



# APRITEL

ASSOCIAÇÃO DOS OPERADORES  
DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

## **Consulta Pública**

**Projeto de regulamento sobre a  
informação pré-contratual e contratual**

12 de março de 2015

### INTRODUÇÃO

Na sequência da consulta pública (adiante “CP”) realizada pelo ICP-ANACOM sobre o projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual (adiante “Projeto de Regulamento”), vem a APRITEL, enquanto Associação dos Operadores de Telecomunicações, e representativa da totalidade dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (adiante “Operadores”) que sofrerão o impacto da entrada em vigor das alterações preconizadas pelo regulamento ora sujeito a consulta, apresentar os seus comentários ao referido documento.

Os comentários da APRITEL encontram-se divididos em três partes distintas:

- (i) uma primeira parte, denominada “Comentários Gerais”, de carácter genérico, na qual se efetuam alguns comentários sobre este Projeto de Regulamento e, em simultâneo, se apreciam algumas opções preconizadas pelo ICP-ANACOM no âmbito desta CP;
- (ii) uma segunda parte, de comentários específicos, que contém as dúvidas e pedidos de clarificação que a APRITEL considera que devem ser dirigidos ao ICP-ANACOM relativamente a alguns artigos do Projeto de Regulamento sob consulta e, em particular, no que diz respeito à ficha de informação simplificada;
- (iii) uma terceira parte, com uma breve súmula dos principais comentários e conclusões.

Os presentes comentários não substituem, nem invalidam, as contribuições individuais que os Associados da APRITEL entendam dever fazer no âmbito desta consulta.

12 de março de 2015

## 1. COMENTÁRIOS GERAIS

A APRITEL gostaria, em primeiro lugar, de referir que compreende as motivações do ICP-ANACOM subjacentes à adoção deste regulamento, como já teve oportunidade de referir, e que considera que algumas das medidas nele preconizadas contribuem, indubitavelmente, para a melhoria da informação prestada aos utilizadores dos serviços de comunicações eletrónicas, em particular, aos consumidores.

No seu cômputo geral, este Projeto de Regulamento encerra um conjunto de medidas meritórias e benéficas para a promoção de um esclarecimento informado nas diversas fases da contratação de serviços de comunicações eletrónicas tendo, ainda, o mérito de transpor para o setor – ainda que de forma não totalmente conforme e adequada – uma *best practice* do setor bancário que, como é sabido, tem constituído uma mais-valia para os consumidores, na medida em que encerra um conjunto de informações essenciais na fase de formação da vontade de contratar.

Está em causa, em concreto, a figura da “**ficha de informação simplificada**” (adiante “FIS”) proposta pelo ICP-ANACOM, a qual constitui uma inovação no setor das comunicações eletrónicas e possui um conjunto de virtualidades que, devidamente aproveitadas, podem contribuir para aumentar a transparência da informação disponibilizada ao público em geral, com claro benefício para os utilizadores, em particular para os consumidores, intenções com as quais a APRITEL concorda no geral.

No entanto, a APRITEL considera que a mais-valia desta FIS só será efetiva se dela constarem, unicamente, os elementos informativos determinantes para a formação da vontade de contratar e que influenciam, efetivamente, as escolhas dos utilizadores, pois só desta forma a FIS poderá ser apta a produzir o efeito para o qual foi idealizada pelo ICP-ANACOM – o de potenciar escolhas esclarecidas e devidamente informadas sobre os produtos e serviços de comunicações eletrónicas, que constituem a oferta comercial de cada operador.

Nesta linha de orientação, e atentas as finalidades e os objetivos que o ICP-ANACOM se propõe alcançar com a FIS, a APRITEL não pode deixar de salientar que encara com preocupação o facto de se persistir em contemplar neste documento, que se quer

12 de março de 2015

simplificado, informação que não é relevante em sede pré-contratual, porquanto não é determinante na escolha do interessado de determinada oferta comercial em detrimento de outra, nomeadamente de um operador diferente.

É o caso, por exemplo, dos itens informativos contemplados nos pontos relativos às condições de cessação dos contratos e à resolução alternativa de conflitos que, conforme se detalhará nos comentários específicos à presente CP, não consubstanciam uma mais-valia para os consumidores, na fase pré-contratual, introduzindo na FIS um excesso de informação desnecessária e contraproducente, que pode até colocar em risco a decisão informada e esclarecida dos utilizadores, em especial do consumidor, cuja formação se pretende garantir.

A APRITEL considera, por isso, que, representando esta iniciativa do ICP-ANACOM um marco que se pretende que seja de viragem para o setor, é este o momento oportuno para se promoverem todas as virtualidades desta iniciativa, rompendo-se definitivamente com meros requisitos formais, ainda que decorrentes da lei (e que facilmente podem ser alcançados por outra via), que não contribuem para o desenvolvimento de um setor de consumo esclarecido, informado e concorrencial, fim último que deve nortear a ação do ICP-ANACOM.

No que tange aos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, visados no anexo II deste Projeto de Regulamento, a APRITEL considera que as medidas preconizadas são, no seu âmbito geral, positivas e acautelam a necessária adequação da deliberação sobre os elementos mínimos que devem constar dos contratos à evolução do mercado e às recentes alterações legislativas - em particular, as decorrentes do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro (regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial).

