



**Consulta do ICP-ANACOM**  
**Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e**  
**contratual**

**(Decisão do ICP-ANACOM de 30 de dezembro de 2014)**



***Resposta da MEO à Consulta Pública relativa ao Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual***

**Aprovado pelo ICP-ANACOM por decisão de 30 de dezembro de 2014**

**I. Introdução**

A presente resposta representa a posição da empresa MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (doravante abreviadamente designada por “MEO”), relativamente à Consulta Pública referente ao Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, aprovado por decisão do ICP-ANACOM de 30 de dezembro de 2014.

## II. Considerações Gerais

A título introdutório, e conforme já indicado em resposta à Consulta Pública promovida pelo ICP-ANACOM, em março de 2014, 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, consulta essa que serviu de base ao presente procedimento, a MEO concorda com a necessidade de uma maior harmonização em matéria de informação contratual e pré-contratual a disponibilizar aos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas.

Com efeito, a MEO congratula o ICP-ANACOM pela decisão de revogar a Deliberação relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas e a Deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

A MEO não pode, contudo, concordar integralmente com o conteúdo das opções em ponderação pelo ICP-ANACOM e submetidas ao presente procedimento de Consulta Pública. Com efeito, aquando da consulta promovida em março de 2014, a MEO manifestou a sua posição e referiu considerar que a opção que se afigurava mais adequada era a opção mínima tendo, no entanto, o ICP-ANACOM optado pela opção máxima, ainda que numa versão adaptada face à versão inicialmente considerada.

Mais ainda, e conforme já manifestado junto do ICP-ANACOM, a opção em questão afigura-se nos excessiva e intrusiva na atividade das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas, condicionando os operadores na sua liberdade de atuação comercial, designadamente com a sua atividade publicitária e de comunicação das suas ofertas.

Ainda sobre este ponto, salientamos que, de acordo com o apurado do relatório daquela consulta, a posição dos restantes operadores foi unânime, sem que tal tenha sido tomado em consideração pelo próprio ICP-ANACOM. Pelo contrário, do presente Projeto de Regulamento apenas se retira que foi feita tábua rasa de diversos comentários apresentados pelos interessados nesta matéria.

Um exemplo do acima referido, são as limitações introduzidas pelo ICP-ANACOM no âmbito da Ficha de Informação Simplificada (doravante “Ficha” ou “FIS”), no que respeita ao tipo, tamanho, cor da letra, indo inclusivamente ao pormenor de estipular o tamanho da mesma



no nome das ofertas e a imposição do uso de negrito em determinados pontos, o que restringe de forma incompreensível a atuação comercial das empresas.

Outro aspeto a salientar, refere-se ao facto de os objetivos de proteção dos utilizadores poderem ficar esbatidos, considerando a extensão e alcance da FIS, bem como o facto da informação a fornecer aos utilizadores finais, em sede pré-contratual e durante a vigência do contrato, parecer excessiva e repetitiva.

O consumidor e restantes utilizadores, alvo destas alterações, poderão acabar por não ter quaisquer vantagens ou benefícios concretos, ficando, pelo contrário, “ofuscados” com o excesso de informação existente em diferentes localizações.

O contrato é já um documento extenso e longo, com excesso de informação e, apesar da revisão de que agora foi objeto, não se vislumbra que o seu objeto e extensão tenha encurtado, tendo-se verificado, pelo contrário, que foram acrescentados alguns elementos adicionais, sobrecarregando, os contratantes.

Apesar do presente Projeto de Regulamento prever algumas alterações, a MEO considera que a informação a disponibilizar nesta sede não foi simplificada, nem tão pouco se torna mais clara ou concisa, existindo, inclusivamente, redundância.

A experiência da MEO nesta sede tem permitido concluir que o excesso de informação quer em sede contratual, quer em sede pré-contratual, provoca muitas vezes o desinteresse dos clientes, prejudicando, igualmente, a formação de uma escolha livre e informada, em nada contribuindo para a transparência das relações comerciais.

