

COMENTÁRIOS À CONSULTA PÚBLICA SOBRE O PROJECTO DE REGULAMENTO SOBRE A INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL E CONTRATUAL

INTRODUÇÃO

Na sequência da Consulta Pública (adiante CP) realizada pelo ICP-ANACOM à deliberação de 30 de Dezembro de 2014, relativo ao projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, bem como o relatório da consulta sobre as opções no âmbito da revisão da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, vem a Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (adiante Cabovisão) e a ONITELECOM – INFOCOMUNICAÇÕES, S.A. (adiante Onitelecom), pese embora adiram na totalidade à resposta apresentada pela APRITEL no âmbito da presente CP, apresentar os seus comentários ao referido documento.

Em primeiro lugar a Cabovisão e a Onitelecom veem com apreço a decisão do Regulador em revogar a deliberação relativa às “Linhas de Orientação Sobre o Conteúdo Mínimo a Incluir nos Contratos para a Prestação dos Serviços de Comunicações Eletrónicas”, e a deliberação relativa ao “Objeto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas”, tendo em conta as recentes evoluções de âmbito legislativo e regulamentar operadas no sector, bem como da experiência que tem sido possível retirar da realidade do mercado das comunicações eletrónicas.

Os comentários que se seguem repercutem as principais preocupações e dúvidas sobre o projeto de regulamento que são as seguintes:

A. Comentários ao Anexo I

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA [nome da oferta]	
Para obter uma ficha de informação simplificada atualizada, contacte [inserir formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente]	
<input type="checkbox"/> Oferta publicada a [inserir data] e atualizada a [inserir data] <input type="checkbox"/> Proposta válida até [inserir data]	Contrato de adesão n.º [incluir referência única prevista no item ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º do presente regulamento] [Outras referências a concretizar pela empresa, limitadas ao mínimo essencial à manutenção do processo de negociação e da relação contratual]

Na proposta da Ficha de Informação Simplificada (adiante FIS), no campo inicial é indicado como elemento de preenchimento a “Oferta publicada a [inserir data], atualizada a [inserir data]” e “Proposta válida até [inserir data]”, sendo que estas informações têm uma *check box*. A Cabovisão e a Onitelecom sugerem a eliminação das *check boxes*, por induzir que se trata de uma opção, quando a leitura que se faz a estes elementos é que não se trata de uma opção, mas sim de duas informações distintas. Caso não seja esta a leitura que se faz, gostaríamos que a ANACOM se pronunciasse sobre o seu entendimento.

Relativamente à menção “suporte duradouro” constante em várias disposições deste projeto, gostaríamos que o ICP-ANACOM esclarecesse se o seu entendimento vai de encontro à 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.

Gostaríamos, também, que o ICP-ANACOM confirmasse se o envio da FIS e do Contrato (n.º 3 do artigo 5.º) através de correio eletrónico inclui a categoria de suporte duradouro em alternativa ao suporte em papel (desde que o assinante o autorize), o que vai ao encontro à desmaterialização cada vez mais pugnada pelos próprios clientes e, claro, pelos operadores.

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, noutro 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.

Relativamente aos números 2 e 3 do artigo 2º, a Cabovisão e a Onitelecom entendem que a disponibilização de uma FIS para cada oferta padronizada de redes de comunicações públicas ou de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público de forma isolada ou agregadamente em pacote, onde se depreende colocação sobre a informação do plano tarifário, irá implicar a criação de múltiplas FIS, com as respetivas hiperligações que por sua vez irá remeter para o pdf do Contrato e da FIS, sendo replicável por cada oferta disponibilizada por estes operadores que poderá ocasionar dificuldade no acesso e à recolha de informação por parte do utilizador, complexidade de informação, sobrecarga operacional no sentido que os sistemas destas empresas terão que ser modificados para

acomodar estas alterações e os custos serão excessivos e desproporcionados face aos recursos e performance técnicos dos sistemas.