É, ainda, entendimento da APRITEL que o regulamento projetado pode simplificar o atual processo contratual de adesão, desde que se admita e fomente, como parece resultar do documento em consulta:

- (i) que o contrato seja constituído pela FIS individualizada disponibilizada ao utilizador e pelas restantes condições que não se encontram contempladas na FIS, mas que deverão constar do contrato individual celebrado com o utilizador;

12 de março de 2015

- (ii) que o duplicado do contrato (quando este é reduzido a escrito) possa ser disponibilizado ao cliente em suporte duradouro, nomeadamente através de correio eletrónico, em alternativa ao suporte em papel (desde que o assinante o autorize), o que vai ao encontro da desmaterialização cada vez mais pugnada pelos próprios clientes e, claro, pelos Operadores;

Estas medidas são positivas e devem ser aproveitadas para se potenciarem as virtualidades da desmaterialização da relação contratual sem descuidar, naturalmente, o escrupuloso cumprimento dos deveres de informação a que os prestadores de serviços se encontram vinculados.

A APRITEL congratula-se, por isso, que seja vertido em normativo regulamentar este tipo de disposições, pois está convicta que as mesmas irão contribuir para o reforço da simplificação do processo contratual e para a inversão de alguma doutrina predominante que persiste na defesa de um processo de subscrição burocrático e complexo deste tipo de serviços.

Em particular, e no que respeita à possibilidade identificada no ponto (ii) supra, não pode a APRITEL deixar de salientar que as áreas de cliente *on line* devem, efetivamente, ser privilegiadas como o repositório primacial de toda a documentação contratual com o cliente, pois tratam-se de áreas reservadas, dotadas de sistemas de identificação seguros e permanentemente acessíveis, que possibilitam aceder a qualquer momento à informação relativa ao contrato dos clientes. Por este motivo, a APRITEL aproveita para sugerir a substituição das referências a “entrega” da FIS por “disponibilização” da FIS, nos diversos artigos do Projeto de Regulamento, uma vez que a manutenção da referência “entrega” pode criar a expectativa, no seu destinatário, de entrega física, a qual poderá, naturalmente, não ocorrer.

Estas áreas, que já hoje são utilizadas para fazer a gestão de inúmeros aspetos da relação contratual entre os Operadores e os seus clientes, poderão, agora, ser mais abrangentes, passando a funcionar como um repositório documental, delimitado que seja, naturalmente, ao período contratual em vigência, por forma a não comprometer a performance técnica destas plataformas.

12 de março de 2015

Outro ponto que merece destaque nos comentários gerais da APRITEL a esta CP diz respeito à introdução de um glossário de terminologia comum<sup>1</sup> a ser utilizado na FIS e nos contratos e que pode contribuir para a melhoria da informação disponibilizada pelos Operadores, na medida em que torna as ofertas e os contratos mais simples, perceptíveis e comparáveis para os utilizadores.

A este propósito, a APRITEL não pode, ainda, deixar de notar que, conforme foi solicitado por esta Associação, teria sido conveniente que ambos os processos de consulta tivessem ocorrido em simultâneo, com um prazo único para comentários, por forma a otimizar e garantir uma maior uniformidade no processo de resposta. Uma vez que este pedido não foi atendido, e que só no dia 26 de fevereiro de 2015 foi publicado o processo de consulta relativo ao projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual de comunicações eletrónicas, a APRITEL, apesar de considerar que a adoção desta terminologia comum representa uma mais-valia para o setor, reserva os seus comentários detalhados sobre o tema para a sede própria.

Adicionalmente, não pode a APRITEL deixar de salientar que encara com preocupação que se equacionem nesta CP algumas obrigações que, para além de onerarem em demasia os Operadores, não têm em consideração o enquadramento legal do setor e propiciam a confusão e a desinformação generalizadas dos interessados e, em particular, dos consumidores.

É o caso, por exemplo, da imposição da obrigação de entrega de uma FIS atualizada mesmo nas situações em que a alteração contratual foi previamente notificada aos clientes, ao abrigo do regime legal previsto na Lei das Comunicações Eletrónicas. Obedecendo o regime de alteração unilateral das condições de oferta a um processo prévio de comunicação, previsto na lei, não se compreende os motivos que justificam aquele tipo de obrigação, quando o cliente já tem em seu poder uma comunicação, formal e em suporte duradouro,

---

<sup>1</sup>Consulta relativa ao projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual de comunicações eletrónicas, de 26.02.2015

12 de março de 2015

que o informa sobre as referidas alterações (nomeadamente, novos preços aplicáveis ao seu plano tarifário). Trata-se, assim, de uma imposição que não consubstancia uma mais-valia para os clientes e que onera, economicamente, os Operadores porquanto vai gerar uma duplicação de suportes informativos sendo, por isso, necessário que seja efetuada uma profunda reflexão sobre o tipo e a forma como se pretende impor novas obrigações aos Operadores, bem como uma correta ponderação dos custos significativos que essas obrigações necessariamente implicarão face ao diminuto, ou praticamente inexistente, benefício para os consumidores.

A título de nota final, existem, ainda, disposições neste Projeto de Regulamento que a APRITEL considera não deverem ser mantidas na versão final do mesmo, porquanto são suscetíveis de induzir em erro o público em geral, e propiciam situações de incerteza e insegurança jurídica quanto aos destinatários subjetivos de determinado regime legal. É o caso da referência à aplicabilidade do regime da contratação à distância a outro tipo de assinantes que não sejam consumidores, prevista na alínea b) do n.º 1 do art.º 6º do Projeto de Regulamento. Uma medida como a preconizada nesta alínea, propicia a desinformação e é suscetível de gerar o “caos” no setor, porquanto será constantemente questionável a aplicabilidade daquele regime legal a todos os utilizadores, razão pela qual devem ser ponderados os reais benefícios deste tipo de norma.