Adicionalmente, entende a MEO que, pretendendo esta Consulta fomentar a prossecução dos direitos dos consumidores e o cumprimento das obrigações de informação perante aqueles, por parte dos operadores, o Regulamento a ser aprovado deveria refletir esta preocupação e restringir o âmbito de aplicação e implementação da FIS aos consumidores, afastando todos os restantes utilizadores, conforme disposto no artigo 47º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

Por outro lado, não se pode deixar de condenar que, pouco mais de seis meses sobre a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho), seja novamente exigido aos operadores uma reestruturação e um grande esforço de adaptação resultando, novamente, em elevados custos de natureza diversa e aplicação dos vários recursos envolvidos num processo desta dimensão.

Por fim, a MEO não pode deixar de assinalar que a lógica subjacente a todo o Regulamento assenta no pressuposto de que o funcionamento dos operadores na sua relação com os clientes ou potenciais clientes se baseia no atendimento presencial, contudo, no caso da MEO, esta lógica difere da atual lógica de funcionamento da empresa, considerando que se tem privilegiado o atendimento/tratamento à distância quer através do *site* ou do contacto telefónico e até da própria área de cliente onde é possível efetuar um conjunto de operações autonomamente.

Com efeito, a estratégia da MEO tem passado cada vez mais pela realização autónoma de diversas alterações/adesões a diferentes serviços, a par de uma estratégia de adesão/alterações aos serviços através de canais não presenciais, solução esta, aliás, a par da sociedade de informação em que atualmente estamos, e do caminho que a mesma está a seguir.

Conforme será oportunamente explicado no presente documento, a lógica da FIS e todas as vicissitudes subjacentes à mesma, nomeadamente, momentos de entrega e aplicação cega a todas e quaisquer alterações, não se coadunam com a estrutura de negócio/gestão acima identificada, pelo que, a aplicar-se o Regulamento nos moldes atualmente propostos, além de todos os esforços necessários para a sua implementação, a estratégia de funcionamento da MEO será afetada e condicionada.

Assim, e em concordância com a posição manifestada supra, muito embora o ICP-ANACOM tenha já efetuado alguns ajustes, considera a MEO que o presente Projeto de Regulamento carece de ajustamentos e clarificação em determinados aspetos. Na secção seguinte procuramos contribuir com observações e os comentários tecidos que esperamos sejam refletidos e atendidos pelo ICP-ANACOM.

### **III. Comentários Específicos**

#### **a. Ficha de informação simplificada – artigo 2º**

No n.º 4, alíneas a) e b) do artigo 2º, o ICP-ANACOM impõe aos operadores a criação de duas hiperligações distintas de onde conste uma versão do contrato e uma versão da FIS em formato de texto e em formato PDF. A MEO considera ser desnecessária a duplicação de formatos para acesso à FIS e ao contrato, uma vez que através do formato PDF é possível aceder à informação, descarregar e imprimir, desde que o documento tenha permissões para tal.

Assim, ao invés do imposto, propõe-se a adoção de apenas um formato para apresentação da FIS e contrato, neste caso, o formato PDF com permissões para descarregar e imprimir.

#### **b. Disponibilização da ficha de informação simplificada na vigência do contrato – artigo 4º**

Sobre este ponto, considera a MEO que a regra prevista no n.º 2 do artigo 4º, através da qual é estabelecido que a FIS poderá ser disponibilizada na área reservada de cliente, mediante acordo deste, não deverá ser aplicada como exceção, mas sim como regra aplicada a todos os clientes que tenham efetuado o respetivo registo nessa mesma área, dispensando, assim, o envio proactivo, por parte dos operadores, daquele documento. Esta prática vai aliás ao encontro das boas práticas e tendências globais de desmaterialização de documento, no âmbito das políticas amigas do ambiente.

Adicionalmente, o teor do presente artigo deverá ser estendido por forma a englobar o envio da FIS através do *e-mail* disponibilizado pelo cliente à MEO aquando da contratação ou durante a vigência do contrato.

A presente proposta não desvirtua a lógica do Regulador e permitirá aos operadores assegurar o cumprimento eficaz das determinações impostas, nomeadamente no que se refere aos prazos fixados.