Se for este o entendimento da ANACOM, o qual gostaríamos que fosse clarificado, face à diversidade de ofertas e planos tarifários, sugere-se uma uniformização deste campo, incluindo-se no mesmo para além dos serviços e preços, a inclusão da informação sobre os períodos de fidelização associados a cada tipo de oferta de acordo com uma matriz que tomamos a liberdade de exemplificar:

Descrição do Pacote	PVP	Ofertas	PVP	Valor Promo 1	PVP com promo	Fidelização	Adesão a DD	Quantidade / Duração meses Promo 1	Condições
Nome Canais Net Voz									
Descrição das principais características indicação do site		Serviço Adicionais (VOD; aluguer mensal equipamentos)							

O objetivo preconizado é que as informações constantes na FIS sejam simples, claras, transparentes e objetivas, devendo, por isso, focar-se nos elementos essenciais para a formação da vontade de contratar e que influenciam as escolhas dos consumidores, como o tipo de serviços, preço, ofertas, período e de fidelização e os valores a pagar em caso de rescisão antecipada.

Nestes termos, deverão ser excluídas das FIS as “Condições de Cessação”, as “Indemnizações e Reembolsos” e a “Resolução de Conflitos”.

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) fosse 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, consequentemente, pouco atrativos para os consumidores e de difícil compreensão.

No campo “SERVIÇOS E PREÇOS”, nos pontos 2 e 3 é feita a menção de que a informação prestada pelo operador ao consumidor/utilizador final pode ser fornecida “*por remissão direta para outro suporte informativo*”. No caso em apreço o que entende a ANACOM por outro suporte informativo?

No que respeita ainda ao campo “Serviços e Preços” e à informação sobre o com.escolha, consideramos que a intervenção do ICP-ANACOM nesta matéria deve ser pautada por princípios de razoabilidade e proporcionalidade, não devendo, consequentemente, verificar-se nas situações em que o normal funcionamento do mercado é capaz de prosseguir os objetivos de Regulação, razão pela qual consideramos que não se deveria, por via deste projeto de regulamento, fixar regras de natureza vinculativa, limitativas da liberdade de atuação das empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas e que extravasam os limites mínimos necessários para alcançar aqueles objetivos.

O conjunto de informação a disponibilizar pelos operadores deve cingir-se ao disposto na lei e ao estritamente necessário para o cabal esclarecimento sobre a oferta de um determinado operador, não devendo, de forma alguma, ser utilizado para criar necessidades “artificiais” de informação, que não acrescentam valor à informação pré-contratual efetivamente essencial.

Neste contexto, a imposição da obrigação anteriormente referida, consubstancia, no entendimento da Cabovisão e da Onitelecom, uma medida excessiva e intrusiva, a qual limita a liberdade comercial destas empresas sem que se vislumbre o benefício que daí pode advir para os utilizadores no geral e, em particular, para os consumidores.

A Cabovisão e a Onitelecom assegurarão, como já asseguram, a existência de informações transparentes, atualizadas e comparáveis sobre as suas ofertas e serviços (enquanto elemento fundamental para os consumidores em mercados concorrenciais), como os utilizadores finais e os consumidores de serviços

de comunicações eletrónicas têm a possibilidade real e efetiva de comparar facilmente os preços dos vários serviços oferecidos no mercado com base em informações publicadas de uma forma facilmente acessível, tal como exigido pelo novo quadro regulamentar nacional e europeu.

É, portanto, evidente que os direitos que se pretendem salvaguardar com o recurso a mecanismos de informação e transparência tarifária entre operadores se encontram devidamente acautelados, não se justificando a inserção de um link para o Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM na FIS o qual se destina, naturalmente, a publicitar a oferta do respetivo operador e não a dos seus concorrentes.

A Cabovisão e a Onitelecom consideram que a colocação do link com.escolha, carece de fundamento na lei (nacional e comunitária), em particular, no artigo 47º da LCE, o qual se refere, exclusivamente, à oferta de cada operador, pondo também em causa a liberdade de iniciativa económica privada, consagrada na Constituição da República Portuguesa.

Face ao *supra* exposto, a Cabovisão e a Onitelecom consideram que a ANACOM deveria excluir deste projeto de Regulamento esta obrigação de incluir a referência ao com.escolha.

Refere ainda o Anexo I, ao abrigo do ponto 1.3 alínea a), que não é necessário colocar o nome do cliente, podendo ser o campo de “*Dados de Cliente*” removido da FIS, uma vez que é uma informação que vai estar disponível para consulta no *site* ou nas lojas conforme dispõe o nº 1 do artigo 2 do projeto de Regulamento de Informação pré Contratual e Contratual. Neste sentido qual é o entendimento da ANACOM sobre o momento em que se deve colocar o campo de dados de cliente?

Artigo 2.º

Ficha de informação simplificada

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).