12 de março de 2015

## 2. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

Neste ponto, a APRI TEL apresenta os seus comentários específicos aos artigos deste Projeto de Regulamento, em particular, destacando as questões e dúvidas que, no seu entendimento, carecem de cabal esclarecimento por parte do ICP-ANACOM.



12 de março de 2015

**Artigo 2.º**

**Ficha de informação simplificada**

1 - As empresas devem disponibilizar uma ficha de informação simplificada por cada oferta dirigida aos utilizadores finais:

- a) No sítio e nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e
- b) Em todos os seus pontos de venda e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas na Internet referidos na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.

2 - Para os efeitos do disposto no n.º 1, por «oferta» entende-se qualquer proposta padronizada para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de uma forma isolada ou agregadamente em pacote.

3 - A ficha de informação simplificada deve respeitar a forma e o conteúdo definidos no Anexo I ao presente regulamento, que deste faz parte integrante, devendo a informação ser preenchida:

- a) De uma forma simplificada, adequada, transparente, comparável e atualizada, sem prejuízo do detalhe relativo à descrição dos preços e demais encargos, incluindo, quando aplicável, os encargos relativos à cessação do contrato; e
- b) Numa linguagem simples e concisa e obedecendo aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º.

4 - A disponibilização da ficha de informação simplificada na Internet deve ser realizada em associação a cada oferta publicada e em conjunto com o correspondente contrato, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 5.º, através de:

- a) Duas hiperligações facilmente visíveis e identificáveis, integradas, com destaque, na descrição da oferta e dentro da expressão «Para mais informações, aceda à ficha de informação simplificada e ao contrato», através das quais se aceda, respetivamente, à ficha de informação simplificada e ao contrato, ambos em páginas autónomas e em formato texto;

e

- b) Duas hiperligações com a designação «PDF», para descarregamento da ficha de informação simplificada e do contrato em formato PDF, com permissão de impressão, imediatamente a seguir aos termos «ficha de informação simplificada» e «contrato», respetivamente, dentro da expressão prevista na alínea a).

12 de março de 2015

Relativamente a este artigo 2º, um primeiro ponto que a APRITEL destaca nos seus comentários prende-se com a necessidade de delimitar, claramente, o âmbito de aplicação da FIS e o conceito de oferta consagrado neste dispositivo.

Concretizando:

O n.º 1 deste artigo dispõe que *“as empresas devem disponibilizar uma ficha de informação simplificada **por cada oferta** dirigida aos utilizadores finais”* (sublinhado nosso) sendo que o n.º 2 explicita o que se deve entender como oferta. “Oferta” será qualquer *“proposta padronizada para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de uma forma isolada ou agregadamente em pacote”*.

Da leitura destas duas normas não resulta, no entendimento da APRITEL, uma definição clara de oferta, deixando a atual redação dúvidas que, legitimamente, se podem colocar em termos de aplicabilidade da norma.

Com efeito, uma leitura simplista e meramente literal desta disposição pode levar à inclusão, nesta categoria, de serviços suplementares que fazem parte da oferta dos Operadores e que não devem ser sujeitos a este formalismo tornando-se, ainda, extremamente difícil perceber se o que deve estar abrangido pela FIS são as ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, propriamente ditos, ou se também as diferentes ofertas tarifárias de cada Operador, embora reconduzidas a um, dois, três ou mais serviços de comunicações eletrónicas.

A APRITEL considera que o entendimento correto e adequado será o de prever, unicamente, a obrigação de disponibilização da FIS quando se está perante a oferta de serviços de comunicações eletrónicas ficando, portanto, excluída a oferta tarifária dos Operadores. A não ser assim (o que não se compreende), a disponibilização de uma FIS para cada oferta tarifária disponibilizada ao público de forma isolada, ou agregadamente em pacote, iria implicar a criação de múltiplas e inúmeras FIS com as respetivas hiperligações, que por sua vez iria remeter para o *pdf* do contrato e da FIS, o que certamente levaria à:

- (i) Dificuldade no acesso e à recolha de informação por parte do utilizador;
- (ii) Complexidade de informação;

12 de março de 2015

- (iii) Sobrecarga operacional dos Operadores que terão que modificar, por completo, os seus sistemas para acomodar estas alterações;
- (iv) Custos excessivos e totalmente desproporcionados em termos de recursos e performance técnica dos diversos sistemas dos Operadores.

Tendo em conta os argumentos aduzidos, a APRITEL considera que não poderá ser este o entendimento subjacente à proposta do ICP- ANACOM, já que os objetivos que se pretendem alcançar sairiam comprometidos com a imposição de uma obrigação onerosa e complexa, quer para os Operadores, quer para os interessados em geral.

Por outro lado, sendo a FIS disponibilizada em conjunto com os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, assim como o respetivo glossário de terminologia comum (no site dos Operadores), e podendo estes documentos ser analisados em momento prévio à celebração do contrato - ou, caso o cliente não tenha acesso ao serviço de Internet, enviados a pedido do cliente apresentado no respetivo centro de atendimento telefónico (call center) ou solicitados nas lojas -, a APRITEL considera que já se encontra salvaguardada por esta via a necessidade de garantir a clareza e a acessibilidade em relação aos elementos informativos essenciais da oferta, pelo que também por estes motivos se justifica a opção de uma FIS por serviço de comunicações eletrónicas.

