

RELATÓRIO FINAL

DO PROCEDIMENTO GERAL DE CONSULTA RELATIVO AO PROJECTO DE LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO A INCLUIR NOS CONTRATOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

I. Enquadramento

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 17 de Maio de 2005, foi aprovado o projecto de Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas (Linhas de Orientação).

Em cumprimento do disposto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o projecto de Linhas de Orientação foi submetido a procedimento geral de consulta, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem, o qual terminou no dia 1 de Julho de 2005.

Foram recebidos, dentro do prazo limite, os comentários dos seguintes interessados (Anexo I ao presente relatório):

- Associação de Consumidores de Portugal (ACOP);
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL (FENACOOOP);

- Instituto do Consumidor (IC);
- ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (ONI);
- Pedro Manuel de Melo Pais de Vasconcelos;
- PT Comunicações, S.A. (PTC);
- PT.COM – Comunicações Interactivas, S.A. (PT.COM);
- SONAECOM, SGPS, S.A. em nome da CLIXGEST, S.A., da NOVIS TELECOM, S.A. e da OPTIMUS - Telecomunicações, S.A. (SONAE);
- TELEMILÉNIO - Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (TELE 2);
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN);
- União Geral dos Consumidores (UGC); e
- VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE).

Foram ainda recebidos, em 6 de Julho de 2005, os comentários do Grupo SGC Telecom, em nome da JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A., da NETVOICE – Comunicações e Sistemas, S.A. e da WTS – Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A. e, a 1 de Agosto de 2005, os comentários da CATVP – TV Cabo Portugal, S.A.. Por terem sido recebidos já fora do prazo limite estabelecido para os interessados se pronunciarem, estes comentários não serão considerados no relatório da consulta. Em todo o caso, releva-se que o Grupo SGC refere que já tinha conhecimento do teor das Linhas de Orientação, pois todos os aspectos nelas focados já lhe haviam sido transmitidos no decorrer do processo de aprovação de contrato da Jazztel Portugal, S.A..

No âmbito da consulta, a SONAE e a VODAFONE solicitaram a marcação de reuniões com o ICP-ANACOM para debater os comentários apresentados. Agendadas as reuniões e convocadas as interessadas para o efeito, apenas teve lugar a reunião com a SONAE.

Nos termos dos procedimentos adoptados pela ANACOM, em 12 de Fevereiro de 2004, em especial para o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, esta Autoridade *analisa todas as respostas e disponibiliza um documento final contendo uma referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflecta o seu entendimento sobre as mesmas* (al. d) do ponto 3).

II. Comentários das entidades interessadas e entendimento do ICP-ANACOM

1. Apreciação genérica do documento de consulta

As organizações de defesa dos consumidores congratularam-se com as Linhas de Orientação por ser um instrumento que vem reforçar a protecção dos direitos e interesses dos consumidores.

A UGC emite parecer favorável ao clausulado proposto, entendendo que o mesmo confere um elevado grau de protecção aos direitos e interesses dos consumidores.

A FENACOOOP concorda, em geral, com as Linhas de Orientação propostas pelo ICP-ANACOM no que diz respeito às informações mínimas a incluir nos contratos e saúde, em especial, a exigência de critérios para a apresentação gráfica dos contratos, nomeadamente no que diz respeito ao tamanho do tipo de letra, pois, muitas vezes, é tão importante a forma como a informação é apresentada como o próprio conteúdo.

A ACOP entende que se encontram contemplados todos os aspectos essenciais, mas que é necessário que, na prática, estas informações sejam devidamente comunicadas aos aderentes.

O IC considera que as normas que integram o documento de consulta parecem suficientemente abrangentes para proporcionar aos utentes as informações prévias necessárias para a sua decisão de contratualização dos serviços e posteriores garantias, sendo adequadas à promoção de maior transparência no mercado destes serviços.

Em relação às empresas prestadoras dos serviços que se pronunciaram, não obstante os comentários apresentados, muitas delas fazem uma apreciação positiva da iniciativa do ICP-ANACOM que conduziu à definição das Linhas de Orientação.

Assim, a SONAE louva a iniciativa da consulta com o objectivo de se definirem as Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, porque considera que tal poderá facilitar o processo de aprovação dos contratos, o que resultará numa diminuição dos prazos de aprovação dos mesmos.

A PTC considera de enorme relevância a definição dos elementos mínimos a constar do modelo de contrato de prestação do serviço telefónico acessível a público num local fixo, entendendo que os mesmos constituem um elemento fundamental à garantia da defesa dos direitos dos consumidores. Regista também com apreço a preocupação manifestada pelo ICP-ANACOM na fixação de regras sobre a qualidade de informação disponível e transparência na oferta de serviços de comunicações electrónicas, quer quanto a preços, quer quanto a condições de acesso e utilização dos mencionados serviços.

A PT.COM entende que “poderá ser vantajosa a definição, por parte da entidade reguladora nacional, de algumas Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas”.

A TMN considera que se trata de uma iniciativa salutar, uma vez que constitui uma base de cumprimento geral e abstracto a observar por todos os agentes actuantes no mercado, permitindo, com maior eficácia e menor consumo de tempo, obter a obrigatória aprovação por parte do ICP-ANACOM dos contratos de adesão e contribuir para a defesa dos interesses dos cidadãos, assegurando que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade.

2. Questões prévias suscitadas

2.1 Posição dos respondentes

Algumas entidades (ONI, SONAE, PT.COM, VODAFONE e TELE 2) entendem que as Linhas de Orientação ultrapassam o que está definido na lei sobre o conteúdo obrigatório dos contratos. Consideram que o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

identificado no documento em consulta é excessivo e que este excesso de informação ao invés de permitir ao cliente contratar de forma livre e esclarecida, poderá levar à desmotivação do cliente em contratar ou à contratação efectiva sem prévio conhecimento das condições contratuais.

A TMN entende no que respeita a certas matérias (ex. preços, cobertura, serviços, facilidades), que o contrato de adesão deve remeter para meios e locais onde o cliente/consumidor possa obter, de forma simples, a informação necessária e pertinente, de modo que os contratos se subsumam ao conjunto de cláusulas que constituam imperativos legais e que importem a regulamentação básica da contratação aplicável a todos os clientes/consumidores que pretendam contratar com o operador (ex. objecto do contrato, facturação, vigência, prazos, modos de resolução e denúncia do contrato, situações de suspensão do serviço).

A ONI refere que as Linhas de Orientação constituem, em determinados aspectos, um “caso de sobrerregulação, nomeadamente ao impor detalhes que só poderão ser considerados pelos operadores como sugestões ou recomendações” e que algumas orientações não se enquadram em qualquer preceito legal. Considera que um contrato de adesão se deverá restringir aos elementos essenciais do relacionamento contratual com o prestador do serviço, não se podendo constituir num código dos direitos que por lei já são concedidos aos consumidores. Neste contexto, a ONI entende que deve ser considerada a possibilidade de desenvolvimento pela ANACOM de um *sítio* específico contendo informação rigorosa e harmonizada sobre diversas disposições específicas aplicáveis à prestação dos serviços de comunicações electrónicas, cujo endereço poderia ou deveria ser referenciado nos contratos, evitando-se assim a transcrição exaustiva de disposições legais e regulatórias nos contratos de adesão.

A PT.COM entende que a intervenção do ICP-ANACOM se deve limitar à “apresentação de um conjunto de sugestões quanto ao conteúdo mínimo dos contratos e não à fixação de regras rígidas e pré-definidas de natureza vinculativa, não podendo, de forma alguma, limitar a liberdade de actuação das empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas”, sob pena de se poder pôr em causa o princípio da liberdade contratual e o princípio da livre

iniciativa privada e de se poderem levantar questões de legalidade quanto à competência da entidade reguladora para o efeito.

A PT.COM, tal como a VODAFONE, consideram que o detalhe de informação que consta das Linhas de Orientação impede que os contratos sejam elaborados numa linguagem concisa, clara e simples, pois os contratos passarão a ser extensos e conseqüentemente de leitura e interpretação mais complexa.

A SONAE entende que as Linhas de Orientação incluem, não só a informação própria do objecto específico do contrato, como também informação que deverá ser prévia à contratação. Segundo esta empresa o ICP-ANACOM deverá limitar-se a fixar nos contratos de adesão as condições gerais e as específicas de acesso ao serviço, remetendo a informação adicional e detalhada para os vários canais de comunicação de que os prestadores dispõem: lojas, agentes, sítio de Internet ou serviço de atendimento a clientes. A SONAE refere também que a grande extensão dos contratos terá um impacto directo nos custos de produção, armazenamento e distribuição dos mesmos.

A VODAFONE considera que o conjunto de elementos propostos pelo ICP-ANACOM vai muito além do que seria o limite mínimo necessário para alcançar os objectivos identificados no n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004 e que os propósitos que esta medida se propõe alcançar serão obtidos pelo normal funcionamento do mercado, sem que haja necessidade de uma intervenção do regulador a este nível. Acrescenta a VODAFONE que a informação em excesso patente nas Linhas de Orientação fará fracassar os objectivos de regulação pretendidos pelo ICP-ANACOM, comprometendo o cabal esclarecimento do cliente aderente sobre as condições e termos do contrato. Realça, também, que o excesso de informação não reduzirá o número de reclamações apresentadas junto dos operadores ou do ICP-ANACOM, pois os clientes não lêem essa informação e que a disponibilização de contratos com esta dimensão terá custos significativos para os operadores, quer com a sua produção, quer com o seu armazenamento. Com base nesta argumentação, entende a VODAFONE que deve ser eliminada a informação que, estando contemplada na lei, não seja expressamente obrigatória, podendo ser disponibilizada em brochuras ou em suportes distintos, como em listas telefónicas, na factura ou em canais de divulgação de informação dos operadores.