#### **c. Contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial – artigo 6º**

Relativamente ao n.º 2 do artigo 6º, e considerando o formato padronizado pelo ICP-ANACOM relativamente à FIS, dada a variedade de ofertas disponíveis e ao facto da ficha ter de ser customizada especificamente para cada cliente, não será exequível, para não dizer



mesmo impossível, os vendedores transportarem um número elevado de fichas, consoante o produto a vender.

Mais ainda, a FIS terá de ser manualmente preenchida o que originará um maior dispêndio de tempo no momento da contratação, situação que, como se sabe, desagrada aos clientes que cada vez mais exigem celeridade e desburocratização de processos, pelo que, em linha com o afirmado aquando da resposta à Consulta Pública promovida em março de 2014, a MEO volta a reforçar a sua posição sobre achar desadequado que a FIS seja entregue neste contexto, reforçando que a mesma deveria apenas ser entregue no contexto de Loja.

Ainda neste artigo, no n.º 1, alínea a), é referido o artigo 6º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro de 2014, que dispõe sobre os contratos celebrados à distância, presumindo-se que se trate de um lapso de escrita e que, na realidade, o Regulador pretende fazer referência ao artigo 4º do mesmo diploma (conteúdo da informação pré-contratual), sugerindo-se assim clarificação e eventual alteração.

#### **d. Contratação sem identificação do assinante – artigo 7º**

A informação referente aos encargos relativos às comunicações com os serviços de apoio ao cliente, prevista no ponto i da alínea c) do n.º 1 do artigo 7º, 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 desatualização da informação constante da embalagem.

A informação prevista naquele ponto fica ainda facilmente desatualizada em situações de alteração ao regime fiscal ou de alterações anuais de preços.

Assim, em alternativa e por se considerar mais vantajoso, a MEO propõe que a indicação do custo da chamada para o serviço de apoio aos clientes seja remetida para o *site* dos operadores. Desta forma, assegurar-se-á que aquela informação estará sempre atualizada a todo o tempo.

**e. Gratuidade - artigo 10º**

Não obstante a gratuidade do processo prevista no projeto de Regulamento, a MEO não pode deixar de assinalar a existência de situações em que será legítimo transferir para o cliente os custos inerentes à disponibilização da FIS em formato de papel, existindo alternativas ao dispor do cliente para o acesso à informação, nomeadamente através de envio para o seu *e-mail* ou na área reservada.

**f. Disposições finais e transitórias – artigo 12º**

No que respeita ao prazo para entrada em vigor do Regulamento, a MEO assinala que a implementação do mesmo implicará grandes desenvolvimentos nos sistemas de informação da empresa, criação de raiz de um sistema específico para o efeito, o que, por sua vez, determinará adequações e alterações aos sistemas de informação já existentes, conduzindo a um esforço excecional e tempo de implementação muito significativos, além de todos os encargos e alocação de recursos naturalmente necessária para a concretização.

Por outro lado, a implementação do Regulamento tem implicações ao nível da gestão e de organização da empresa, com diferentes impactos nas diversas áreas e com diferentes ajustes a efetuar, ajustes estes que carecem de um tempo mínimo para se concretizarem, serem testados e devidamente adequados.

Com efeito, o prazo estabelecido é extremamente curto, propondo a MEO que a entrada em vigor ocorra, no mínimo, doze meses após a data da sua publicação.

Só desta forma considera a empresa que estão reunidas as condições mínimas para se proceder a todas alterações necessárias e conducentes à correta implementação do Regulamento.

Note-se ainda que, o prazo de 15 dias úteis de antecedência mínima para a comunicação dos endereços URL ao ICP-ANACOM é excessivo, propondo-se que, à semelhança do previsto para as situações de alteração dos mesmos (n.º 1 do artigo 11º), a antecedência mínima de comunicação seja de 5 dias úteis.

## **g. Ficha de informação simplificada - Anexo I**

### **Comentários gerais:**

Neste âmbito, a MEO salienta que os moldes propostos para a FIS, conforme acima referido e correndo o risco de nos tornarmos repetitivos, não representam uma grande vantagem para os utilizadores, na medida em que se considera que a informação vai muito além da informação essencial, é demasiado detalhada e exaustiva, tornando-se, inclusivamente, redundante com a informação constante do contrato, resultando num claro prejuízo para os utilizadores.

