



A/C

Exmos. Senhores

Membros do Conselho de Administração do  
ICP-ANACOM

Av. José Malhoa, 12

1099-017 Lisboa

Lisboa, 12 de Março de 2015

Correio registado c/ AR

V/ Ref.: ANACOM-S005297/2015

**Assunto: Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual**

Exmos. Senhores,

Na sequência da consulta pública *supra* identificada, a NOS Comunicações, S.A., a NOS Madeira Comunicações, S.A. e a NOS Açores Comunicações, S.A. (adiante designadas em conjunto por "**NOS**") vêm apresentar os seus comentários e esclarecimentos sobre o Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual (adiante "**Projeto de Regulamento**").

**I. Notas Gerais**

A NOS gostaria de reafirmar que o cumprimento rigoroso e permanente de todas as normas legais e regulamentares e o respeito absoluto pelos direitos dos seus clientes constituem princípios fundamentais na forma como atua e se organiza e uma imagem de marca,

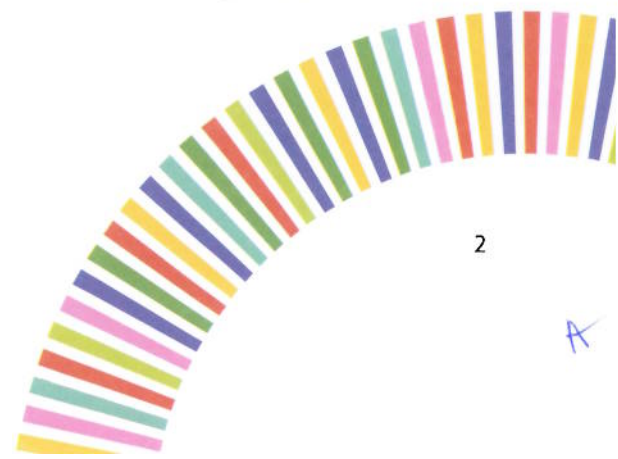
reconhecida pelos próprios clientes, de que nos orgulhamos e que pretendemos manter e reforçar, garantindo sempre que as nossas práticas são totalmente transparentes.

Por esta razão, a NOS aplaude e elogia a iniciativa do ICP-ANACOM e a adoção de medidas que tenham por finalidade o alargamento das informações prestados pelos operadores de comunicações eletrónicas aos utilizadores finais (adiante "**Utilizadores**"), bem como a harmonização da informação pré-contratual e contratual, contribuindo, desta forma, para uma tomada de decisão, pelos Utilizadores, esclarecida e fundamentada, e para o desenvolvimento deste setor e o aumento da competitividade.

No entanto, cremos que estes objetivos apenas serão alcançados se as informações disponibilizadas aos Utilizadores, na fase pré-contratual e durante a execução do contrato, se revelarem compreensíveis e não excessivas e tiverem em consideração as características do público-alvo em causa e do próprio mercado das comunicações eletrónicas.

Na realidade, as obrigações previstas no Projeto de Regulamento sob consulta, nos termos e condições aí descritos, não se afiguram adequadas para a eficaz proteção dos interesses dos Utilizadores, e poderão, inclusivamente, colocar em causa o cabal esclarecimento dos mesmos – uma vez que, como veremos adiante, a apresentação de informação em duplicado poderá gerar desinteresse e falta de clareza –, revelando-se, também, em determinados aspetos, desadequadas para o setor e, em alguns casos, não passíveis de implementação.

Cumprе sublinhar, aliás, que o especial e acrescido dever de informação, embora possa ser relevante noutros setores de atividade, nomeadamente no setor bancário – atentas as características e exigências de tais setores –, não o é, pelo menos com a mesma relevância, no setor das comunicações eletrónicas, onde já é regra a disponibilização aos Utilizadores de informação pré-contratual e contratual.



Por esta razão, e como se demonstrará *infra*, entendemos que o Projeto de Regulamento e os respetivos Anexos devem ser objeto de clarificação e de aperfeiçoamento, de modo a garantir que os direitos, expectativas e legítimos interesses de todos os Utilizadores, nomeadamente o direito de informação, são plenamente salvaguardados.