A TELE 2 regista que o projecto de decisão do ICP-ANACOM foi mais longe daquilo que o legislador considerou como fundamental e considera que as orientações que não tenham uma base legal devem ser consideradas como não vinculativas para os operadores, cabendo a estes a decisão de incluir tais recomendações no contrato de adesão ou não.

O IC considera que a actuação do ICP-ANACOM é proporcionada e semelhante à de outros reguladores e releva a preocupação do regulador em garantir uma maior transparência e legibilidade das condições contratuais.

A DECO entende que uma escolha livre e esclarecida implica a prestação de informações completas, claras, facilmente compreensíveis para alguém que, por regra, é completamente desconhecedor da lei e das especificidades do serviço contratado.

A FENACOOOP considera o direito à informação como um dos direitos fundamentais dos consumidores, mas adverte que «o “excesso” de informação também poder ser negativo para os consumidores», pois “se os contratos contiverem demasiada e desnecessária informação, tal servirá como um factor de desencorajamento à leitura dos mesmos e, como tal, poderá conduzir a uma situação de total falta de informação por parte dos consumidores”.

2.2 Entendimento do ICP-ANACOM

De acordo com o disposto na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas podem estar sujeitas na sua actividade a regras de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, cabendo ao ICP-ANACOM a sua definição, tendo em conta a acessibilidade ao público dos serviços e de acordo com os princípios da não discriminação, da proporcionalidade e da transparência.

É no âmbito da definição destas regras que o ICP-ANACOM elabora as Linhas de Orientação, tendo em vista:

- explicitar e concretizar o conteúdo de cada uma das alíneas do n.º 1 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, nas quais são indicados os elementos que devem obrigatoriamente constar dos contratos para a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público; e
- especificar os aspectos que devem ser incluídos nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas distintos dos serviços telefónicos.

Entende o ICP-ANACOM que as Linhas de Orientação contribuirão para garantir um maior nível de informação aos assinantes, que lhes permitirá fazer uma escolha livre e esclarecida.

Ao fazer incluir no conteúdo dos contratos a previsão de direitos dos assinantes que estão expressamente consagrados e reconhecidos na lei, o ICP-ANACOM pretende que os assinantes, na maior parte dos casos desconhecedores da legislação sectorial aplicável e das especificidades do serviço, possam, através dos contratos, tomar conhecimento dos direitos essenciais que a lei lhes confere, no âmbito do contrato celebrado.

Tal informação permitirá, também, reduzir as dúvidas dos assinantes que estão na origem de muitos pedidos de esclarecimento e reclamações, pois bastará consultar o contrato celebrado com o prestador de serviço para dissipar essas dúvidas.

Este entendimento vem corporizar os objectivos de regulação que o ICP-ANACOM prossegue em face ao disposto nas alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que motivam a medida adoptada.

Em todo o caso, entendeu o ICP-ANACOM prescindir da inclusão nos contratos dos seguintes aspectos, que constavam da proposta de Linhas de Orientação submetida a consulta:

- consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso de este ao contratar o serviço proceder também à portabilidade dos números;
- local onde se poderá encontrar versão actualizada do contrato;
- procedimento de resolução de reclamações.

O ICP-ANACOM já disponibiliza no seu sítio um conjunto de informação sobre os principais direitos dos consumidores dos serviços de comunicações electrónicas, estando previsto, para breve, o desenvolvimento desta área com mais informação orientada para os consumidores.

3. Apreciação na especialidade

Dada a similitude das Linhas de Orientação definidas para o serviço telefónico acessível ao público e para os outros serviços de comunicações electrónicas, os comentários foram, na generalidade, apresentados para cada elemento que deve constar dos contratos, valendo para todos os serviços referidos nas Linhas de Orientação. Assim, a apreciação dos comentários é feita, também, elemento a elemento, valendo esta apreciação para todos os serviços mencionados nas Linhas de Orientação. Sempre que se justifique fazer a análise individualizada de determinado elemento para um serviço em particular, tal será expressamente referido.

3.1 Considerações Gerais – Apresentação Gráfica

3.1.1 Tipo de tamanho de letra

O Senhor Professor Doutor Pedro Manuel de Melo Pais de Vasconcelos considera que a definição do tipo e tamanho de letra poderá ser um “detalhe exagerado”.

A ONI considera que as orientações sobre as dimensões da “letra” do texto ou a cor dos caracteres impressos não são vinculativas para os operadores, por não se enquadrarem em qualquer preceito legal e só poderão ser entendidas como

sugestões ou recomendações. Trata-se de uma orientação que, segundo a empresa, constitui regulação excessiva, pois pretende-se “regular a nível sectorial aspectos comuns à generalidade dos contratos de adesão que, a carecerem de especificação, a deveriam conhecer a nível horizontal sob risco de, de outro modo, se estar a penalizar um sector específico”. Refere também a ONI que estas orientações não tomam em consideração as opções de marketing de cada operador.

A SONAE salienta que, aliado o volume de informação exigido e o tipo de letra sugerido, os contratos passam a ser apresentados em pequenos livros, situação que prejudicará a informação dos clientes e terá impacto directo nos custos de produção, armazenamento e distribuição da informação. O operador concorda que a standartização do aspecto gráfico no que se refere, por exemplo, à utilização de letra escura num fundo claro é uma questão pertinente e que contribui para a facilidade da leitura. Considerando que a exigência de letra “Arial 10” é excessiva e desproporcionada, a SONEACOM sugere a utilização do Arial 8, como compromisso entre as necessidades de gestão do processo de distribuição dos serviços e produtos, de perceptibilidade do conteúdo das condições gerais para o cliente e de informação a inserir nos contratos.

A TELE 2 considera que a imposição “de tamanhos de letra e cores de fundo nada tem que ver com as competências da ANACOM, nem com os requisitos exigidos pelo legislador na Lei das Comunicações Electrónicas para o contrato de adesão, já para não mencionar que estas recomendações não tomam em consideração as opções de marketing de cada Operador”.

A TMN «discorda da obrigação que o ICP-ANACOM pretende impor aos prestadores de serviços de comunicações electrónicas de utilizar como referência para o tamanho de letra o "Arial 10"», pois se os contratos utilizarem este tipo e tamanho de letra e verterem todos os princípios e regras enunciados pelo ICP-ANACOM não será possível apresentar contratos com uma única folha o que dificulta o seu envio por fax e impede a existência de formulários com papel autocopiativo.

A VODAFONE entende que o tamanho de letra sugerido é excessivo e deve ficar ao critério dos operadores.

Entendimento do ICP-ANACOM

Tendo esta matéria sido questionada pela generalidade dos interessados que se pronunciaram no âmbito da consulta, optou-se por ouvir especialmente o IC sobre este assunto, o qual se pronunciou no sentido de não ver qualquer problema na utilização da letra “Arial 10”. O IC considera que a opção pelo “Arial 8” é contrária à transparência que se pretende imprimir na informação contratual

Sensível aos argumentos apresentados sobre esta matéria e tendo em conta a necessidade de garantir a legibilidade dos contratos, o ICP-ANACOM entende ser de recomendar que a cor dos caracteres impressos seja escura sobre fundo claro e que o tamanho de letra a utilizar seja equivalente ao “Arial 9”, pois importa que as cláusulas do contrato não passem despercebidas a um contraente normal, ou seja, que se “possam ler sem necessidade de um esforço excessivo de visão, sem necessidade de pausa para descanso, para retomar o fio perdido ou re-centrar a atenção”¹.

3.1.2 Espaço reservado para a assinatura do cliente

Relativamente à localização do espaço para assinatura do cliente, a generalidade das empresas prestadoras de serviços (TMN, ONI, PTC, PT.COM, VODAFONE e TELE2) consideram que deve ser deixado ao critério dos operadores a definição do local da assinatura nos contratos, desde que antes desse local se insira uma declaração do tipo “ tomei conhecimento e aceito plenamente as condições gerais constantes do verso deste documento”.

Entendem aquelas empresas que a ratio da alínea d) do artigo 8.º do regime das Cláusulas Contratuais Gerais, que estabelece que são nulas as cláusulas apostas depois da assinatura, é a de evitar que o cliente/consumidor aceite condições contratuais que não teve qualquer possibilidade de conhecer e de ler, por ter assinado em local que considera ser o final do documento e que poderão ter sido inseridas no contrato após a assinatura dos contraentes.

¹ Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, Processo n.º 0028612, de 03-05-2001.

Em reforço da sua posição a VODAFONE cita o Acórdão da Relação de Lisboa proferido no processo n.º 750/2004-2, de 29 de Abril, no qual se refere que "nada obsta, pois, à inserção da declaração "toma-se conhecimento e aceitam-se plenamente as condições gerais de utilização constantes do verso deste documento, junto ao local de assinatura do contrato".