Considerando o indicado pelo ICP-ANACOM na consulta promovida em março de 2014, o objetivo primordial da Ficha é permitir que os utilizadores estejam devidamente informados de forma simples e normalizada, relativamente aos elementos informativos essenciais de cada oferta, constituindo um resumo da informação essencial sobre um produto a que o cliente tem acesso antes da assinatura do contrato.

Ora, considera-se que o conceito de informação essencial por parte do ICP-ANACOM é demasiado ambicioso e choca com o objetivo, que deveria ser primordial, de simplicidade.

A MEO, aliás, beneficia hoje do exemplo concreto resultante da sua experiência com a ficha atualmente disponibilizada aos clientes, em sede do cumprimento do disposto no artigo 4º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro.

Com efeito, no que respeita ao elemento “serviços e preços” a ficha disponibilizada pela MEO contém os elementos essenciais previstos naquele diploma em formato de tabela, devidamente organizados e com informação bastante transparente. O *feedback* obtido por parte dos clientes tem sido bastante positivo, na medida em que tem sido transmitido que se trata de um documento bastante claro.

Tendo ainda em consideração o “Estudo de mercado de consumo sobre o funcionamento do mercado de acesso à internet na perspetiva do consumidor, Parte 1: relatório síntese”<sup>1</sup> (doravante designado “Estudo”), bem como o documento da Comissão Europeia “Documento de trabalho da Comissão – o funcionamento do mercado de acesso à internet na perspetiva do consumidor na União Europeia”<sup>2</sup> aludidos pelo ICP-ANACOM na fundamentação da deliberação, através da consulta de março de 2014, a MEO crê que, tal

<sup>1</sup> “Consumer market study on the functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective, part 1: synthesis report”

<sup>2</sup> “Commission Staff Working Document – The functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective in the European Union”

como já anteriormente manifestado, a Ficha, nos termos atualmente propostos, contém matérias e campos que vão muito mais além da informação considerada como essencial pelo utilizadores, nomeadamente os campos referentes à resolução de litígios, indemnizações e reembolsos.

Por outro lado, a implementação da Ficha nos moldes propostos pelo ICP-ANACOM implicará, tal como já referido anteriormente, grandes desenvolvimentos nos sistemas de informação das empresas, os quais, além de levarem o seu tempo, implicam elevados custos e alocação de recursos.

Mais ainda, e reiterando o anteriormente exposto, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, as empresas tiveram de fazer um grande esforço para implementar este diploma e concretizar diversas alterações e revisões aos seus sistemas de informação e *workflows*.

Com a proposta de introdução da FIS, os operadores terão, mais uma vez, de encetar esforços e proceder a mais e novas alterações.

Relativamente à aplicação da FIS, entende a MEO que deverão ser excluídas do seu âmbito, designadamente, as situações que abaixo se elencam:

- (i) A adesão por parte dos clientes, durante a vigência do contrato, a produtos e serviços tais como canais *premium*, adesão a pacotes de internet no telemóvel, outros *add ons* e serviços adicionais, ainda que impliquem períodos contratuais mínimos;
- (ii) Serviços cuja adesão seja feita através de IVR ou de box (reportando-nos ao serviço de televisão), ou seja, serviços cuja adesão é feita diretamente pelo cliente sem qualquer interação com os operadores, ainda que possam revestir alterações contratuais e que possam implicar períodos mínimos contratuais, devem ser excluídos do âmbito da FIS por ser impraticável e impossível os operadores terem conhecimento em tempo real daquela alteração e enviar uma Ficha.

A título de exemplo, se um cliente que pretende aderir a um canal *premium* cinco minutos antes de um jogo de futebol e essa adesão/alteração ficasse sujeita ao envio da FIS, tal inviabilizaria a subscrição do referido canal, podendo esta situação gerar descontentamento com a burocracia subjacente a todo o processo, quando atualmente basta, no próprio conforto do seu lar, aderir ao

canal e, após ter sido advertido sobre a informação correspondente ao preço e sobre a eventual existência de um período contratual mínimo associado àquela ativação, ficar naquele momento a visualizar o respetivo canal.