Em suma, a APRITEL defende que a aplicabilidade da FIS, geral e abstrata, se deve limitar:

- (i) À oferta padronizada de serviços de comunicações eletrónicas (serviço telefónico móvel, serviço telefónico fixo, serviços de acesso à internet e serviço de televisão),
- (ii) Ficando, por isso, fora do âmbito da sua aplicação as ofertas à medida, livremente negociadas entre as partes, como é o *core* do segmento empresarial.

A menção ao plano tarifário será, por sua vez, um campo a ser incluído na FIS entregue ao interessado, em conformidade com o preceituado no artigo 3º do Projeto de Regulamento.

Quanto ao nº 4 deste artigo, a APRITEL considera desnecessária a disponibilização da FIS e do contrato, nos respetivos *sites*, em dois formatos diferentes – formato de texto e «PDF». Atendendo a que o formato de texto poderá propiciar situações de alteração intencional dos

12 de março de 2015

documentos por parte dos utilizadores, sugerimos que seja somente consagrada a obrigação de disponibilizar a informação em formato «PDF», com as devidas permissões para descarregar e imprimir, com a consequente eliminação da alínea a) deste número.

Para além disso, importa ter em conta que não é possível associar e disponibilizar nos sítios na Internet das Operadoras cada FIS ao respetivo contrato. Na verdade, o contrato é composto pelas condições [gerais] de adesão aos serviços mas também pelas condições particulares ou específicas que integram a informação associada a cada contratação, a qual não pode ser disponibilizada ao público em geral, em rede aberta, pelo que a formulação do nº 4 do artigo 2º deve ser alterada no sentido de indicar que as hiperligações, em formato PDF, deverão ser para a FIS relativa a cada tipologia de serviço e para as condições [gerais] de serviço que integram os contratos de adesão.

No que tange ao **conteúdo e forma da FIS**, cujo modelo consta do anexo I deste Projeto de Regulamento, a APRITEL apresenta os seguintes comentários:

Conforme referimos na parte geral destes comentários, a mais-valia da FIS só será efetiva e real se a informação que dela constar for simples, clara e objetiva, devendo, por isso, focar-se nos elementos essenciais para a formação da vontade de contratar e que influenciam, de forma determinante, as escolhas dos utilizadores. Só desta forma a FIS poderá ser apta a produzir o efeito para o qual foi idealizada pelo ICP-ANACOM – o de potenciar escolhas esclarecidas, e devidamente informadas, sobre os produtos e serviços de comunicações eletrónicas, que constituem a oferta comercial de cada Operador.

Neste sentido, a APRITEL considera que existe informação contemplada no projeto de modelo da FIS que não reúne aquelas características, razão pela qual deve ser suprimida da versão final do Regulamento. Referimo-nos, em concreto, à informação relativa às “Condições de Cessação do Contrato”, “Indemnizações e Reembolsos” e à “Resolução de Conflitos”.

Esta informação, pese embora conste do elenco do art.º 47º da Lei das Comunicações Eletrónicas – que, como sabemos, consagra a obrigação de publicar as condições de oferta pelos Operadores de molde a garantir que a mesma seja conhecida pelos interessados e

12 de março de 2015

passível de ser consultada – não é determinante para a escolha do consumidor. Com efeito, trata-se de informação que deve estar disponível para consulta e ser pública, sendo inquestionavelmente relevante em sede de execução do contrato mas não em momento prévio à sua celebração.

Atente-se no consumidor medianamente diligente e informado, ou até no consumidor mais incauto que quer contratar serviços de comunicações eletrónicas. O que é relevante para a sua tomada de decisão? O que é que estes consumidores pretendem **efetivamente** saber quando querem contratar este tipo de serviço(s)?

A resposta é simples: o tipo de serviços aos quais pretendem aderir, as suas características essenciais, os níveis de qualidade, o preço, as ofertas de que irão usufruir, a duração do contrato, os períodos de fidelização e os valores a pagar em caso de cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização. Estes são, essencialmente, os elementos informativos que “pesam” na escolha dos interessados, e dos consumidores em especial.

Na verdade, e no presente contexto socioeconómico, não são as condições de cessação do contrato ou a resolução de conflitos que levam o consumidor a optar por um prestador de serviços em detrimento de outro – até porque as condições de cessação encontram-se uniformizadas, de forma transversal, através de uma deliberação do ICP-ANACOM<sup>2</sup> e o setor está sujeito à arbitragem necessária. É, isso sim, a oferta diferenciada de cada Operador e, em particular, o preço.

A APRITEL considera, por isso, que a FIS se deve cingir à informação essencial para formação da vontade de contratar, sugerindo-se, portanto, a eliminação dos itens informativos anteriormente referidos.

Caso contrário, vamos assistir à manutenção do “*status quo*”, com a diferença de que agora as condições de oferta dos serviços deixam de estar exclusivamente nos sites dos Operadores para passarem a estar vertidas numa FIS. Ora, este procedimento não contribui para a alteração profunda que, no entendimento da APRITEL, deve ser efetuada nesta

---

<sup>2</sup> - Consulta relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

12 de março de 2015

matéria, fomentando, inversamente, o desinteresse pela leitura da FIS e provocando a desinformação do setor.