O IC considera que o espaço destinado à assinatura do cliente deve surgir logo após as condições gerais e particulares do contrato e não concorda com a proposta de inserção de declaração do tipo "tomei conhecimento e aceito plenamente as condições gerais constantes do verso deste documento", antes do local para assinatura do cliente, por motivos de segurança jurídica.

Entendimento do ICP-ANACOM

A questão ora em apreço não é de solução pacífica, não existindo resposta inequívoca para a mesma, quer na doutrina, quer na jurisprudência.

Assim, no sentido da posição defendida pela VODAFONE, encontramos, para além do Acórdão citado por esta empresa, o Acórdão da Relação de Lisboa proferido no processo n.º 0028612, de 3 de Maio de 2001 e o Acórdão da mesma Relação proferido no processo n.º 4706/2004-2.

Em sentido oposto, partilhando do entendimento do IC, podemos referir os Acórdãos da Relação de Lisboa proferidos nos processos 303/2005-8, em 3 de Março de 2005 e 2352/2005-8, em 7 de Abril de 2005.

Quer numa perspectiva, quer noutra, o que se pretende é garantir o conhecimento efectivo das cláusulas gerais objecto de adesão por parte do aderente

Assim, seria preferível que todo o clausulado do contrato aparecesse antes das assinaturas.

Porém, a inserção do espaço para assinatura do cliente após todo o clausulado do contrato, embora evidencie que o cliente se apercebeu da existência das cláusulas, não garante que ele as tenha lido.

Pelo exposto e tendo em vista assegurar ao consumidor o efectivo conhecimento das cláusulas do contrato, antes deste o outorgar, o ICP-ANACOM recomenda que o espaço destinado à assinatura do cliente surja após as condições gerais e particulares do contrato ou, se assim não for, que a assinatura do cliente seja antecedida de uma declaração expressa do tipo "toma-se conhecimento e aceitam-se plenamente as condições gerais de utilização constantes do verso deste documento, junto ao local de assinatura do contrato".

3.1.3 Forma dos contratos

O Senhor Professor Doutor Pedro Manuel de Melo Pais de Vasconcelos suscita objecção quanto à forma dos contratos, pois considera que da exigência de o espaço destinado à assinatura do cliente surgir logo após as condições gerais e particulares do contrato e da expressão “o contrato de adesão, celebrado de forma escrita, constitui o meio adequado de transmissão da informação exigida pelo disposto no citado preceito” (al. b) do n.º 1 do artigo 39.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro), que consta da página 10 das Linhas de Orientação, resulta que é imposta a forma escrita para a celebração dos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas.

Sobre esta matéria, entende o Senhor Professor Doutor Pais de Vasconcelos que a lei não permite a imposição de forma escrita na celebração destes contratos por via regulamentar, pois segundo o artigo 219.º do Código Civil, a validade da declaração negocial não depende da observância de forma especial, salvo quando a lei o exigir. Salaria, também, que a imposição de forma escrita nos contratos em questão colide ainda com o preceito do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro (Lei do Comércio Electrónico), segundo o qual as declarações emitidas por via electrónica satisfazem a exigência legal de forma escrita quando contidas em suporte que ofereça as mesmas garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação. Mais refere que é suficiente que a parte fornecedora tenha o texto contratual disponível a público acesso, por

exemplo, na Internet ou mesmo em suporte escrito em papel que o cliente possa consultar e que neste texto devem ser cumpridas todas as exigências que constam das Linhas de Orientação.

Entendimento do ICP-ANACOM

Não é entendimento do ICP-ANACOM a obrigatoriedade de forma escrita nos contratos para a prestação do serviço de comunicações electrónicas.

A Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, não exige forma escrita para aqueles contratos, estando estes sujeitos ao princípio consensualista ou de liberdade de forma.

Assim, é entendimento do ICP-ANACOM que aqueles contratos podem ser celebrados por qualquer forma, escrita ou verbal. Em qualquer caso, devem conter os elementos mínimos obrigatórios e, quando celebrados por adesão dos clientes a cláusulas contratuais gerais pré-definidas pelas empresas prestadoras dos serviços, devem ser reduzidos a escrito e remetidos ao ICP-ANACOM para aprovação.

Deste modo, ainda que o contrato não seja celebrado por escrito, o consumidor terá sempre acesso ao texto contratual que deverá ser disponibilizado ao público.

3.2 Conteúdo mínimo a incluir nos contratos:

3.2.1 Identidade e endereço do fornecedor

A generalidade das entidades, que remeteram comentários, não se pronunciou sobre este elemento.

A ONI e a TELE2 referem que as orientações definidas sobre esta matéria estão conformes com as exigências legais.

A DECO considera que estas orientações são pertinentes, pois tem conhecimento de contratos em que a empresa é identificada através de

apartado ou caixa postal e de contratos em que a empresa prestadora aparece com mais que um domicílio.

3.2.2 *Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial*

3.2.2.1 *Serviços fornecidos*

3.2.2.1.1 *Âmbito do serviço telefónico acessível ao público*

A ONI e a TELE2 anotam que a definição de serviço telefónico acessível ao público incluída nas Linhas de Orientação “é totalmente idêntica à que resulta do artigo 3.º [ee] da Lei das Comunicações Electrónicas”, o que para além de ser redundante, poderá obstar a que o contrato de adesão utilize uma linguagem concisa, clara e simples.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que, na generalidade, a utilização de definições legais garante uma maior clareza e rigor e afasta dúvidas que possam surgir sobre o objecto do contrato e o seu enquadramento legal. A definição de serviço telefónico acessível ao público, tal como fixada na Lei n.º 5/2004, é suficientemente clara e dispõe de contornos que permitem distinguir aquele serviço de outros serviços que com ele os clientes os possam confundir.

Daí ser pertinente que o objecto do contrato seja determinado de acordo com a definição legal, para maior clareza e segurança do consumidor.

Atendendo a que aquela definição abrange tanto o serviço telefónico em local fixo, como o serviço telefónico móvel, deve o clausulado do contrato relevar a natureza do serviço.

3.2.2.1.2 *Subscrição de serviços adicionais*

A PT.COM entende que o ICP-ANACOM deverá admitir a possibilidade de subscrição de algumas facilidades e funcionalidades associadas ao serviço, em momento posterior ao da celebração do contrato e por meios alternativos, como por exemplo, a subscrição em linha (*on line*) de facilidades e funcionalidades no sítio na Internet da empresa, nos termos admissíveis na legislação em vigor.

Entendimento do ICP-ANACOM

É entendimento do ICP-ANACOM que a descrição no contrato dos serviços adicionais e facilidades de serviço subscritos pelo cliente não impede que, em momento posterior ao da celebração do contrato, sejam subscritos outros serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas.

3.2.2.1.3 Condições em que a empresa poderá prestar o serviço

A ONI refere que o ICP-ANACOM deverá esclarecer o que se entende por “serviço disponível na área do cliente” e, em particular, se está a referir-se a situações em que a oferta do serviço não está condicionada a verificação prévia e caso a caso de quaisquer condições técnicas. De qualquer modo entende não ser aceitável a imposição de um contrato de adesão individual adaptado aos requisitos de cada cliente. Relativamente aos aspectos específicos dos serviços fornecidos, alguns deles decorrentes de restrições impostas a nível regulatório (exemplo: elegibilidade de chamadas para acesso indirecto), a ONI entende que seria mais adequado e eficaz que o ICP-ANACOM procedesse à sua divulgação através de um sítio específico e outros meios de difusão (como sucedeu por exemplo no caso da Portabilidade).

A PTC considera que o elemento vertido neste *item* não é aplicável ao “serviço telefónico fixo”, designadamente no que respeita à realização de testes de conectividade no sentido de se verificar se a prestação do serviço é ou não possível, pelo que sustenta que o mesmo apenas é susceptível de ter aplicação nos demais contratos de serviços de comunicações electrónicas, *maxime* no de acesso à Internet.

A VODAFONE solicita ao ICP-ANACOM que clarifique o que se pretende com o elemento “condições em que a empresa poderá prestar o serviço”. Na eventualidade de este elemento se referir à faculdade conferida ao cliente de pedir o reembolso do que já prestou e de pôr fim ao contrato no caso de não ser possível prestar o serviço ou o serviço estar indisponível na área do cliente, entende o operador que tal só se poderá equacionar relativamente aos serviços telefónicos fixos, pois atenta a mobilidade que caracteriza os serviços móveis, os operadores só poderiam prever nos respectivos contratos esta penalidade quando o cliente indicasse o local ou locais precisos de utilização do serviço e fossem executados testes de aferição de cobertura na dita "área do Cliente", os quais implicariam inúmeros recursos técnicos e humanos, bem como custos inoportáveis para os operadores.

Entendimento do ICP-ANACOM

Ao referir que o contrato deve incluir a informação sobre “se o serviço está disponível na área do cliente”, o ICP-ANACOM pretende que se informe das situações em que a oferta do serviço em certo local está condicionada à verificação prévia de condições técnicas indispensáveis à sua prestação, sendo que se não houver condições a verificar antes da disponibilização do serviço, não é necessário verter esta informação no contrato.