## II. Comentários Específicos

### i) Artigo 2.º do Projeto de Regulamento

No artigo 2.º do Projeto de Regulamento prevê-se a obrigatoriedade de disponibilização de uma Ficha de Informação Simplificada (adiante “FIS”) por cada oferta dirigida aos Utilizadores.

Em primeiro lugar, e como já se deixou expresso, deve afastar-se o paralelismo com o setor bancário, uma vez que os contratos, no setor das comunicações eletrónicas, são dinâmicos e evolutivos, sofrendo alterações significativas ao longo da sua vigência e que decorrem do conjunto alargado de ofertas e promoções concedidas, dos equipamentos adquiridos e dos descontos atribuídos através de programas especificamente criados para benefício dos Utilizadores, para além, naturalmente, das alterações de tarifários pretendidas e solicitadas pelos Utilizadores.

Não se trata, com efeito, de uma relação estanque do ponto de vista comercial, pelo que fazer depender quaisquer destas alterações do preenchimento de uma FIS é, para além de verdadeiramente inexequível, altamente desvantajoso e representa um retrocesso manifesto e indesejável nos processos de desmaterialização das modificações que têm vindo a ser implementadas no sentido de simplificar e agilizar a contratação dos serviços de comunicações eletrónicas, permitindo, aliás, que algumas das alterações ao contrato sejam realizadas nas áreas de cliente (ou áreas reservadas) disponibilizadas nos sítios na Internet dos operadores.

Em segundo lugar, a NOS entende que a FIS dever-se-á reportar apenas, e tão só, à tipologia de ofertas e/ou serviços e não a cada oferta/tarifário disponibilizado por cada operador.

Na verdade, e tendo em consideração a diversidade e multiplicidade de ofertas e tarifários ao dispor dos Utilizadores, a FIS deverá ser aplicável somente a cada tipologia de oferta – por ex., serviço de televisão, serviço de internet, serviço telefónico móvel, serviço telefónico fixo, etc. – e não a cada uma das ofertas concretas que os operadores colocam ao dispor dos Utilizadores.

Esta é, cremos, a única interpretação razoável e aceitável, sob pena de a FIS conduzir a efeitos altamente contraproducentes, isto é, a disponibilização de uma FIS para cada oferta/tarifário disponibilizado aos Utilizadores, isolada ou agregadamente, terá como consequência necessária e obrigatória a geração de um número muito significativo de FIS, às quais deverão estar associadas igual número (muito significativo) de hiperligações.

Ora, como se compreende, tal solução não se coaduna com os objetivos identificados na Nota Justificativa do Projeto de Regulamento – nomeadamente, a *"otimização da perceção pelo público dos elementos que as (ofertas) diferenciam, em benefício da mobilidade e de uma maior dinâmica concorrencial no mercado"* –, nem contribuirá para o aumento da transparência e da informação dos Utilizadores.

Em terceiro lugar, a NOS considera que não é possível associar e disponibilizar nos sítios na Internet dos operadores cada FIS ao respetivo contrato, porquanto, e como se sabe, o contrato é composto pelas **(i)** condições (gerais) de adesão aos serviços e **(ii)** condições particulares ou específicas que integram a informação associada a cada contrato individual, a qual não pode ser disponibilizada ao público em geral, em rede aberta.

Por esta razão, a formulação prevista no n.º 4 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento deve ser alterada, no sentido de se garantir que apenas a FIS e as condições gerais de serviço estão disponíveis para consulta de todos os Utilizadores (através das hiperligações).

De igual forma, não se compreende a previsão da al. a) do n.º 4 do mesmo artigo 2.º, uma vez que as hiperligações a disponibilizar serão para documentos em formato de leitura e suscetíveis de consulta pelos interessados, ou seja, 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, devendo, desta forma, ser eliminada a al. a) do n.º 4 do artigo 2.º.

No que respeita à forma e ao conteúdo específico da FIS, previsto no Anexo I do Projeto de Regulamento, e como a NOS já teve oportunidade de explicitar, os elementos constantes da FIS devem ser apenas os que se referem e dizem respeito à formação da vontade de contratar, garantindo-se, por um lado, que o Utilizador tem acesso e conhece todos pressupostos necessários e essenciais para a contratação e, por outro lado, que não se prejudica o objetivo de simplificação e transparência, evitando-se, por conseguinte, a informação excessiva.