Com efeito, é hoje comumente reconhecido que o excesso de informação em nada contribui para o esclarecimento dos consumidores, demonstrando a experiência que o seu excesso provoca, pelo contrário, o desinteresse e prejudica a formação de uma escolha livre e esclarecida.

Para finalizar, não podemos deixar de fazer referência ao recente **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações Brasileiro** (Anexo I à Resolução nº 632, de 07 de Março de 2014 e disponível para consulta em <http://legislacao.anatel.gov.br/resolucoes/2014/750-resolucao-632>) o qual, no seu artº 50º, prevê claramente a informação que deve ser disponibilizada antes da celebração contrato, e que, conforme constata, está em linha com o que é pugnado pela APRI TEL nesta sede.

No que concerne à estrutura da FIS gostaríamos, ainda, de sugerir as seguintes alterações:

- (i) que toda a informação relativa aos níveis de qualidade do serviço (Níveis de qualidade mínima e Outros níveis de qualidade) seja sequencial;
- (ii) que seja suprimida a caixa final que remete para os contactos do prestador de serviços a obtenção de informação sobre os períodos de fidelização e os procedimentos que devem ser seguidos para solicitar a cessação do contrato, pois é informação que já se encontra refletida no campo relativo à identificação da Empresa;
- (iii) que o tamanho da letra e a formatação dos diversos campos da FIS seja revisto, por forma a garantir que as FIS não se transformam em documentos muito extensos e de difícil compreensão, pouco atrativos para os consumidores.

12 de março de 2015

**Artigo 3.º**

**Entrega da ficha de informação simplificada**

1 - Sem prejuízo do disposto no n.º 1 e na alínea a) do n.º 2, ambos do artigo 6.º, a empresa, ou quem a represente, deve entregar ao interessado, antes da celebração do contrato, a ficha de informação simplificada prevista no artigo 2.º, incluindo já todas as condições particulares que lhe são concretamente propostas, em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.

2 - A ficha de informação simplificada entregue ao abrigo do disposto no n.º 1 integra o contrato.

Relativamente à menção a “suporte duradouro” constante da parte final do n.º 1 deste artigo 3º, e também em outras disposições deste Projeto, é de todo o interesse que o ICP-ANACOM esclareça se o seu entendimento vai ao encontro da definição desta categoria de armazenamento da informação, constante na alínea l) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro:

*“ **«Suporte duradouro»**, qualquer instrumento, designadamente o papel, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read -Only Memory (CD -ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada.”*

A APRITEL considera, de igual modo, necessário que o ICP-ANACOM confirme se a FIS disponibilizada nos termos e pelos meios previstos neste artigo passa, conjuntamente com as restantes condições que que não constam da FIS mas que têm que constar dos contratos de prestação de serviços, a consubstanciar o contrato no seu todo, sendo, portanto, dispensável a repetição das condições que já foram contempladas na FIS.

12 de março de 2015

**Artigo 4.º**

**Disponibilização da ficha de informação simplificada na vigência do contrato**

1 - Durante a vigência do contrato, a empresa deve entregar ao assinante uma versão atualizada da ficha de informação simplificada entregue ao abrigo do artigo 3.º, em papel ou, se o assinante concordar, noutro suporte duradouro, nos seguintes casos:

- a) Sempre que o assinante o solicite;
- b) Em momento prévio à alteração contratual da qual resulte a fixação de um período contratual mínimo; ou
- c) Em momento prévio à alteração contratual ou com o acordo expresso do assinante, no prazo de cinco dias, sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato.

2 - Em alternativa à entrega prevista no n.º 1, quando por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador seja disponibilizada uma área reservada ao cliente, as empresas, mediante acordo do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, a versão atualizada da ficha de informação simplificada.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por «sistema de validação do utilizador» qualquer procedimento de confirmação da identidade do assinante, por parte da empresa, nomeadamente através de senhas de acesso ou da indicação de dados de identificação que, com o acordo expresso ou tácito deste, seja utilizado para a celebração ou modificação do contrato.

4 - A ficha de informação simplificada disponibilizada ao abrigo do disposto neste artigo integra o contrato.

Relativamente a este artigo, o primeiro comentário que importa efetuar prende-se com a desnecessária complexidade que se está a introduzir em situações que acarretam uma alteração contratual efetuada ao abrigo de um processo tipificado na lei.

Referimo-nos, em concreto, às alterações unilaterais das condições de oferta, as quais têm que ser notificadas e comunicadas aos assinantes com um mês de antecedência sobre a data da sua entrada em vigor e que, nessa medida, alcançam a mesma finalidade que a FIS atualizada.

Nestes casos, a APRITEL considera que todas as alterações contratuais que já foram previamente comunicadas aos assinantes, ao abrigo do regime estabelecido no n.º 6 do artigo 48º da Lei das Comunicações Eletrónicas, não carecem de ser refletidas numa FIS,



12 de março de 2015

porquanto a atualização da informação encontra-se devidamente salvaguardada, devendo ser efetuada a devida ressalva a estas situações no texto final do regulamento em discussão.

Outro aspeto que a APRITEL gostaria de assinalar é o de que o envio da FIS também não deve ter lugar aquando da adesão dos clientes a serviços *add on* e outros adicionais ao contrato celebrado, por desnecessidade, ou aqueles cuja adesão é efetuada através de IVR ou *set-top-box*, por ser impossível controlar a sua ativação de modo a cumprir o prazo estipulado para envio da FIS.