Relativamente à aplicabilidade deste elemento ao serviço telefónico em local fixo, entende o ICP-ANACOM que não deve a mesma ser excluída à partida, como pretende a PTC, pois tais condicionalismos advêm de questões de ordem técnica e/ou tecnológica que, no futuro, poderão vir a condicionar a disponibilização daquele ou de qualquer outro serviço.

3.2.2.1.4 *Eventuais restrições que possam advir da contratação do serviço quanto ao acesso a outros serviços/funcionalidades*

Quanto à impossibilidade de efectuar chamadas em pré-selecção para determinados tipo de números, entende a PTC que se trata de um elemento exclusivamente aplicável aos contratos de prestação do serviço telefónico fixo na modalidade de acesso indirecto, não sendo aplicável aos contratos de prestação desse serviço, na modalidade de acesso directo.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que a informação sobre a impossibilidade de efectuar chamadas em pré-selecção para certos tipos de números apenas é aplicável a prestação do serviço telefónico em local fixo, na modalidade de acesso indirecto.

3.2.2.1.5 Área geográfica de cobertura

No que respeita à área geográfica de cobertura, a SONAE, TMN e VODAFONE entendem que não é possível incluir ou anexar no contrato informação detalhada sobre a cobertura, designadamente no que respeita a áreas de sombra, a cobertura *indoor* e a áreas em que existe a possibilidade de se realizarem comunicações irregulares, pois tal obrigaria os operadores a anexar ao contrato um significativo conjunto de mapas, os quais, dada a frequência da implementação e optimizações das estações de base, em particular no que respeita à cobertura UMTS, não poderiam estar actualizados com informação à data da sua celebração. Aquelas empresas referem, também, que o fornecimento de tal informação implicaria ter de dar informação sobre cobertura concreta e de pormenor dentro de edifícios, em cada piso, designadamente nas caves, pequenas ruas, arruamentos, caminhos, o que é totalmente impraticável.

Sobre a área de cobertura dos serviços telefónicos em local fixo, a SONAE entende que é possível definir a área do cliente (via morada de instalação), no entanto, é preciso ressaltar as situações em que a cobertura do serviço não é nacional, como é o caso de serviços baseados na ORALL, em que a cobertura está em constante

desenvolvimento. Nestes casos, dado que o produto é vendido em *kits*, releva a SONAE que é impossível garantir que a cobertura no momento da expedição dos *kits* para os pontos de venda esteja actualizada no momento da venda de cada *kit* individual. Assim, considera que “a informação anexa ao contrato deverá remeter para o sítio do operador onde o cliente poderá aceder à informação actualizada em tempo real”.

A PTC entende que a indicação da área geográfica de cobertura não é aplicável ao serviço telefónico fixo, mas apenas ao serviço telefónico móvel.

A PT.COM considera ser manifestamente impossível facultar, no contrato, tal informação, porque “a cobertura sofre alterações diárias, estando em permanente desenvolvimento e implicando tal exigência de informação, elevados custos na manutenção dos impressos a facultar aos clientes”. Por esse motivo, sugere que, para cumprimento do dever de informação actualizada ao cliente em matéria de cobertura, os operadores disponibilizem “informação sobre o local onde o cliente pode aceder à mesma (v.g. sítio na Internet da empresa)”, sendo certo que, no caso dos serviços de acesso à Internet, por vezes não é possível informar se o serviço está disponível na área do cliente sem antes fazer testes de conectividade.

Entendimento do ICP-ANACOM

No caso do objecto do contrato ser um serviço telefónico de natureza móvel, é importante ao consumidor ter conhecimento da cobertura do serviço objecto do contrato, sendo esta uma informação necessária para garantir a transparência na oferta do serviço.

Atentos os comentários recebidos, entende o ICP-ANACOM que a informação sobre a cobertura dos serviços deve constar dos contratos, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço.

Quanto aos serviços telefónicos acessíveis ao público em local fixo, não se aplicam as condições suscitadas inerentes à cobertura dos serviços telefónicos acessíveis ao público de natureza móvel, mas apenas as relativas à disponibilidade do serviço na área do cliente.

Nestes casos, quando for necessário realizar testes de conectividade, para verificar se o serviço está disponível na área do cliente, esta informação deve ser veiculada nos contratos (*vide ponto 3.2.2.1.3*).

3.2.2.2 Níveis de qualidade

A DECO entende que a mera remissão, a título de sugestão, para alguns parâmetros estabelecidos no Anexo I do documento de consulta, não é manifestamente suficiente e reiterou a necessidade de que, brevemente, venham a ser aprovados os parâmetros de qualidade para o serviço telefónico móvel e para o serviço de acesso à Internet.

O IC entende que a matéria dos níveis de qualidade devia ter mais desenvolvimento, com objectivos de publicação e disponibilização de dados comparáveis. Propõe o IC “que – tendo em atenção que os parâmetros incluídos são os definidos pelo regulador – estes sejam adoptados, não como mera sugestão indicativa, mas como parâmetros mínimos a incluir nos contratos de adesão, sem prejuízo de outros que os operadores entendam praticar e publicitar”. Considera também o IC que é “inadequado deixar a possibilidade discricionária ao operador de não querer oferecer ou obrigar-se a assegurar qualquer qualidade de serviço, apesar desta informação dever constar do contrato, pois terão sempre que existir parâmetros mínimos de qualidade comercial e técnica a serem observados, sem os quais aqueles não deverão poder actuar no mercado”.

A ONI e a TELE2 reforçam uma vez mais a ideia que a matéria mais específica, como os níveis de serviço, possa fazer parte de um outro documento mais técnico entregue ao cliente juntamente com o contrato de adesão ou, no caso de serviços de Internet, disponibilizado *on-line*.

A ONI considera também que deve ficar claro que «os parâmetros indicados no Anexo são apenas “sugestões” e não constituem um conjunto “mínimo” obrigatório que, no caso do serviço de telefone, se deve restringir aos três parâmetros constantes do recentemente publicado Regulamento n.º 46/2005 de 14 de Junho, não sendo por isso adequada a referência no 2.º parágrafo da pág. 6 do documento de consulta a “indicadores adicionais”.

A PTC anota que “importará harmonizar o disposto no documento em análise com o regime jurídico vertido nomeadamente no artigo 40º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e no Regulamento n.º 46/2005 (Regulamento sobre qualidade de serviço).

A PT.COM considera que os níveis de qualidade apenas deverão constar dos contratos sujeitos ao regime do artigo 48º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, pelo que considera que este elemento não deverá constar dos contratos celebrados por prestadores de serviços de comunicações electrónicas não sujeitos ao regime previsto no referido preceito.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que os níveis de qualidade a incluir nos contratos são níveis mínimos (objectivos) que os prestadores de serviços se comprometem a assegurar perante cada um dos seus clientes e cuja violação determina o pagamento de uma indemnização ou reembolso.

Estes níveis de qualidade (mínimos) não se confundem com os parâmetros de qualidade já fixados pelo ICP-ANACOM no Regulamento de Qualidade aplicável ao Serviço de Acesso à Rede Telefónica Pública em local fixo e ao Serviço Telefónico em local fixo (Regulamento n.º 46/2005, publicado a 14 de Junho), que foi aprovado ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 40.º e do n.º 1 do artigo 125.º da Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro), onde

se definem os parâmetros de qualidade de serviço a medir pelas empresas que prestam aquele serviço, bem como o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação dos mesmos.

O referido regulamento determina que a informação disponibilizada aos utilizadores finais sobre estes parâmetros de qualidade de serviço seja apurada pelas diferentes empresas de acordo com regras harmonizadas nele estabelecidas, que assentam no cálculo de determinadas medidas estatísticas com referência no documento do ETSI EG 201 769 versão 1.1.1 (valores correspondentes aos percentis 80 por cento, 95 por cento e 99 por cento das melhores observações e valores médios), que serão, nesta medida comparáveis. Não traduz, no entanto, para a generalidade dos parâmetros nele fixados, um compromisso de disponibilização, por cada empresa a cada utilizador individual, de um determinado nível mínimo de qualidade. Tal compromisso apenas pode ser estabelecido por via contratual.

Sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo 92.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o ICP-ANACOM não tem competência para definir os parâmetros relativamente aos quais as empresas devem fixar níveis de qualidade a oferecer aos clientes no âmbito das relações contratuais. Assim, para efeito da fixação destes níveis de qualidade nos contratos, entende o ICP-ANACOM que apenas pode sugerir parâmetros de qualidade que os operadores podem ou não adoptar.

Tal como constava do documento de consulta, é entendimento do ICP-ANACOM que, nos casos em que a informação exigida para algum dos elementos é excessivamente longa ou detalhada, tal informação pode ser incluída noutra documento que constitua anexo ao contrato, fazendo dele parte integrante, o qual deve ser fornecido juntamente com o clausulado.

De acordo com o disposto na al. j) do n.º 1 do artigo 27.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas podem estar sujeitas, na sua actividade, a regras de protecção dos consumidores específicas do

sector das comunicações electrónicas, cabendo ao ICP-ANACOM a sua definição.

É no âmbito da definição destas regras, que o ICP-ANACOM entende que os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas distintos do serviço telefónico devem conter informação sobre os níveis de qualidade oferecidos pelos prestadores dos serviços aos seus clientes.