- (iii) Devem ainda ficar fora do âmbito de aplicação do presente Regulamento todas as atualizações que sejam transversais a todos os clientes, designadamente as decorrentes de atualizações anuais de preços (as quais já se encontram abrangidas pela notificação aos clientes com um mês de antecedência, nos termos da Lei das Comunicações Eletrónicas), de alterações legislativas de carácter fiscal, nomeadamente a já citada alteração da taxa do IVA e de outras alterações de serviços pontualmente utilizados, tais como *add ons*, *roaming*, entre outros.

Adicionalmente, sempre que a MEO efetua alterações as mesmas são devidamente notificadas aos clientes e publicadas nos respetivos *sites* da empresa, razão pela qual se defende que a aplicação da alínea c) do n.º 1 do art.º 4º, só se deva concretizar nos casos em que seja o cliente a solicitar a FIS.

- (iv) As alterações que se traduzam num benefício para os clientes, nomeadamente *upgrades* automáticos de velocidade de internet e que não tenham quaisquer encargos para os clientes, devem, igualmente, ficar excluídas do âmbito de aplicação, bem como as alterações de características de produtos/serviços que não estejam contempladas na FIS.
- (v) Adicionalmente, e conforme já salientado em sede de resposta à Consulta Pública promovida pelo ICP-ANACOM em março de 2014, universo dos tarifários pré-pagos deve ficar excluído do âmbito de aplicação da FIS, uma vez que a maior parte dos clientes são anónimos e as alterações/adesões são efetuadas no contexto de canais de atendimento automatizados (*IVR*, *self-service*, etc.).

Assim, nos casos acima mencionados, não se vislumbra qualquer valor acrescido para os utilizadores, além de ser extremamente oneroso e de difícil execução prática, para não dizer impraticável de todo, os operadores remeterem novas Fichas nos momentos/situações acima descritos.

Por fim, tendo a MEO efetuado uma simulação de FIS com um dos seus produtos, verificou-se que, atendendo a todos os condicionalismos e requisitos impostos pelo ICP-ANACOM, designadamente no que respeita a tipo e tamanho de letra, espaçamento entre parágrafos,

entre outros, a Ficha resultou num documento com um total de 11 páginas, as quais, evidentemente, se considera ser excessivo e que em nada contribuem para beneficiar os utilizadores finais que se sentirão completamente assoberbados com informação em mais, sem não esquecer o impacto ambiental, no caso das FIS impressas em papel, e o facto de a FIS continuar a conviver em simultâneo com o contrato e as suas condições de adesão as quais, já por si, são um documento bastante extenso, em conformidade com a regulação em vigor sobre esta matéria.

Mais uma vez, reforça-se que a FIS apenas terá um impacto positivo para os utilizadores finais se o número de campos e de informação obrigatória a constar for drasticamente reduzido e se a informação a constar for apenas a estritamente essencial e necessária para a formação da vontade inicial dos utilizadores e informação útil durante a vigência do contrato.

### **Comentários específicos:**

#### **Oferta publicada a [inserir data] e atualizada a [inserir data]**

Relativamente à obrigação de inclusão destas duas datas distintas, considerando a dimensão e diversidade de ofertas disponíveis e das alterações a que as mesmas estão sujeitas, estas duas datas não devem existir.

Assim, em alternativa, propõe-se que se coloque o campo “Data de entrega da Ficha a [inserir data]”, informação essa efetivamente relevante para o cliente.

#### **Contrato de adesão n.º [incluir referência única prevista no item ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 11º do presente regulamento]**

Relativamente a este item, a MEO não compreende a relevância de inserção do mesmo.

Com efeito, o item ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 11º prevê que seja incluída a “referência única atribuída pela empresa, sob o modelo «[Número sequencial]/[Ano]», não vislumbrando a MEO a relevância da introdução deste campo para os clientes.