Relativamente às alíneas a), b) e c) do nº 1 do artigo 4º solicita-se, ainda, que o ICP-ANACOM esclareça os seguintes aspetos:

- (i) Qual é o conteúdo da FIS referida na alínea a) do nº 1 deste artigo? Trata-se de uma FIS com as condições abstratamente em vigor à data do pedido do assinante ou o que se pretende é a entrega das condições atualizadas específicas do assinante?
- (ii) Relativamente às alíneas b) e c) do nº 1 deste artigo, a entrega da FIS na vigência do contrato deverá apenas ser entregue ao assinante quando por este solicitado ou deverá ser sempre entregue em caso de renegociação contratual sem pedido expresso do assinante?
- (iii) Ainda relativamente à alínea c) do mesmo artigo, quando se refere “*Em momento prévio à alteração contratual ou com o acordo expresso do assinante, no prazo de cinco dias*”, este prazo deve ser entendido como 5 dias úteis ou de calendário? Esta questão é fundamental, não obstante o cumprimento daquele prazo se revelar manifestamente difícil, mesmo que se considere que deverá ser efetuado em 5 dias úteis, face ao cuidado que deve ser depositado nas atualizações a efetuar na FIS e ao volume de documentação a ser tratada por cada operador.
- (iv) Relativamente às renegociações contratuais celebradas à distância que implicam a ativação remota de serviços de comunicações eletrónicas (como é o caso de um serviço de acesso à internet, quando o cliente já tem na sua posse o respetivo equipamento de suporte), a entrega da FIS pode ser disponibilizada neste prazo de 5 dias após a respetiva alteração?

## Projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual

---

12 de março de 2015

Acresce que, ainda no que respeita ao artigo 4º, e como resulta da própria epígrafe, a obrigação de disponibilização ao assinante da FIS deverá verificar-se somente no caso de contratação dos serviços em estabelecimento comercial, caso em que a mesma (FIS) poderá também ficar disponível na área reservada de cliente, quando aplicável.

12 de março de 2015

**Artigo 5.º**  
**Contrato**

1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 9.º, os contratos para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem respeitar os requisitos previstos no Anexo II ao presente regulamento, que deste faz parte integrante.

2 - A informação prevista nos nº 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento deve constar dos contratos de uma forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º.

3 - Quando o contrato seja reduzido a escrito, as empresas devem entregar ao assinante um exemplar do mesmo, em papel ou, se o assinante concordar, noutro suporte duradouro.

Nos casos dos Add On's de televisão (Sport TV, TV Cines e outros canais premium) que não tendo na grande maioria fidelizações associadas, mas que necessariamente vão resultar numa alteração dos serviços contratados e do plano tarifário, tendo já o assinante o equipamento necessário para a visualização destes canais e sendo a ativação efetuada remotamente através da própria televisão, a entrega da correspondente FIS é obrigatória? A APRITEL considera que não.

Da leitura deste artigo, da análise do anexo II e de outras disposições deste Projeto, parece resultar que os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas podem passar a ser constituídos pela FIS e pelas restantes condições que não se encontram vertidas neste suporte, mas num outro que será entregue ao cliente no momento da efetivação da subscrição do(s) serviço(s). A APRITEL solicita, assim, ao ICP-ANACOM que confirme se este entendimento se encontra correto.

No que tange ao Anexo II deste Projeto de Regulamento, denominado "**Conteúdo e Forma do contrato**" a APRITEL identifica, de seguida, as questões que carecem de uma melhor concretização por parte do ICP-ANACOM, por serem suscetíveis de gerar algumas dúvidas de aplicação prática aos Operadores:

12 de março de 2015

- (i) Qual o alcance que se pretende dar no ponto 5.5 alínea c), quando se menciona que : “No caso do serviço de acesso à Internet, reconhecer previamente e em linha o tipo de tráfego, nacional ou internacional, associado aos endereços a que o utilizador pretenda aceder em cada momento” (sublinhado nosso)?
- (ii) No ponto 7.3, a) refere-se a obrigação de “Designação, endereços e formas de contacto dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos acessíveis ao assinante, incluindo os endereços dos seus sítios na Internet, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo”. A APRITEL defende que não pode ser imposta aos Operadores a obrigação prevista neste ponto, sendo suficiente a mera referência à existência e possibilidade de recurso a estas entidades; na realidade, e como facilmente se entenderá, os Operadores não podem estar obrigados a conhecer e a, permanente, proceder à atualização dos contactos das entidades competentes para estes efeitos, nomeadamente dos respetivos sítios na Internet, sugerindo-se a eliminação ou, no mínimo, a alteração deste ponto.
- (iii) No ponto 7.5 é referido que: “... do contrato devem constar os endereços e as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público da Direção-Geral do Consumidor, da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e do ICP-ANACOM”. A APRITEL considera que basta apenas fazer menção a estas entidades sem ser necessário impor a obrigação de indicar, adicionalmente, as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público de cada uma delas, porquanto os Operadores não estão obrigados a conhecer, a todo o tempo, os contactos destas entidades os quais podem ser autonomamente alterados pelas mesmas, prejudicando a informação que se pretende transmitir e obrigando, ainda, os Operadores a um constante esforço de consulta e atualização de tais informações, tendo de mudar o conteúdo do contrato caso se verifique alguma alteração nestes elementos. Nestes termos, a APRITEL propõe a eliminação desta cláusula.
- (iv) Relativamente ao ponto 8.2 alínea c), ponto i), a APRITEL não consegue vislumbrar o alcance prático desta obrigação nem o que é pretendido pelo ICP-

12 de março de 2015

ANACOM, porquanto muito dificilmente os Operadores conseguirão saber concretamente que condições existiriam anteriormente nas instalações do assinante. Neste sentido, solicita-se a eliminação deste ponto.