3.2.2.2.1 Tempo necessário para a ligação inicial

A ONI e a TELE 2 entendem que, dado o carácter eminentemente técnico das informações sobre o período máximo de activação de serviço, deve ser prevista a possibilidade de as mesmas serem disponibilizadas ao cliente em documento junto ao contrato de adesão ou, no caso de serviços de Internet, disponibilizadas *on-line*. A TELE 2 acrescenta que a remissão desta informação para documento anexo visa evitar uma excessiva rigidez, bem como evitar que, por medida defensiva, os operadores apresentem nos contratos prazos excessivamente longos de activação.

Aquelas empresas consideram que o critério de tempo máximo de ligação ao serviço, estabelecido no anexo I das Linhas de Orientação, deve contar-se desde a data em que o pedido de activação do serviço chega ao conhecimento do operador e não desde o momento em que é efectuado pelo cliente, como a ANACOM parece sugerir, pois entre um período e outro pode mediar um importante lapso temporal que pode responsabilizar o operador por um facto que lhe não é imputável, mas sim a terceiros.

A PT.COM considera que este elemento não deverá constar dos contratos a celebrar no âmbito da sua actividade, na medida em que o mesmo decorre do artigo 48º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, não estando a PT.COM abrangida pelo âmbito de tal preceito.

Entendimento do ICP-ANACOM

Como já referido, é entendimento do ICP-ANACOM que, nos casos em que a informação exigida para algum dos elementos é excessivamente longa ou detalhada, tal informação pode ser incluída noutro documento que constitua anexo ao contrato, dele fazendo parte integrante, o qual deve ser fornecido juntamente com o clausulado.

Considera o ICP-ANACOM não ser adequado que as empresas fixem procedimentos que descaracterizam a percepção que o cliente tem do momento em que apresenta o pedido de activação do serviço. Reitera-se, assim, a definição já sugerida para este parâmetro no documento de consulta, que estabelece como início para a sua contabilização o momento em que o operador recebe do cliente um pedido válido de adesão ao serviço.

É no âmbito da definição das regras de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, previstas na al. j) do n.º 1 do artigo 27.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que o ICP-ANACOM entende que os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas distintos do serviço telefónico devem conter informação sobre o tempo máximo de ligação inicial contratado entre o prestador do serviço e o cliente.

3.2.3 Tipo de serviços de manutenção oferecidos

A TMN entende que não faz sentido existir qualquer estipulação respeitante ao equipamento nos contratos de adesão do serviço móvel, pois estes contratos apenas regulam a prestação do serviço propriamente dito, não existindo qualquer obrigação do operador relativamente ao equipamento terminal. Assim, sugere que sempre que nas Linhas de Orientação se fizer referência a equipamento, reparações e avarias, seja acrescentada a expressão "quando aplicável".

A ONI e a TELE 2 consideram que o legislador apenas previu a obrigação de os contratos de adesão referirem os tipos de serviços de manutenção oferecidos e que as Linhas de Orientação determinam

alguns aspectos que não encontram consagração legal expressa. No que respeita à obrigação de reparação de avarias e conservação dos equipamentos e infra-estruturas, entendem aqueles dois operadores que esta obrigação só deve existir nos casos em que estes sejam propriedade do operador e não de terceiros e nas situações em que a responsabilidade da avaria é imputável ao próprio operador ou às pessoas que usa para a execução do contrato.

Entende ainda a TELE 2 que o parâmetro de qualidade “tempo máximo de reparação de avarias” deve ser medido desde o momento em que essa participação se considera conhecida pelo operador, o qual deve definir aquele momento tendo em atenção aspectos procedimentais internos de tratamento de comunicações do cliente e não a partir do momento em que o cliente envia uma participação válida ao operador.

A PTC e a PT.COM consideram que o nível de qualidade mínimo quanto ao prazo para acusação de recepção de uma participação de avaria não tem efeito útil e deve ser suprimido, pelo facto de existir um nível mínimo relativo ao prazo máximo de reparação de avarias. Referem ainda aquelas empresas que, sempre que o meio disponibilizado para a participação de avarias seja o telefone ou o correio electrónico, sendo estes os meios maioritariamente utilizados pelos assinantes, a acusação da participação é efectuada simultaneamente ao registo da mesma pela empresa e comunicada de imediato ao assinante.

A PT.COM refere ainda que o acordo quanto à data e ao período de tempo necessário à reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço, quando seja necessário aceder ao local de instalação, apenas será possível quando os prestadores dos serviços tenham conhecimento efectivo das causas da avaria e que, em determinadas situações, pode não ser possível ao prestador do serviço cumprir o prazo acordado com os clientes caso, no processo de reparação, sejam detectadas outras anomalias inicialmente não detectadas. Assim, “entende a PT.COM que caso seja necessário fazer constar este elemento do contrato, o mesmo deverá ser

complementado com disposições contratuais nos termos das quais o prestador do serviço pode prorrogar o prazo acordado entre as partes quando verifique que o mesmo não é suficiente para a reparação total das avarias e sem que tal determine o pagamento de qualquer indemnização ou compensação aos clientes. A PT.COM reitera as considerações acima tecidas para o nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que a obrigação da empresa que presta o serviço de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço apenas respeita às infra-estruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação do serviço. Tal obrigação não diz respeito aos equipamentos terminais.

Considera o ICP-ANACOM não ser adequado que os procedimentos internos de uma empresa relativos ao tratamento de participações de avarias possam fixar o momento em que o operador entende que tomou conhecimento da referida participação. Reitera-se, assim, a definição já sugerida para o parâmetro “tempo máximo de reparação de avarias” no documento de consulta, que estabelece como início para a contabilização do tempo o momento em que o cliente participa uma avaria aos serviços da empresa prestadora, momento esse que deve corresponder à criação e registo da respectiva avaria no sistema de tratamento de comunicações do operador.

Atendendo a que a definição do parâmetro “Tempo máximo de reparação de avarias” contempla já que o momento da participação coincida com a criação e registo de um número de participação entende o ICP-ANACOM ser de excluir o parâmetro relativo ao prazo de acusação e recepção de participações de avarias.

Considera-se, em alternativa, que seria útil incluir no contrato um prazo máximo findo o qual e na ausência da resolução da avaria, o prestador

se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto de situação relativo à situação participada.

O ICP-ANACOM considera que nada impede que o contrato preveja disposições que permitam prorrogar o prazo acordado entre as partes para a reparação da avaria, desde que seja assegurada a informação ao cliente. Trata-se de matéria que se insere no âmbito da liberdade contratual das partes.

É no âmbito da definição das regras de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, previstas na al. j) do n.º 1 do artigo 27.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que o ICP-ANACOM entende que os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas distintos do serviço telefónico devem conter informação sobre o tipo de serviços de manutenção oferecidos.

3.2.4 *Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção*

A ONI e a TELE 2 consideram que as Linhas de Orientação vão para além daquilo que o legislador entendeu ser suficiente nesta matéria no quadro da publicação de informação (artigo 47.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro). A ONI não entende, por exemplo, por que razão se introduz a obrigatoriedade de informar o cliente sobre preços de chamadas originadas noutras redes no caso de se pretender a portação do número e considera que deve competir ao ICP-ANACOM promover essa informação. Referem ainda aqueles dois operadores que a matéria dedicada aos preços, tarifários e assuntos afins deverá poder ser incluída num documento anexo ao contrato de adesão ou no folheto do produto fornecido juntamente com este e dele parte integrante ou, nos casos de serviços de Internet, disponibilizado *on-line*.

A PTC considera que as modalidades de pagamento dos serviços não integram o âmbito do disposto na alínea d) do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro e são as que a empresa disponibiliza à data da emissão

da factura, podendo as mesmas constar, de forma transparente, na própria factura, permitindo ao assinante optar pela modalidade de pagamento que se lhe afigure mais adequada. Assim, para a PTC, deve ser deixado na discricionariedade de cada empresa a opção de incluir as modalidades de pagamento que disponibiliza nos contratos de adesão aos seus serviços ou nas respectivas facturas.

A TMN entende que o excesso de informação, quanto a este aspecto, pode gerar confusão no consumidor, considerando-se bastante para cumprimento da obrigação prevista na lei a disponibilização da informação no sítio institucional e nos pontos de venda, com referência no contrato a que o cliente pode sempre aceder à informação actualizada naqueles pontos.

A PT.COM refere que a necessidade de inclusão deste elemento no contrato celebrado com clientes não decorre do disposto no artigo 39º da Lei n.º 5/2004, pelo que considera que não está sujeita a esta obrigação. Saliencia, também, que nem sempre é possível às empresas que prestem serviços de comunicações electrónicas indicar com detalhe nos contratos celebrados quais os tipos e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa, desde logo porque em determinadas situações os preços poderão ser alterados em virtude de imposições legais e/ou regulamentares. Sublinha ainda que os contratos de adesão são pré-elaborados em quantidades significativas e, caso os prestadores dos serviços indiquem, a cada momento, com detalhe os preços que serão cobrados pela prestação dos serviços, perante uma situação em que os preços sejam alterados por motivos alheios aos prestadores dos serviços, estes terão que readaptar o modelo das condições gerais por eles utilizadas, o que implicará custos adicionais. Assim sendo, entende a PT.COM que os contratos apenas deveriam conter a indicação de que os preços cobrados pela prestação dos serviços são os que constam do tarifário em cada momento em vigor e que os clientes poderão obter informações detalhadas e actualizadas sobre o tarifário nos locais que a PT.COM disponibilize para o efeito, não devendo os tarifários constituir parte integrante dos contratos.