## **Empresa**

No que concerne a este ponto, reiteram-se os comentários tecidos a este propósito em resposta à consulta promovida em março de 2014, julgando-se que esta informação deve ser feita de uma forma informal e não com o habitual formalismo que costuma revestir estes documentos (eg. denominação do prestador, sede, número de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, capital social, entre outros), considerando que esta informação se encontrará vertida no contrato, nos termos estipulados no n.º1, do artigo 171º do Código das Sociedades Comerciais.

Este entendimento é reforçado com a posição assumida pelo ICP-ANACOM no ponto 2.2, do Anexo II, onde é especificamente indicado que a identificação da empresa deve ser feita nos termos do artigo 171º do Código das Sociedades Comerciais, crendo-se que, uma vez que a informação será incluída no contrato, não existe qualquer necessidade de duplicação, nem valor acrescido para o cliente.

Assim, propõe-se, novamente, que neste campo apenas seja incluída informação referente à identificação sumária da empresa.

## **Sítios na Internet**

Em relação a este ponto, importa clarificar qual é o entendimento do ICP-ANACOM sobre a diferença entre as expressões “endereços do sítio” e “páginas na internet”, uma vez que da redação do Projeto parece resultar que o Regulador considera existir uma diferença, não compreendendo a MEO de que diferença estamos a falar.

## **Apoio ao cliente**

Sobre o campo “Apoio ao cliente” a MEO tem a assinalar que considera excessiva a inclusão de um endereço eletrónico.

Na realidade, esta empresa tem vindo a descontinuar os endereços de *e-mail* como forma de contacto por parte dos clientes, por envolver questões operacionais complexas considerando que a comunicação através deste meio resulta na (i) receção de todo o tipo de mensagem, nomeadamente *SPAM*, obrigando a um tratamento humano, individualizado, moroso e oneroso para as empresas, em (ii) questões de segurança da informação e das



redes corporativas, devidos aos vários *softwares* maliciosos e vírus existentes na rede, (iii) alguns clientes que nos contactam através deste meio esquecem-se de incluir informação importante e essencial, como por exemplo os dados pessoais que permitem a identificação da ficha de cliente nos sistemas de informação da empresa, inviabilizando o tratamento da solicitação, (iv) por vezes existem interpretações incorretas do pretendido pelo cliente, o que inviabiliza um tratamento correto das solicitações. Este facto é potenciado por nas comunicações remetidas através de *e-mail* não estruturados, existir uma forte componente de texto livre, (v) incapacidade de resposta e (vi) necessidade de alteração dos contratos e da FIS sempre que for necessário alterar esses endereços.

Assim, a empresa tem vindo a privilegiar o contacto através de formulários de contacto estruturados que contribuem para um tratamento mais eficiente das solicitações, reduzindo o tempo de tratamento e contribuindo para a qualidade do atendimento.

Desta forma, propõe-se que neste campo seja incluída a informação referida pelo ICP-ANACOM, mas em alternativa ao endereço eletrónico seja publicado o *link* do *site* das empresas de onde consta o respetivo formulário de contacto.

## **Serviços e Preços**

À semelhança do previsto na alínea b), ponto 2 e alíneas a) e d), ponto 3, a MEO sugere que a informação prevista na alínea c), ponto 2 referente ao desbloqueio de equipamentos e todo o detalhe de preços, bem como a informação prevista nas alíneas b), c) e f) do ponto 3, sejam disponibilizadas por remissão direta para outros suportes informativos, tendo em conta o detalhe exaustivo das mesmas e a facilidade com que se desatualizam.

Ainda neste campo, considerando o objetivo do ICP-ANACOM da FIS de possibilitar aos utilizadores a comparação entre as ofertas dos diferentes operadores, conforme a possibilidade permitida no ponto 1.6 do anexo 1 e de acordo com todas as restrições impostas no que respeita ao tipo de letra, tamanhos, negrito, entre outros, a MEO propõe que seja concedida aos operadores a possibilidade da informação constante deste campo, ser apresentada num formato mais gráfico, como por exemplo, em formato tabela.