12 de março de 2015

**Artigo 6.º**

**Contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial**

1 - No caso da contratação à distância, deve a empresa:

- a) Em relação ao consumidor, entregar a ficha de informação simplificada em suporte duradouro e em simultâneo com as informações a disponibilizar ao abrigo do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho; e
- b) Em relação aos demais utilizadores finais, entregar a ficha de informação simplificada em suporte duradouro, no prazo de cinco dias a contar da data de celebração do contrato e, o mais tardar, antes do início da prestação do serviço, salvo se já a tiver entregue antes da celebração do contrato.

2 - No caso da contratação fora do estabelecimento comercial:

- a) A entrega ao consumidor da ficha de informação simplificada, nos termos previstos no artigo 3.º, não prejudica o cumprimento dos deveres de informação previstos no n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; e
- b) Do contrato celebrado com o consumidor e reduzido a escrito ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, devem constar as informações exigidas nos n.ºs 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento, devendo o exemplar entregue ao consumidor ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo preencher os requisitos previstos no n.º 12 do mesmo anexo.

Em relação a este artigo, a APRITEL reitera o que já disse nos comentários gerais à presente CP, relativamente ao facto de este ser um exemplo notório de uma regra que, a manter-se a redação, pode propiciar a confusão e a desinformação generalizadas dos interessados e, em particular, dos consumidores.

De facto, o regime legal das vendas à distância e fora do estabelecimento já prevê a obrigação de prestar um conjunto alargado de informação, em grande parte coincidente com a informação a constar da FIS, pelo que nos casos de contratação abrangida por este regime legal, não deverá aplicar-se a FIS, uma vez que se trataria de duplicação de grande parte da informação que os Operadores já prestam ao abrigo do referido regime, o qual, recorda-se, entrou em vigor recentemente e exigiu um grande esforço e investimento na adoção de processos e de procedimentos em conformidade com as exigências aí fixadas.

12 de março de 2015

Acresce que a referência à aplicabilidade do regime da contratação à distância a outro tipo de assinantes que não sejam consumidores, prevista na alínea b) do art.º 6º do Projeto de Regulamento, pode levar a inferir que outras regras deste regime (como a relativa ao direito de resolução no prazo inicial de 14 dias) também lhes são aplicáveis podendo, por esta via, gerar-se uma enorme confusão no setor, porquanto será constantemente questionável a aplicabilidade daquele regime legal a todos os assinantes.

Adicionalmente, a APRITEL gostaria de assinalar que, face à variedade de ofertas disponíveis e ao facto da FIS ter de ser customizada para cada cliente, não será exequível os vendedores porta-a-porta transportarem um número elevado de fichas, consoante o produto a vender. Mais ainda, a FIS teria de ser manualmente preenchida com os dados específicos do cliente, o que originaria um maior dispêndio de tempo no momento da contratação, situação que contraria a desejável celeridade e desburocratização de processos.

Face ao exposto devem ser ponderadas as reais consequências deste tipo de norma, devendo ser reformulada a sua redação e eliminar-se a alínea b) do número 1 deste artigo na versão final do regulamento.

12 de março de 2015

### Artigo 7.º

#### Contratação sem identificação do assinante

1 - Quando a contratação do serviço se processe em termos que não possibilitem a identificação do assinante, nomeadamente quando ocorra através de aquisição de embalagens ou de quaisquer invólucros em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro, de forma bem visível, a seguinte informação:

- a) Identificação da empresa;
- b) Descrição genérica do serviço, indicando as suas principais características, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º; e
- c) Formas de contacto para a obtenção de informação sobre as condições da oferta, incluindo:
  - i) As formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente, os respetivos horários de funcionamento e eventuais encargos relativos às comunicações com esses serviços; e
  - ii) O endereço da página na Internet na qual seja disponibilizada a ficha de informação simplificada correspondente.

2 - Sempre que possível, deve a ficha de informação simplificada correspondente à oferta e prevista no n.º 1 do artigo 2.º ser incluída dentro da embalagem.

Relativamente a este artigo, e às obrigações que são impostas aos Operadores quando a contratação do serviço é efetuada através da compra de uma embalagem (Kit/Pacote) em superfícies comerciais, a proposta do ICP-ANACOM afigura-se inexecutável face à realidade subjacente a este tipo de oferta.

Desde logo, porque a extensão da informação proposta pelo ICP-ANACOM - que deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro - é manifestamente impraticável, por limitações evidentes de espaço. Atualmente, na grande maioria dos Kits comercializados nas superfícies comerciais, é possível visualizar o plano tarifário associado, alguns serviços suplementares e os meios de contacto com os Operadores, porque as embalagens de comercialização destas ofertas são extremamente diminutas e não comportam este volume



12 de março de 2015

de informação detalhada – como aquela que é pretendida pelo ICP-ANACOM - na parte exterior da embalagem/envelope destes serviços.