Assim, entende-se que da FIS não deverão constar todas as informações que não constituem *conditio sine qua non* para o prévio esclarecimento do Utilizador, nomeadamente, **(i)** a indicação dos horários dos serviços de apoio ao cliente, **(ii)** as indemnizações e reembolsos, **(iii)** as condições de cessação do contrato e **(iv)** a resolução de conflitos.

Apesar de estarmos, em especial nos três últimos casos, perante informações previstas no âmbito do artigo 47.º, n.º 2 da Lei das Comunicações Eletrónicas ("LCE"), não se pode deixar de relevar que tais informações não são necessárias ou fundamentais no momento em que o cliente escolhe o operador e a oferta específica que pretende contratar; estamos, pois, em



face de elementos que são essenciais do ponto de vista contratual – e, por isso, devem estar publicamente acessíveis –, mas cuja importância, na fase pré-contratual, não é significativa.

Impõe-se, desta forma, proceder à alteração da FIS prevista no Anexo I do Projeto de Regulamento, excluindo do seu âmbito estes elementos.

#### ii) Artigo 3.º do Projeto de Regulamento

No que se refere ao artigo 3.º do Projeto de Regulamento, a NOS gostaria de sublinhar a importância da definição do conceito de “suporte duradouro” e a necessidade de clarificar o sentido e o alcance do mesmo.

Na verdade, no artigo 3.º, alínea l) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, prevê-se que “Suporte Duradouro” é *“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”*.

Desta forma, e de modo a evitar dúvidas ou ambiguidades interpretativas, é fundamental garantir que o conceito em apreço é claro e objetivo, sugerindo-se o seu desenvolvimento e concretização.

#### iii) Artigo 4.º do Projeto de Regulamento

Como se deixou expresso, uma das características específicas dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas é a sua mutabilidade e evolução, ou seja, as

condições comerciais associadas às relações contratuais estabelecidas no setor das comunicações eletrónicas são dinâmicas e variáveis, o que permite adaptar os serviços e ofertas contratadas às necessidades concretas dos Utilizadores ao longo da vigência do contrato.

Por este motivo, a NOS entende que a FIS apenas deverá ser entregue ao Utilizador antes da celebração do contrato, isto é, no caso da celebração *ab initio* dos contratos, não devendo ser exigível a sua entrega no caso de alterações acordadas posteriormente.

A este propósito parece-nos relevante salientar que a solução prevista no artigo 4.º, n.º 1, alínea c), do Projeto de Regulamento, não só terá custos elevadíssimos e injustificados, que poderão vir a ser repercutidos nos Utilizadores, como não assegurará o cumprimento do objetivo da transparência e da melhoria de informação, podendo, ao invés, suscitar uma duplicação de informação e provocar o desinteresse dos Utilizadores, desencorajando a procura de um maior esclarecimento.

Esta obrigação será particularmente difícil de cumprir - se não mesmo impossível - sobretudo quando estiverem em causa alterações unilaterais das condições de oferta, as quais, nos termos da LCE, devem ser comunicadas aos Utilizadores com um mês de antecedência em relação à data da sua entrada em vigor.

Nestas situações concretas, e apesar de estar em causa exclusivamente a alteração de determinadas condições de oferta, que serão previamente comunicadas ao Utilizador e que este poderá consultar, a todo tempo, nas lojas e sítios na Internet dos operadores de comunicações eletrónicas, será necessário enviar a FIS, com todos os elementos que a integram, aos Utilizadores.

Ora, o grau de complexidade associado a esta obrigação, bem como a reduzida (ou inexistente) mais valia inerente, impõem, cremos, a alteração da redação proposta no

Projeto de Regulamento, de forma a assegurar que as alterações unilaterais das condições de oferta, e que deverão ser concretizadas nos termos previstos na LCE, não implicam, nem pressupõem, o envio aos Utilizadores de uma versão atualizada da FIS.

Por último, e ainda no que se refere ao artigo 4.º, importa ter em conta, como resulta da própria epígrafe, que a obrigação de disponibilização ao Utilizador da FIS deverá verificar-se somente nas situações de contratação dos serviços em estabelecimento comercial, caso em que a mesma (FIS) poderá também ficar disponível na área reservada de cliente, quando aplicável.