Relativamente à alínea a) do n.º 4 do artigo 2º, a Cabovisão e a Onitecom consideram desnecessário a disponibilização de um documento em *word* (formato de texto) nos respetivos *sites*, dado que permitirá a qualquer utilizador adulterar as FIS e o contrato. Consideramos que é mais do que suficiente garantir a disponibilização dos dois documentos em formato *pdf* conforme alínea b), pelo que se sugere desde já a eliminação da alínea a).

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, noutra 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 as alíneas a), b) e c) do nº 1 do artigo 4º, uma vez que se colocam dúvidas de interpretação, deveriam ser objeto de esclarecimento pela ANACOM:

- (i) Qual o conteúdo da FIS referida na alínea a) do nº 1 deste artigo? A Cabovisão e a Onitelecom entendem que fará sentido que se refira à FIS sobre as novas condições. Contudo, têm-se dúvidas sobre se se trata 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, questiona-se se a entrega da FIS ao cliente na vigência do contrato deverá ocorrer quando por este solicitado ou se deverá ocorrer em qualquer caso de renegociação contratual. A preocupação tem que ver, por exemplo, com situação de upgrade de velocidade ou subscrição de canais premium, que neste último caso muitas vezes são temporárias, e que, se forem objeto de obrigação de entrega da FIS, gerarão impacto operacional sem que, do ponto vista de transparência quanto a encargos relevantes para o consumidor, grande vantagem acresce.
- (iii) Ainda relativamente à alínea c), 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) No que concerne ainda à alínea c) do nº 1 do artigo 4º referente à alteração “do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços” a Cabovisão e a Onitelecom consideram que, caso existam alterações nestas matérias, durante a vigência do contrato, as mesmas já estão salvaguardadas na comunicação prevista no n.º 6 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas. Sugerimos assim a eliminação destas menções.
- (v) 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 ocorrer a respetiva alteração?

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.

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.

Note-se também 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 o direito de resolução no prazo inicial dos 14 dias) também lhes são aplicáveis podendo, por esta via, gerar-se o caos no setor porquanto será constantemente questionável a aplicabilidade daquele regime legal a todos os assinantes.

Não deve, por este motivo, ser mantida na versão final do regulamento a alínea b) do art.º 6º, porquanto é suscetível de induzir em erro o público em geral, e propiciar situações de incerteza e insegurança

jurídica quanto aos destinatários de determinado regime legal, devendo a FIS limitar-se apenas aos consumidores, excluindo-se deste regulamento as condições de oferta direcionadas ao setor empresarial.

Artigo 9.º

Utilizadores com necessidades especiais

No cumprimento do presente regulamento, as empresas devem atender às necessidades especiais dos utilizadores com deficiência e dos utilizadores idosos.

Relativamente ao artigo 9.º, solicita-se à ANACOM que explicita o que pretende mediante exemplos da sua aplicabilidade.

Artigo 11.º

Prestação de informação ao ICP-ANACOM

- 1 - Para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, as empresas devem comunicar ao ICP-ANACOM, logo que iniciem a sua atividade e por via eletrónica, para o endereço [inserir], os endereços URL do sítio e das páginas nas quais, em cumprimento do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 2.º, procederão à publicação das suas ofertas e à disponibilização das fichas de informação simplificada associadas, bem como qualquer alteração posterior dos mesmos com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à sua ativação.
- 2 - Para os efeitos do disposto no n.º 8 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, o depósito dos exemplares dos contratos deve ser realizado:
 - a) Em formato PDF com permissão de pesquisa, de cópia e de impressão; e
 - b) Exclusivamente por via eletrónica, para o endereço [inserir], com a indicação, em relação a cada exemplar, dos seguintes elementos:
 - i) Designação da empresa;
 - ii) Referência única atribuída pela empresa, sob o modelo «**[Número sequencial]/[Ano]**»;
 - iii) Data de início da utilização; e
 - iv) Sendo o caso, indicação da referência única do exemplar que visa substituir.

Relativamente ao n.º 1 do artigo 11.º, tratando-se de novas regras que têm impacto nos operadores e custos para os mesmos, e dado ser uma solução nova, a Cabovisão e a Onitecom pretendem confirmação sobre se a comunicação em apreço respeita apenas à alteração dos endereços URL correspondentes às respetivas ofertas e à disponibilização das FIS?

Quanto ao ponto ii, alínea b) do n.º 2 do artigo 11 do Projeto de Regulamento, a Cabovisão e a Onitecom pretendem confirmar se o n.º referido pode ser alfanumérico?