A manter-se aquela obrigação, na versão final do Regulamento, tal implicará uma reformulação completa das embalagens de comercialização destes serviços e, conseqüentemente, um custo acrescido extremamente elevado (e desnecessário, diga-se) para os Operadores que serão obrigados a inutilizar materiais que já foram produzidos - e que se encontram em stock - e a produzir novos formatos que contemplem o volume de informação indicado.

Por outro lado, estamos convictos que raros consumidores terão predisposição para, num hipermercado, por exemplo, ler atentamente toda a informação que se pretende inserir no exterior da embalagem do produto pelo que, também por este motivo, um significativo volume de informação e as circunstâncias em que esta compra/venda é efetuada farão fracassar os propósitos de assegurar que o interessado seja devidamente informado sobre a oferta do Operador.

Por fim, a informação referente aos encargos relativos às comunicações para os serviços de apoio ao cliente, prevista no ponto i) da alínea c), não é praticável nos termos propostos, considerando as especificidades inerentes à cobrança destes valores. Com efeito, os encargos referentes às comunicações com serviços de apoio ao cliente dependem do tarifário subscrito pelo cliente, pelo que, qualquer alteração de tarifário provocará a eventual desatualização da informação constante da embalagem.

Face ao exposto, a APRITEL propõe que nos designados “Kits ou Pacotes” seja unicamente inserida uma referência, na parte exterior da embalagem, a dar conta dos locais onde a informação sobre a oferta do operador pode ser consultada, em particular a FIS e o respetivo contrato de prestação de serviços, sugerindo, portanto, a supressão da alínea b) e da indicação de encargos prevista na alínea i).

12 de março de 2015

**Artigo 12.º**

**Disposições finais e transitórias**

- 1 - O presente regulamento entra em vigor seis meses após a data da sua publicação.
- 2 - O presente regulamento aplica-se aos contratos celebrados ou alterados em data igual ou posterior à data da sua entrada em vigor, nos termos previstos no n.º 1.
- 3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 4, são revogadas, na data prevista no n.º 1:
  - a) A decisão do ICP-ANACOM de 1 de setembro de 2005 relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão do ICP-ANACOM de 11 de dezembro de 2008; e
  - b) A decisão do ICP-ANACOM de 21 de abril de 2006 relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão do ICP-ANACOM de 10 de outubro de 2011.
- 4 - As recomendações em matéria de parâmetros de qualidade de serviço constantes da decisão referida na alínea a) do n.º 3 mantêm-se em vigor até à entrada em vigor de um regulamento ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.
- 5 - As empresas devem comunicar ao ICP-ANACOM, com uma antecedência mínima de 15 dias úteis relativamente à data prevista no n.º 1, os endereços URL referidos no n.º 1 do artigo 11.º.

Relativamente a este artigo, o foco da APRITEL centra-se no prazo de entrada em vigor deste Regulamento.

Com efeito, atendendo à complexidade da elaboração de novos processos internos para implementação das regras vertidas neste regulamento, nomeadamente o “desenho” das FIS e a reformulação de todos os contratos atualmente utilizados, os quais vão implicar desenvolvimentos profundos nos sistemas informáticos de todos os Operadores, e abranger várias áreas operacionais das empresas - que em simultâneo continuarão a desempenhar as suas tarefas diárias - o prazo de 6 meses é manifestamente insuficiente para a implementação em pleno deste projeto.

Nestes termos, a APRITEL propõe que o presente regulamento entre em vigor 12 meses após a data da sua publicação.

12 de março de 2015

### 3. CONCLUSÕES

Em suma, é entendimento da APRITEL que:

- A presente CP é oportuna e reflete uma necessidade efetiva de adaptação do processo de subscrição dos serviços de comunicações eletrônicas face à evolução legislativa e regulamentar do setor;
- Na versão final do Regulamento ora sob consulta, o ICP-ANACOM deve ter em consideração que as medidas preconizadas não devem ser excessivas;
- Estas medidas não devem implicar a disponibilização de uma quantidade exacerbada de informação que, ao invés de contribuir para um conhecimento real e efetivo sobre a oferta de produtos e serviços dos Operadores, promova um desinteresse na consulta destas informações;
- As medidas que venham a ser adotadas não devem, ainda, acarretar a imposição de obrigações que onerem, em demasia, os Operadores e que se revelem desajustadas à realidade do setor;
- Nesta linha de entendimento, e tendo em conta toda a informação que tem de ser disponibilizada pelos Operadores, a FIS deve limitar-se a conter aquela informação que é determinante para a formação da vontade de contratar;
- Do conteúdo da FIS devem ser expurgadas todas aquelas matérias que, apesar de relevantes para o assinante, não influenciam a sua escolha de contratar e só são relevantes em sede de execução do contrato;
- Deverão, igualmente, ser tidos em consideração os custos excessivos e desproporcionais subjacentes a determinadas opções vertidas neste Projeto de Regulamento, as quais não contribuem também para a prossecução dos objetivos de transparência e de melhoria da informação prestada aos utilizadores;
- Deve, ainda, ser aproveitada esta oportunidade para operar uma verdadeira mudança de paradigma relativamente à forma de contratação dos serviços de comunicações eletrônicas e ao teor das informações disponibilizadas aos interessados e, em particular, aos consumidores;

12 de março de 2015

- Se forem acolhidas as sugestões efetuadas ao longo desta CP, poderá estar a ser dado o primeiro passo para uma diminuição real do volume de reclamações no setor alterando-se, também, por esta via, o paradigma de setor mais reclamado.