#### **iv) Artigo 5.º do Projeto de Regulamento**

Em relação ao disposto no artigo 5.º do Projeto de Regulamento, cumpre sublinhar, desde já, a necessidade de clarificação do conceito de *"suporte duradouro"* mencionado no n.º 2 do referido artigo.

No que se refere ao conteúdo e forma do contrato, previsto no Anexo II do Projeto de Regulamento, entende a NOS que existem um conjunto de aspetos a rever e modificar, em concreto:

- a) Ponto 2.1, alínea e) *"Endereços e formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção previstos no n.º 6, incluindo um número de telefone e um endereço de correio eletrónico"***

A NOS considera, no respeitante às formas de contacto, que deverá ser dada aos operadores a possibilidade de optar pelo número de telefone ou pelo endereço de correio eletrónico, ou seja, do ponto de vista da gestão dos contactos com os Utilizadores é preferível e mais adequada a existência de um único meio de contacto, que permita, de



forma uniforme e transversal, responder a todos os pedidos e solicitações dos Utilizadores, sugerindo-se a alteração deste ponto.

- b)** Ponto 3.2, alínea a), i) *"Limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas"*

Sugere-se o aditamento *in fine*, à semelhança do previsto em relação a outros elementos, da menção *"ainda que por remissão direta para outro suporte informativo"*, de forma a permitir que os operadores possam discriminar e elencar as eventuais limitações, de forma completa e exhaustiva, num suporte mais adequado e que assegure a sua cabal compreensão.

- c)** Ponto 3.2, alínea e) *"Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, bem como indicação de equipamentos terminais alternativos eventualmente disponíveis no mercado"*

A NOS não compreende a menção constante da parte final deste ponto *"bem como indicação de equipamentos terminais alternativos eventualmente disponíveis no mercado"*, nem entende qual o seu fundamento ou alcance.

Na verdade, os Utilizadores têm acesso à gama de equipamentos terminais disponibilizados pelos operadores e têm, também, o direito de ser informados sobre as eventuais restrições impostas à utilização de tais equipamentos, resultando esta obrigação da LCE.

Ora, aos operadores não cabe, nos contratos que celebram com os Utilizadores, em especial quando a esses contratos não estão associados quaisquer equipamentos

terminais, informar os Utilizadores sobre os equipamentos alternativos, desde logo porque, como se compreenderá, o Utilizador poderá não ter qualquer interesse nessa informação.

De igual modo, não parece razoável que o operador tenha a obrigação de, em cada contrato – o qual, recorda-se, poderá não ter qualquer equipamento associado –, indicar os *“equipamentos terminais alternativos eventualmente disponíveis no mercado”*, sobretudo porque os contratos terão, no que se refere à componente dos serviços, um conteúdo predefinido e aplicável à generalidade dos Utilizadores que a eles adiram, não sendo este regime compatível com a flexibilidade e variedade de equipamentos terminais disponíveis, em cada momento, no mercado.

Desta forma, estamos perante uma obrigação desproporcionada e, em diversas situações, sem qualquer aplicação prática, sugerindo-se a eliminação desta menção.

- d) Ponto 3.2, alínea f) *“Procedimentos que envolvam o acesso aos equipamentos terminais, incluindo as repercussões desse acesso na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores”*

A NOS cumpre e observa o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, na Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, e na demais legislação relativa à proteção de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector de comunicações eletrónicas, não se compreendendo quais os procedimentos que envolvam o acesso aos equipamentos terminais em causa, nem as repercussões de tal acesso, sugerindo a eliminação ou, pelo menos, a clarificação deste ponto.

- e) Ponto 3.2, alínea g) *“Procedimentos instaurados pela empresa para medir e condicionar o tráfego de modo a evitar que seja esgotada a capacidade num segmento de rede ou impedir que a capacidade contratada seja ultrapassada, indicando o meio através do qual o assinante possa verificar a medição ou o*

*condicionamento realizados e as repercussões destes procedimentos na qualidade do serviço oferecido, na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores e nos preços"*

A NOS considera que o ICP-ANACOM deverá, para garantir a boa execução do Regulamento e o estrito cumprimento do contrato celebrado com cada Utilizador, clarificar o sentido e o alcance da menção "*indicando o meio através do qual o assinante possa verificar a medição ou o condicionamento realizados e as repercussões destes procedimentos na qualidade do serviço oferecido, indicando o meio através do qual o assinante possa verificar a medição ou o condicionamento realizados e as repercussões destes procedimentos na qualidade do serviço oferecido, na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores e nos preços*".