De igual modo também solicitamos confirmação sobre se a ANACOM se refere à sequência como sendo a versão do documento correspondente ao modelo de contrato vigente?

Artigo 12.º

Disposições finais e transitórias

- 1 - O presente regulamento entra em vigor seis meses após a data da sua publicação.

A Cabovisão e a Onitecom consideram que o prazo proposto para a entrada em vigor do regulamento é manifestamente insuficiente para a implementação em pleno deste projeto, atendendo à complexidade da elaboração de novos processos internos para implementação das regras vertidas neste regulamento, como seja o desenho da FIS e a reformulação dos Contratos atualmente utilizados por estas duas empresas, que vão necessariamente implicar grandes desenvolvimentos nas aplicações informáticas utilizadas, e abranger o envolvimento de várias áreas operacionais das empresas que, em simultâneo, continuarão a desempenhar as suas tarefas diárias. Nestes termos, propõe-se que o presente regulamento entre em vigor 12 meses após a data da sua publicação.

B. Comentários ao Anexo II

No ponto 1 (página 17), referente ao conteúdo do contrato, devem os operadores substituir os títulos das suas condições gerais e específicas nos contratos atualmente em vigor pelos títulos identificados nos pontos 2 a 11 do Anexo II?

Ou poderá manter a estrutura atual adaptando o *layout* aos itens que não estejam contemplados no atual contrato em vigor na Cabovisão e na Onitecom?

Prevê o ponto 1.2. que *“A informação prevista no n.º 1.1. pode constar integralmente do contrato ou no mesmo ser integrada por remissão para a correspondente ficha de informação simplificada.”*, pelo que deve ser esclarecido se a FIS a disponibilizar passa, conjuntamente com as restantes condições 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.

Relativamente ao ponto 3.4 (página 19) solicitam-se esclarecimentos sobre o que se entende por *“grupos sociais específicos”* referidos na alínea e) do nº 4 do art.º 5 da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Qual o alcance que se pretende dar no ponto 5.5 alínea c) (Página 22) quando se menciona que : *“c) 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)

No ponto 7.3 alínea a) (página 23) 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”*. Entendemos que é suficiente a mera referência à existência e possibilidade de recurso a estas entidades, pelo que não deve ser imposta a obrigação prevista neste ponto de incluir os endereços de internet de cada entidade, sob pena de em caso de alteração aos respetivos contactos necessitarmos de proceder a atualizações à redação do Contrato. Assim, sugere-se a eliminação deste ponto.

No que concerne ao ponto 7.5 (página 24) onde se refere 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 Cabovisão e a Onitelem consideram que basta apenas fazer menção às *supra* mencionadas entidades sem obrigação de colocar as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público de cada uma delas, porquanto existe o risco de os contactos serem alterados pelas entidades prejudicando a informação que se

pretende dar ao cliente e obrigando os operadores a ter que mudar o conteúdo do contrato caso se verifique alguma alteração nestes elementos. Nestes termos, propõe-se a eliminação desta cláusula.

Relativamente ao ponto 8.2 alínea c), ponto i) (página 24), a Cabovisão e a Onitelecom consideram impraticável esta obrigação porquanto muito dificilmente os operadores conseguirão saber concretamente que condições existiriam anteriormente nas instalações do assinante pelo que se requer a eliminação deste ponto.

CONCLUSÃO

A presente CP é oportuna, atendendo que possibilita a contribuição dos operadores para a realização de um regulamento justo e equitativo quer para as empresas do setor, quer para os consumidores em geral que terão acesso a informações sobre as ofertas e produtos de uma forma simples, clara, transparente e objetiva.

Porém, as medidas não devem consubstanciar um nível exacerbado de informação que, ao invés de contribuir para um conhecimento real e efetivo dos consumidores sobre a oferta de produtos e serviços, promoverá um desinteresse na consulta destas informações, à semelhança do que acontece com as “Condições de Oferta dos Serviços”, dado que numa primeira fase de contratação as informações a transmitir devem ser concisas e precisas para a formação da vontade negocial do contratante.

Se forem acolhidas as sugestões apresentadas em conjunto com os contributos remetidos pela APRI TEL, será com certeza dado o primeiro passo para a diminuição do volume de reclamações no setor das comunicações eletrónicas.

Palmela, 12 de Março de 2015