A SONAE considera que a informação relativamente aos preços deverá ser proporcional, devendo fixar-se “a informação principal relativamente aos preços do serviço base mas, por exemplo, a obrigatoriedade do detalhe de preços a nível de serviços de *roaming* é impraticável na medida em que existe uma evolução dinâmica dos mesmos que não é compatível com o carácter mais estático dos contratos” e que “a informação mais detalhada deverá ser disponibilizada noutros locais, como o sítio de Internet dos prestadores, lojas, etc., sendo que estes locais deverão ser claramente identificados nas condições gerais dos contratos”.

A PTC suscita, ainda, dúvidas quanto à forma como deverão figurar no contrato as consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso de este ao contratar o serviço proceder também à portabilidade dos números.

Ainda neste domínio, a VODAFONE considera que tal informação é destinada aos chamadores e não ao cliente aderente, sendo a mesma já devidamente divulgada na mensagem que é obrigatoriamente disponibilizada aos chamadores do número que efectuou a portação para a sua rede. Assim, em seu entender, este procedimento é “perfeitamente suficiente para garantir e assegurar a transparência tarifária entre utilizadores, já que desta forma têm conhecimento que poderá haver diferenças em sede de custo da comunicação efectuada, tendo ao mesmo tempo oportunidade de optar por não estabelecer a referida comunicação”.

Entendimento do ICP-ANACOM

O detalhe dos preços aplicados ao serviço contratado constitui um elemento essencial do contrato, como decorre, expressamente, do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, para os contratos de prestação do serviço telefónico acessível ao público.

Assim, os contratos devem conter cláusulas que determinem o preço ou que estabeleçam regras que tornem o preço determinável, a cada momento, admitindo-se a remissão para o tarifário aplicável ao serviço contratado, o qual deve ser devidamente identificado e anexado ao

contrato. O que importa é que o assinante conheça o plano ou sistema tarifário, concretamente aplicável ao serviço que é objecto do contrato.

Como já referido, é entendimento do ICP-ANACOM que, nos casos em que a informação exigida para algum dos elementos é excessivamente longa ou detalhada, tal informação pode ser incluída noutro documento que constitua anexo do contrato, dele fazendo parte integrante e que deve ser fornecido juntamente com o clausulado. Esta solução permite que se mantenha o modelo de contrato utilizado quando se verifique alteração dos preços. Assim, entende o ICP-ANACOM que a informação sobre o preço do serviço contratado deve ser incluída no contrato, embora possa constar de documento anexo.

Em face aos comentários recebidos, entende o ICP-ANACOM que os contratos devem indicar as modalidades de pagamento dos serviços ou informar que estas modalidades são indicadas nas facturas.

É no âmbito da definição das regras de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, previstas na al. j) do n.º 1 do artigo 27.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que o ICP-ANACOM entende que os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas distintos do serviço telefónico devem conter informação com o detalhe dos preços aplicáveis aos serviços contratados e os meios de obtenção de informação actualizada sobre os preços.

Relativamente ao comentário da PT.COM sobre a necessidade de alterar o contrato por alteração dos preços, caso este estejam incluídos no contrato, entende o ICP-ANACOM que a obrigação de indicar os meios de obtenção de informações actualizadas sobre os preços aplicáveis visam assegurar o esclarecimento dos clientes sem necessidade de proceder à alteração do contrato. Além disso, os assinantes são obrigatoriamente notificados no caso de alteração dos preços.

Tendo em conta que as consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso deste proceder à portabilidade do número, não envolve qualquer obrigação da empresa

prestadora do serviço para com o assinante, entende o ICP-ANACOM não ser o contrato o local adequado para divulgar esta informação.

3.2.5 *Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e cessação dos serviços e do contrato*

A DECO considera correcta a obrigação imposta à empresa prestadora de informar os seus clientes, no próprio texto do contrato, do pré-aviso de oito dias que deverá anteceder a suspensão da prestação do serviço motivada pela falta de pagamento de facturas, os quais deverão ainda ser informados do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar, bem como a obrigação de informar no contrato do direito de reflexão e resolução do contrato (no prazo de catorze dias) que assiste aos consumidores quando se trate de contrato celebrado à distância ou contrato ao domicílio, nos termos do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril. Quanto aos serviços de comunicações electrónicas relativamente aos quais a lei apenas exige um pré-aviso de suspensão do serviço, por falta de pagamento de facturas, com uma antecedência adequada, a DECO entende que "a regra do prazo de 8 dias (não 5, nem 10), foi exactamente definida por se tratar do prazo minimamente adequado para ambas as partes" e, por isso, deve ser este o prazo aplicado, "uma vez que o (único) critério subjacente parece ser, exactamente, o da sua adequação". O mesmo raciocínio é utilizado quanto à antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições contratuais, relativamente à data da sua entrada em vigor, uma vez que a "regra dos 30 dias" tem sido pacificamente aceite pela jurisprudência dos tribunais superiores nacionais como prazo suficientemente adequado e não abusivo.

A ACOP entende que, caso os contratos abrangidos pelas Linhas de Orientação configurem "contratos ao domicílio ou equiparados", nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, deverão conter a informação por escrito sobre o direito de retractação e como o mesmo deve ser exercido. Se os contratos forem realizados através de contratação electrónica, devem, ainda, obedecer ao estipulado nos artigos 24.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro e, supletivamente, ao Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril.

A ONI questiona a relevância do parâmetro “prazo para o efectivo desligamento/desactivação dos serviços”.

A ONI e a TELE 2 consideram que deve ficar a cargo dos operadores decidir onde colocar a informação relativa ao prazo de 14 dias para a cessação do contrato nos casos de contratos à distância e contratos ao domicílio, se no contrato de adesão ou noutra documento entregue em anexo ou disponibilizado *on-line*, pois o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril “não determina que tipo de documento deve fornecer esta informação”. Assim, conclui a ONI, a orientação do ICP-ANACOM relativa a esta matéria deve ser considerada não vinculativa para os operadores, até porque, de outro modo, se estaria a sobrecarregar todos os contratos de adesão com clausulado apenas aplicável a uma parcela deles.

A PTC solicita que se explicitem os termos e condições da suspensão do contrato referida no último item desta alínea, de forma a evitar eventuais interpretações divergentes quanto ao seu exacto sentido e alcance, bem como quanto ao seu âmbito de aplicação. Considera ainda que o ICP-ANACOM deverá esclarecer se aquele item se refere à suspensão do contrato, a pedido do assinante, por um período limitado, omissa na Lei em vigor, ou se, antes, se refere à suspensão do serviço nos termos do n.º 1 do artigo 52.º, da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Considera a PT.COM que, “devido à evolução tecnológica a que vamos assistindo actualmente, pode suceder que surjam outras formas de comunicação que não foram previstas pelas partes aquando da celebração do contrato, pelo que estes meios não deveriam ser indicados, de forma taxativa, nos contratos celebrados com os clientes, permitindo também, no futuro, que a empresa possa vir a adoptar outras formas de comunicação que não as previstas no contrato aquando da sua celebração”. Entende também que, como na maioria dos contratos entre os prestadores de acesso à Internet e os clientes são celebrados no âmbito de um sistema de contratação à distância e a prestação do serviço tem início quase imediatamente após a celebração do contrato, os contratos deverão incluir uma cláusula nos termos da qual fica afastado o direito de resolução dos

contratos no prazo de 14 dias a contar da data de celebração dos mesmos, nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril.

A TELE 2 entende que, para efeitos de contagem do prazo para efectivo desligamento/desactivação dos serviços, é importante definir um prazo máximo de conhecimento do pedido do cliente. O prazo para desactivação do serviço só começaria a contar após o seu termo, permitindo-se assim “suplantar as deficiências que podem existir no processamento interno das comunicações do cliente, que, regra geral, costumam levar algum tempo, especialmente nos casos em que a entidade responsável por esse tratamento não é o próprio operador”.

A VODAFONE considera que é suficiente incluir nos contratos um conjunto de meios adequados para a generalidade das comunicações ao cliente, não sendo necessário incluir, relativamente a cada comunicação, a forma específica como o cliente será alertado. Deste modo, deve ser deixado ao critério dos operadores a opção por um dos meios de comunicação referidos no contrato que melhor se adequa ao caso concreto.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que o prazo de 8 dias - expressamente fixado no n.º 1 do artigo 52.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro para o serviço telefónico acessível ao público - é a antecedência adequada para o pré-aviso de suspensão do serviço, por falta de pagamento de facturas, na generalidade dos serviços de comunicações electrónicas distintos dos serviços telefónicos. No entanto, não é de acolher o entendimento da DECO quanto à antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições contratuais, relativamente à data da sua entrada em vigor, pois a “regra dos 30 dias” não se afigura adequada quanto a alguns serviços de comunicações electrónicas distintos dos serviços telefónicos.

Pese embora o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, não determine que tipo de documento deve fornecer esta informação relativa ao prazo de 14 dias para resolução do contrato nos casos de contratos à distância e

contratos ao domicílio, entende o ICP-ANACOM que tal informação deve constar do contrato, por se tratar de um caso de cessação do mesmo e porque o contrato é um instrumento eficaz para transmitir aquela informação.