Na verdade, não se percebe se o meio em apreço deverá, ou não ser disponibilizado pelo operador, nem se compreende em que medida, e de que forma, tais procedimentos poderão ter impacto na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Utilizadores e nos preços.

- f) Ponto 3.4 "*Do contrato deve constar um meio adequado através do qual os grupos sociais específicos referidos na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas possam obter informação sobre os serviços, as funcionalidades e os equipamentos que lhes sejam destinados*"

Sugere-se o aditamento *in fine*, à semelhança do previsto em relação a outros elementos, da menção "*quando diferente daqueles previstos na alínea e) do n.º 2.1.*".

- g) Ponto 5.5, 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*"

A NOS não compreende o alcance e o sentido desta obrigação, em especial no que se à possibilidade de reconhecer "em linha" o tipo de tráfego, sugerindo-se a sua clarificação e aperfeiçoamento.

- h)** Ponto 6.1, b) *"As condições aplicáveis à prestação desses serviços, incluindo os respetivos horários de funcionamento e quaisquer encargos envolvidos, nos termos previstos na alínea b) do n.º 5.2."*

Sugere-se o aditamento *in fine*, à semelhança do previsto em relação a outros elementos, da menção *"ainda que por remissão direta para outro suporte informativo"*.

- i)** Ponto 7.3, a) *"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 NOS considera que não pode ser imposta a obrigação prevista neste ponto aos operadores, bastando a mera menção à existência e possibilidade de recurso a estas entidades, uma vez que, como se compreende, os operadores não estão obrigados a saber, em cada momento, quais as entidades concretas competentes neste âmbito, nem lhes pode ser exigido que, de forma permanente, conheçam e atualizem os contactos, nomeadamente os sítios na Internet, dessas entidades.

Por esta razão, sugere-se a eliminação ou, pelo menos, a alteração deste ponto.

- j)** Ponto 7.5 *"Para os efeitos do disposto no n.º 7.4, 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 NOS entende, também neste caso, que estamos perante uma obrigação demasiado onerosa, porquanto não pode ser exigido que os operadores, de forma permanente, conheçam e atualizem os contactos de tais entidades.

De igual forma, caso os referidos contactos sejam objeto de alteração, os operadores serão, por inerência, obrigados a alterar os contratos, o que se traduzirá num aumento substancial dos custos.

Assim, sugere-se a eliminação deste ponto.

**k)** Ponto 8.2, c), i) *"A obrigação da empresa de repor as condições anteriormente existentes nas instalações do assinante."*

A NOS não compreende o alcance e o sentido desta obrigação, uma vez que os operadores não terão, na prática, a possibilidade de saber quais as condições de que dispunha o Utilizador nas suas instalações antes do contratar o seu serviço, sugerindo-se a eliminação deste ponto.

**v)** Artigo 6.º do Projeto de Regulamento

A NOS entende que, à luz do regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento em vigor<sup>1</sup>, bem como do dever de informação e da obrigação de disponibilização de informação que dele decorre, não deve ser obrigatória, neste âmbito, a entrega da FIS.

---

<sup>1</sup>Previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Na verdade, 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 tratará 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.

A harmonização preconizada e pretendida pelo Projeto de Regulamento não pode, para ser efetiva e produzir resultados concretos, deixar de ter em conta as exigências que advêm da legislação relativa aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, sob pena de todo o processo de harmonização ficar ferido pela excessiva, e nem por isso mais transparente, informação disponibilizada aos Utilizadores e pela imposição, aos operadores de esforços financeiros que, no atual contexto económico, são verdadeiramente indesejáveis e injustificados.

Por esta razão, a NOS considera que a entrega da FIS apenas deverá verificar-se, de modo a garantir que os Utilizadores estão verdadeiramente informados, nas situações em que não seja, igualmente, aplicável o regime legal das vendas à distância e fora do estabelecimento.

#### **vi) Artigo 7.º do Projeto de Regulamento**

A NOS entende que a obrigação prevista no n.º 1 do artigo 7.º do Projeto de Regulamento, nos termos concretos aí descritos, é totalmente inexecutável e impõe-se, em absoluto, a sua revisão e modificação, de forma permitir a sua concretização efetiva.