Crê-se que este formato será mais intuitivo e prático para os utilizadores que, através, inclusivamente, de um breve vislumbre, terão acesso à informação essencial agregada e devidamente estruturada, contribuindo para uma leitura fácil e uma melhor compreensão dos documentos contratuais e, conseqüentemente, para o correto, livre e esclarecido



conhecimento, por parte dos contratantes, dos direitos, deveres e obrigações inerentes ao contrato.

Por último, sugere-se que o campo “Serviços e preços” passe a figurar logo após o campo “Cliente” por se tratar da informação mais relevante para os clientes e por forma a não só facilitar a leitura do documento, como também a permitir uma fácil comparação entre as diferentes ofertas, contribuindo então para uma melhor adequação do pretendido pelo próprio Regulador.

### **COM. escolha**

Não pode deixar a MEO de referir o seu espanto face a esta obrigação imposta pelo ICP-ANACOM.

Com efeito, entende a MEO que a FIS não deve ser um instrumento através do qual o Regulador faça publicidade às ferramentas que disponibiliza, muito pelo contrário, essa divulgação deverá ser feita pelo ICP-ANACOM através do seu *site* ou de outros meios ao seu alcance, mas nunca através dos Operadores de comunicações eletrónicas.

O entendimento acima é reforçado pelo facto do ICP-ANACOM indicar que a FIS faz parte integrante do contrato, considerando a MEO que não é, de todo, adequado que um elemento desta natureza seja utilizado pelo Regulador como forma de promover as suas ferramentas.

### **Qualidade de serviço**

Considerando a extensão das matérias propostas para este campo e atendendo a que as mesmas constarão do contrato, propõe-se que este campo seja remetido para o conteúdo do contrato.

### **Outros requisitos formais da ficha de informação simplificada**

Relativamente a este ponto, é entendimento da MEO que o tamanho mínimo da fonte (como referência o tipo Arial 11) é bastante elevado, uma vez que implica a entrega aos utilizadores de um número elevado de páginas, implicando não só grandes custos, como o entendimento do negócio das comunicações eletrónicas como sendo um negócio bastante burocrático, muito aquém da desmaterialização/desburocratização que se tem vindo a adotar em diversos setores e até mesmo pelo próprio Estado Português.



Tendo em consideração que o ICP-ANACOM indica que baseou a criação da FIS na Ficha de Informação Normalizada utilizada no setor bancário, nos Anexos I e II do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009<sup>3</sup> e<sup>4</sup>, pode verificar-se que aquele Regulador impôs igualmente um tamanho mínimo de letra e teve igualmente como referência o tipo de letra Arial, contudo, o tamanho mínimo de letra estabelecido é de 9 pontos, ou seja, 2 pontos abaixo do tamanho de letra imposto pelo ICP-ANACOM.

Assim, propõe-se que o Regulador diminua o tamanho mínimo de letra à semelhança da Ficha de Informação Normalizada do setor bancário.

## **h. Conteúdo e forma do contrato – Anexo II**

### **Conteúdo**

Em sintonia com os comentários apresentados a propósito da consulta promovida em março de 2014, e apesar do ICP-ANACOM permitir no ponto 1.2 que no contrato se possa remeter para a FIS naquelas matérias que já constem da mesma, a MEO frisa que a lógica deveria estar invertida, ou seja, a Ficha de Informação Simplificada é que deveria reverter para o contrato. Caso contrária, a FIS que, conforme o nome indica, deveria consubstanciar-se num documento simples, com a quantidade de matérias que o ICP-ANACOM pretende que sejam incluídas e que são obrigatórias, torna-se em algo demasiado denso, desvirtuando o seu principal objetivo.

A MEO crê ainda que os utilizadores finais terão muito mais a ganhar se a FIS for efetivamente um documento simples e conciso ao invés do documento que foi agora proposto.