Entende o ICP-ANACOM manter a sugestão do parâmetro “prazo para o efectivo desligamento/desactivação dos serviços”, pois é razoável que o assinante conheça previamente os prazos para desligamento do serviço.

Considera o ICP-ANACOM não ser adequado que as empresas fixem procedimentos que descaracterizam a percepção que o cliente tem do momento em que apresenta o pedido de desactivação. Reitera-se, assim, a definição já sugerida para este parâmetro no documento de consulta, que estabelece como início para a sua contabilização o momento em que o operador recebe do cliente um pedido válido de cessação do serviço.

Ao referir-se aos “termos e condições da suspensão do contrato”, o ICP-ANACOM pretende que o contrato informe das condições em que o assinante pode pedir a sua suspensão por um período limitado, nos casos em que o prestador do serviço admita essa possibilidade.

Entende o ICP-ANACOM que, nos contratos à distância ou ao domicílio, caso se verifique alguma das situações previstas no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, poderá ser incluída uma cláusula que afaste o direito de resolução do contrato no prazo de 14 dias a contar da data de celebração do mesmo.

O ICP-ANACOM considera que os contratos devem informar dos meios para realização das comunicações ao cliente. Caso sejam indicados vários meios de comunicação, fica ao critério dos prestadores de serviços a opção por um deles.

3.2.6 *Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato*

A DECO considera que este é um dos pontos fundamentais, sendo que, à semelhança do que acontece no sector energético, deveriam estes sistemas (automáticos) de compensação por incumprimento contratual estar igualmente previstos e tabelados em Regulamento de Qualidade de Serviço.

A ONI considera que há dúvidas se a lei impõe a necessidade de se preverem nos contratos de adesão sistemas de reembolso ou de indemnização em caso de incumprimento dos níveis de serviço apresentados e refere que o legislador em nenhum lado determina a fórmula que deve ser usada para determinar o valor em concreto que o cliente terá direito. Assim, conclui esta empresa que as orientações do ICP- ANACOM sobre esta matéria não podem ter qualquer peso vinculativo e devem apenas ser consideradas como meras sugestões, podendo os operadores definir outros meios de cálculo que não os indicados pelo ICP- ANACOM.

A PT.COM entende que é necessário clarificar que, nos casos em que os prestadores optem por não oferecer níveis de qualidade do serviço, estes não estarão sujeitos ao pagamento de indemnizações ou reembolsos, na medida em que não foram acordados no contrato níveis de qualidade.

A SONAE considera que o que será razoável e proporcional neste contexto será indicar os critérios genéricos que assistem às fórmulas de cálculo das indemnizações, bem como a formulação genérica das situações que darão origem ao direito do cliente (ou do prestador) à indemnização, sendo que o detalhe de cada uma das situações particulares deverá ser disponibilizado nos demais pontos de informação do prestador, de forma transparente e simples.

A TELE 2 considera não haver dúvida que a lei impõe a necessidade de se preverem nos contratos de adesão sistemas de reembolso ou de indemnização em caso de incumprimento dos níveis de serviço apresentados. Todavia, refere que “o legislador em nenhum lado determina a fórmula que deve ser usada para determinar o valor em concreto que o cliente terá direito”, pelo que as recomendações do ICP-ANACOM nesta

matéria não têm peso vinculativo e devem apenas ser consideradas como meras orientações, podendo os operadores definir outros meios de cálculos que não os indicados pelo ICP-ANACOM.

Entendimento do ICP-ANACOM

A Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro não fixa a fórmula que deve ser usada para determinar o valor concreto da indemnização ou reembolso a que o cliente terá direito em caso de incumprimento dos níveis de qualidade oferecidos. Assim, os critérios indicados no documento de consulta para cálculo do reembolso em caso de interrupção ou suspensão do serviço devem ser entendidos como sugestões, podendo as empresas prestadoras dos serviço definir outras fórmulas de cálculo.

Caso os prestadores optem por não oferecer níveis de qualidade do serviço, as indemnizações ou reembolsos por incumprimento destes níveis não têm que constar do contrato.

3.2.7 Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro

A DECO concorda com a imposição à empresa prestadora da obrigação de informar o cliente, no próprio contrato, dos procedimentos a adoptar para apresentar a sua reclamação. Quanto à possibilidade do cliente recorrer a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, entende a DECO que, neste ponto, “deveria ser estabelecido um compromisso arbitral, por todas as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, de adesão à rede de centros de arbitragem de conflitos de consumo já existentes ou que, futuramente, venham a ser instituídos” e que a imposição deste compromisso arbitral “daria satisfação à competência expressa do ICP-ANACOM em fomentar e desenvolver mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre as empresas e os utilizadores finais, nos termos do n.º 2 do artigo 107.º da Lei n.º 5/2004. O IC entende que os contratos deveriam mencionar, também, as condições

em que se pode efectuar o recurso para o regulador, bem como as entidades de resolução de litígios a que o operador aderiu.

A ONI e a TELE 2 anotam que pode haver situações em que a reclamação não é dirigida à empresa que presta o serviço e que, nesse caso, os aspectos procedimentais ligados à resolução de litígios podem ser da responsabilidade de uma outra empresa contratada pelo operador para esse efeito. Assim, aquelas empresas consideram que “seria mais fácil referir apenas que as reclamações devem ser entregues à empresa que para esse efeito for indicada pelo operador no contrato de adesão”.

A ONI salienta ainda que a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, “não fixa a obrigatoriedade de fixação de prazos máximos para resposta a reclamações, pelo que neste ponto a orientação da ANACOM deve assumir-se como uma simples sugestão”.

A PT.COM considera que “o detalhe de informação sugerido pelo ICP-ANACOM é excessivo e extravasa claramente o âmbito daquilo que decorre da lei, designadamente na parte que impõe à empresa um prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação” e refere que, sempre que o meio disponibilizado para a apresentação de reclamações seja o telefone ou o correio electrónico, a acusação da reclamação é efectuada simultaneamente ao registo da mesma pela empresa e comunicada de imediato ao assinante.

A TELE 2 considera que o “tempo máximo de resposta a reclamações” deve começar a contar do momento em que a reclamação chegou ao poder do operador, ou da empresa designada para este efeito, devendo ser permitida a definição de um prazo máximo para o conhecimento da reclamação. Só após o termo deste prazo é que começaria a contar o prazo máximo para o operador responder à solicitação do cliente.

Por último, a VODAFONE considera que não faz sentido incluir nos contratos os procedimentos internos dos operadores, pelo que estes pontos devem ser eliminados dos elementos mínimos a incluir nos contratos.

Entendimento do ICP-ANACOM

A capacidade de intervenção do ICP-ANACOM na resolução de litígios resume-se à competência fixada no artigo 10.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, nos termos do qual compete à Autoridade reguladora, a pedido de qualquer das partes, resolver, através de decisão vinculativa, os litígios relacionados com as obrigações decorrentes daquela lei, entre empresas a ela sujeitas.

Assim, não cabe ao ICP-ANACOM intervir na resolução de litígios entre as empresas prestadoras dos serviços e os seus clientes.

Neste domínio, o ICP-ANACOM apenas deve fomentar o desenvolvimento de mecanismos de resolução de conflitos entre as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas e os utilizadores finais.

O ICP-ANACOM reitera quanto ao parâmetro “tempo máximo de resposta a reclamações” as posições já defendidas para os parâmetros “tempo de reparação de avarias e “tempo máximo de desligamento/desactivação do serviço”.

Atendendo a que a definição do parâmetro “Tempo máximo de resposta a reclamações/pedidos de informação do cliente” prevê que o momento da recepção da reclamação pelo operador coincida com a criação e registo do número de reclamação, entende o ICP-ANACOM ser de excluir o prazo de acusação e recepção de participações de reclamações.

No entanto, considera-se que seria útil incluir no contrato um prazo máximo findo o qual e na ausência de decisão da reclamação, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto de situação relativo à situação reclamada.

3.2.8 Condições em que é disponibilizada a facturação

A PTC considera que as modalidades de pagamento dos serviços não integram o âmbito do disposto na alínea d) do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e são as que a empresa disponibiliza à data da emissão da factura, podendo as mesmas constar, de forma transparente, da própria factura. Assim, deve ser deixado na discricionariedade de cada empresa a opção de incluir as modalidades de pagamento que disponibiliza nos contratos de adesão aos seus serviços ou nas respectivas facturas.

A PT.COM entende que o artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que não tem aplicação directa nos contratos que sejam celebrados entre empresas que prestam serviços de acesso à Internet, apenas impõe que sejam indicadas no contrato, as condições em que é disponibilizada a factura detalhada. Nestes termos, considera que não existem fundamentos para inclusão no contrato das outras informações mencionadas neste ponto. Refere, também, que decorre do artigo 39.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que a PT.COM apenas deverá incluir nos contratos que celebre com os clientes a informação de que estes poderão obter a facturação detalhada quando esta seja solicitada. Considera, ainda, ser desadequada a fixação de um prazo rígido para a emissão das facturas e a indicação das opções que estejam à disposição do cliente neste domínio e refere que a informação sobre os meios de pagamento de facturas nos contratos é desnecessária, pois a mesma “consta sempre da factura”.