Importa ter em consideração que as *embalagens* ou *quaisquer invólucros em superfícies comerciais* são objetos, tipicamente, de pequena dimensão e que possuem uma superfície útil necessariamente reduzida.

Assim, o conjunto de informações previstas nas diversas alíneas do n.º 1 do artigo 7.º não poderá ser inscrito, desde logo, por manifesta e evidente falta de espaço nas embalagens ou invólucros.

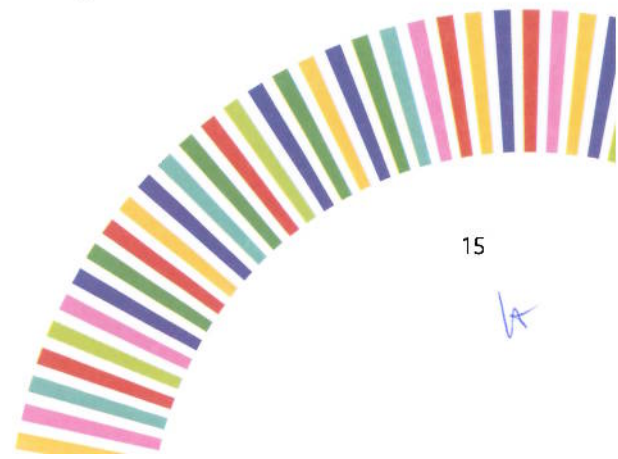
Acresce que a generalidade dos Utilizadores, dizem-nos as regras da experiência, não lê as informações inscritas nas embalagens ou invólucros, mas sim as informações que estão disponíveis no interior dessas embalagens ou invólucros ou nos sítios na Internet dos operadores.

Por esta razão, entende a NOS que a inscrição do conjunto alargado de informações descritas no artigo 7.º, n.º 1 não só se revela, na prática, de muito difícil execução, conduzindo à inutilização de todas as embalagens e invólucros já produzidos e à obrigatoriedade de produção de novas embalagens e invólucros – o que constituirá, como se compreenderá, um custo excessivo e injustificado –, como não produzirá os efeitos práticos pretendidos pelo Projeto de Regulamento.

Por esta razão, nas embalagens e invólucros apenas deverão constar os dados de identificação e contactos do operador, ou seja, a designação social do operador (e eventual marca comercial) e contacto do serviço de apoio ao cliente.

#### **vii) Artigo 12.º do Projeto de Regulamento**

As mudanças preconizadas no Projeto de Regulamento, face à realidade atual, são muito significativas e os operadores terão de realizar um conjunto de alterações, investimentos e desenvolvimentos muito relevantes, de forma garantir que todas as obrigações nele previstas serão cumpridas na respetiva data de entrada em vigor.



Desta forma, o período de *vacatio legis* deverá ter em consideração o impacto destas alterações nas diversas aplicações e sistemas informáticos utilizados pelos operadores, bem como a necessidade de se proceder a uma reformulação de todos os contratos utilizados para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas.

Por esta razão, a NOS entende que o prazo de entrada em vigor previsto no Projeto de Regulamento é manifestamente insuficiente para assegurar que todas as modificações impostas aos operadores serão atempadamente implementadas, pelo que se sugere o alargamento do mesmo para, pelo menos, 12 meses após a data da sua publicação.

### III. Notas Finais

Em face de tudo o que vem exposto, a NOS reafirma a sua disponibilidade absoluta para participar ativamente no processo de adoção e implementação de medidas que tenham como objetivo a defesa dos direitos e legítimos interesses de todos os Utilizadores, em especial o direito de informação.

No entanto, acreditamos que tal desiderato só será verdadeiramente alcançado, e o Projeto de Regulamento apenas será efetivo, se forem tidas em conta, nomeadamente, as sugestões de melhoria e os aperfeiçoamentos *supra* mencionados.

Certos de termos prestado os esclarecimentos necessários à clarificação das questões suscitadas e manifestando inteira disponibilidade para qualquer dúvida adicional, subscrevemo-nos atentamente.

Com os melhores cumprimentos.

  
Filipa Santos Carvalho

Direção Jurídica e Regulação