Assim, ao invés de se prever a possibilidade de no contrato se remeter para a FIS, a MEO propõe que seja concedida a possibilidade dos operadores remeterem alguns aspetos da FIS para o contrato, designadamente os campos referentes aos “níveis de qualidade mínima”, “indenizações e reembolsos”, “outros níveis de qualidade”, “condições de cessação” e “resolução de conflitos”, considerando que estes campos não revestem matérias

---

<sup>3</sup> Disponível para consulta em <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/avisos/anexos/4-2009a1.pdf> (consultado em 23.01.2015)

<sup>4</sup> Disponível para consulta em <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/avisos/anexos/4-2009a2.pdf> (consultado em 23.01.2015)



consideradas essenciais pelos utilizadores, no momento da contratação e, no caso concreto da FIS, apenas tornam o documento extenso e confuso para os clientes.

### **Empresa**

Sobre a alínea e) do ponto 2.1, mais concretamente relativamente à questão do endereço eletrónico, remete-se para o entendimento manifestado no ponto h) da presente resposta (Apoio ao cliente).

### **Serviços**

Relativamente às alíneas f) e g) do ponto 3.2, a MEO solicita a clarificação destes pontos, para que seja possível avaliar se existirá necessidade de implementar quaisquer funcionalidades/sistemas adicionais, para além dos já existentes.

Em referência ao ponto 3.3, solicita esta empresa que se clarifique se é categórico que o contacto a indicar terá de ser específico para o efeito.

### **Qualidade de serviço**

No que respeita à alínea a) do ponto 4.3 o cumprimento do previsto no n.º 1 do artigo 40º da Lei n.º 5/2004 implica, novamente, assegurar informação referente à qualidade de serviço aos utilizadores com deficiência, pelo que, em sintonia com o comentário feito a propósito do ponto 3.4, solicita-se que o Regulador esclareça se estes meios deverão ser especificados.

### **Resolução de conflitos**

Na alínea a), ponto 7.3 prevê-se que seja inserida informação referente a todos os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos acessíveis aos clientes, incluindo os seus *sites* na internet. Julga-se, contudo, não ser viável a inclusão de todos os contactos e remissão para os respetivos *sites* por questões de economia processual e porque esses contactos facilmente ficam desatualizados.



Em alternativa, propõe-se que seja indicado o *link* do *site* da Direção Geral do Consumidor <sup>5</sup> onde consta a agregação desta informação, designadamente os *sites* e contactos das diversas Entidades que atuam nesta matéria e o número de Atendimento ao Consumidor <sup>6</sup>, igualmente disponibilizado por aquela Entidade.

### **Duração, renovação e cessação**

Sobre o ponto 8.3, reiteram-se os comentários tecidos a propósito da questão da indicação do endereço de *e-mail*.

### **Alteração**

O regime previsto no ponto 10 já se encontra implementado na MEO e está incluído no contrato por imposição legal, logo, julgamos que a sua menção obrigatória na FIS é desnecessária.

### **Segurança, privacidade e dados pessoais**

Relativamente ao ponto 11.2, cumpre assinalar que a MEO procede ao tratamento dos dados de tráfego e dos dados de localização de acordo com as exigências legais estipuladas nos artigos 6º e 7º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto e nos casos da Retenção de Dados nos termos previstos na Lei n.º 32/2008, de 17 de julho.

Considerando o estabelecido nas leis supra referidas, solicita-se clarificação sobre os termos nos quais os dados de tráfego ou de localização devem ser comunicados ao ICP – ANACOM.

A MEO solicita ainda clarificação sobre a alínea d) do ponto 11.4, uma vez que, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 6º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, é permitido o tratamento de dados de tráfego para efeitos de faturação e para o pagamento de interligações, ou seja, somente nos termos do n.º 4 do artigo 6º desta lei é que é necessário o consentimento prévio e expresso do assinante para a comercialização de serviços e produtos da MEO ou à prestação de serviços de valor acrescentado.

---

<sup>5</sup> <http://www.consumidor.pt/ms/1/default.aspx?pl=&id=5006&access=0> (consultado em 23.01.15)

<sup>6</sup> Número da linha de atendimento ao consumidor 707 788 787



Por fim, no que respeita ao ponto 11.7, atendendo ao facto de que esta matéria é da competência da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), entendemos que a mesma não deverá constar do contrato e a constar, deverá ser de acordo com as orientações que a CNPD vier a emitir.