É opinião da ONI e da TELE 2 que as orientações do ICP-ANACOM sobre esta matéria foram mais longe do que aquilo que o legislador considerou adequado neste ponto. Assim, entendem aquelas empresas que, na ausência de disposição legal sobre a emissão das facturas e à sua frequência, a antecedência do envio da factura, o preço de alguns tipos de facturas, o formato normal das facturas, os modos de pagamentos das facturas e as consequências da mora no pagamento, as orientações do ICP-ANACOM sobre estes aspectos devem ser consideradas meras sugestões, competindo aos operadores decidir se devem incluir este tipo de informações no contrato ou num outro documento.

A TELE 2 acrescenta, ainda, que “considera manifestamente excessivo incluir no contrato questões como o prazo de antecedência do envio da factura, o preço de algumas facturas ou os modos de pagamentos das facturas” e questiona a que momento se refere aquela antecedência.

A SONAE considera que o detalhe que consta das Linhas de Orientação sobre a facturação é excessivo, embora concorde com a disponibilização de informação sobre as modalidades disponíveis de pagamento, bem como sobre o direito de facturação detalhada que assiste ao cliente.

A VODAFONE considera ser desnecessária a indicação da antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento, pois a emissão de facturas aos clientes da Vodafone está associada aos diferentes ciclos de facturação, em respeito pelo disposto no Código do IVA, as quais indicam o prazo limite de pagamento. Quanto aos modos de pagamento das facturas, entende que esta informação, pela sua natureza, deverá constar das facturas e não do próprio contrato.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que os contratos devem indicar as modalidades de pagamento dos serviços ou informar que estas modalidades são mencionadas nas facturas.

É no âmbito da definição das regras de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, previstas na al. j) do n.º 1 do artigo 27.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que o ICP-ANACOM entende que os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas distintos do serviço telefónico deve informar que os assinantes têm direito de receber facturas não detalhadas e têm direito à facturação detalhada, quando solicitada.

Sobre o prazo de antecedência do envio das facturas, entende o ICP-ANACOM que esta antecedência se refere à data limite do pagamento das facturas.

Tendo presentes os comentários recebidos sobre esta matéria, considera o ICP-ANACOM que os contratos devem informar que os assinantes têm direito de receber facturas não detalhadas e têm direito à facturação detalhada, quando solicitada.

Entende, também, o ICP-ANACOM recomendar que o contrato informe os seguintes aspectos:

- Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem;
- Como serão emitidas as facturas (facturação em papel ou electrónica) e a periodicidade da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente);
- Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento;
- O preço (se houver) de alguns tipos de facturas;
- Opções facultadas aos clientes quanto ao tipo de facturas, se aplicável;
- Consequência da mora no pagamento das facturas.

3.2.9 Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à protecção de dados pessoais

A generalidade das entidades que remeteram comentários não se pronunciou sobre este elemento.

A TELE 2 entende que as recomendações do ICP-ANACOM sobre esta matéria devem ser vinculativas e são razoáveis, mesmo para os contratos de serviços de Internet e para os contratos “providenciados *on-line*”.

3.3 Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização dos serviços

Em relação ao prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e modo de notificação do utilizador, o IC é de opinião que o mesmo deverá ser igual ao prazo previsto relativo às alterações de condições contratuais e respectiva antecedência mínima para a notificação ao assinante.

O IC entende, também, que deve ser incluída no contrato uma cláusula que contemple um período mínimo em que o mesmo não pode ser alterado pelo operador, de modo a garantir a estabilidade contratual e que, nos casos em que é exigido um período de fidelização ao assinante, aquela garantia deve ser extensível a esse mesmo período.

A ONI entende que, embora os operadores tenham que respeitar as obrigações previstas no artigo 13.º da Lei n.º 43/2004, de 18 de Agosto, o legislador não impõe, nomeadamente na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que a autorização do cliente quanto à inclusão dos seus dados pessoais numa lista pública seja veiculada através do contrato de adesão e, como tal, conclui, que a orientação do ICP-ANACOM a este respeito não pode ser vinculativa.

Idênticos comentários são feitos sobre os artigos 6.º n.º 2 e n.º 4 e artigo 7.º n.º 4 da Lei n.º 43/2004, de 18 de Agosto e artigo 10.º, n.º 4 da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro.

Relativamente à cessação das ofertas, a ONI considera tratar-se de uma “obrigação do prestador que deve ser divulgada mas não necessariamente por este e ainda menos no contrato de adesão (é uma vez mais matéria adequada para publicitação pela ANACOM)”.

Quanto à orientação do ICP-ANACOM para incluir no contrato de adesão as condições de acesso a serviços de audiotexto, refere que não existe uma obrigação expressa dos operadores fornecerem este tipo de informação aos clientes e portanto a orientação do ICP-ANACOM deve ser entendida em sentido facultativo. Considera, por último, que os quatro últimos itens aplicáveis ao serviço telefónico em local fixo “se referem a direitos inquestionáveis dos clientes mas que nada obriga sejam transcritos no contrato de adesão”.

É entendimento da PTC que a alteração ou cessação do contrato de serviço telefónico fixo, em virtude de pedido de portabilidade e/ou

desagregação do lacete local e, as consequências daí emergentes, quer para a empresa, quer para o assinante, não deverão constituir um elemento mínimo do mencionado contrato.

A PT.COM considera que algumas indicações sugeridas pelo ICP-ANACOM no domínio da protecção dos dados são questionáveis face à letra da lei, nomeadamente no que se refere à forma de obtenção do consentimento do titular dos dados, e informa que submete e continuará a submeter a informação relativa à recolha de dados pessoais à apreciação da Comissão Nacional de Protecção de Dados.

A SONAE considera que a proposta do ICP-ANACOM quanto às informações sobre a protecção dos dados pessoais dos clientes “vai no sentido de, o contrato de adesão, servir como veículo para divulgação ao público do regime legal em vigor”, o que não é o objectivo das Linhas de Orientação.

A TELE 2 considera que, ao contrário do que sucede com o artigo 13.º da Lei n.º 43/2004, de 18 de Agosto, os artigos 6.º e 7.º do mesmo diploma nada referem sobre a necessidade de se informar o consumidor, precisamente porque são disposições dirigidas, principalmente, à empresa que irá proceder ao tratamento dos dados e não tanto ao seu titular. Assim, entende a Tele 2 que na ausência de uma norma legal que, nesta matéria, obrigue os operadores em contrário, “não cabe à ANACOM estender as obrigações dos operadores para além dos limites legais, mas apenas fiscalizar o cumprimento das que já existem ou vierem a existir”.

Entendimento do ICP-ANACOM

Nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 39.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, constitui direito dos utilizadores de redes e serviços acessíveis ao público serem informados, com uma antecedência mínima de 15 dias, da cessação da oferta.

Entende o ICP-ANACOM que a estipulação de um período mínimo em que o contrato não pode ser alterado pelo prestador do serviço é matéria que deve permanecer na liberdade contratual das partes.

O contrato deve conter cláusulas e prazos prevendo a sua alteração e cessação, as quais não prejudicam a aplicação de regras especialmente fixadas para os casos de alteração e cessação do contrato decorrentes da portabilidade, pré-selecção e desagregação do lacete local.

O ICP-ANACOM considera que o contrato é o documento mais adequado para obter a autorização do cliente quanto à inclusão dos seus dados pessoais numa lista pública de clientes, bem como para obter as autorizações do cliente a que aludem os n.ºs 2 e 4 do artigo 6.º e o n.º 4 do artigo 7.º da Lei n.º 43/2004, de 18 de Agosto e o n.º 4 do artigo 10º da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro.

No caso de o serviço contratado permitir o acesso aos serviços de audiotexto, o contrato deve prever a obrigação de assegurar o barramento do acesso a estes serviços, com excepção do televoto, como fixa o artigo 45.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro. Prevendo esta norma a possibilidade de acesso aos serviços de audiotexto, através de uma específica manifestação de vontade, no âmbito de uma economia processual, deve o contrato, por princípio, conter espaço para manifestação da vontade do assinante relativamente ao acesso àqueles serviços.

Reitera-se o entendimento acima exposto quanto à inclusão nos contratos de cláusulas que prevêm os direitos dos assinantes que estão expressamente consagrados e reconhecidos na lei.

III. Conclusão

Em conclusão, o ICP-ANACOM, ouvidos os interessados que se pronunciaram em sede de procedimento geral de consulta, entende que:

- há matérias que devem constar obrigatoriamente dos contratos por serem essenciais ao contrato;
- há matérias que, não sendo obrigatórias, podem constar do contrato em benefício de uma maior transparência na relação estabelecida entre o prestador do serviço e o cliente, razão pela qual o ICP-ANACOM recomenda a sua inclusão nos contratos; é o que sucede com algumas informações relativas aos serviços de manutenção, ao método de resolução de litígios e à facturação;
- há elementos que constavam do documento de consulta e que se concluiu tratar-se de mecanismos de informação ao consumidor que podem ser divulgados por outros meios, não sendo os contratos a sede adequada para transmitir essa informação; é o caso das consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso de este ao contratar o serviço proceder também à portabilidade dos números, do local onde se poderá encontrar versão actualizada do contrato e do procedimento de resolução de reclamações.