ANACOM

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - http://www.anacom.pt
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=157542

Data de publicação – 27.4.2006

RELATÓRIO FINAL DO PROCEDIMENTO GERAL DE CONSULTA RELATIVO AO OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

I. Enquadramento

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), de 21 de Julho de 2005, foi aprovado o projecto de decisão relativo ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas.

Em cumprimento do disposto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro – Lei das Comunicações Electrónicas (LCE) –, o projecto de decisão foi submetido a procedimento geral de consulta, tendo os interessados disposto de um prazo de quarenta dias úteis para se pronunciarem, o qual terminou no dia 28 de Setembro de 2005.

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

- Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL (FENACOOP);
- União Geral dos Consumidores (UGC);
- SGC Telecom – SGPS, S.A. (SGC);
- Associação de Consumidores de Portugal (ACOP);
- Portugal Telecom, SGPS, PT Comunicações, S.A., PT Prime Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. e PT.Com – Comunicações Interactivas, S.A. (designadas conjuntamente por empresas do Grupo PT);

- ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (ONI);
- Instituto do Consumidor (IC);
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN);
- VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE);
- TELEMILÉNIO – Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (TELE 2);
- SONAECOM, SGPS, S.A. em nome da OPTIMUS – Telecomunicações, S.A., da NOVIS TELECOM, S.A. e da CLIXGEST, S.A. (SONAE); e
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).

Nos termos dos procedimentos adoptados pelo ICP – ANACOM, em 12 de Fevereiro de 2004, em especial para o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da LCE, esta Autoridade *analisa todas as respostas e disponibiliza um documento final contendo uma referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflicta o seu entendimento sobre as mesmas* (alínea 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 consideram, em geral, que o projecto de decisão submetido a consulta representa um reforço dos direitos e interesses dos consumidores, em especial do direito à informação.

As empresas do Grupo PT entendem que esta iniciativa do ICP-ANACOM, conjugada com as “Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas”, contribuirá, decisivamente, para conferir um elevado grau de protecção dos direitos e interesses dos assinantes e dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas.

2. Questões prévias suscitadas

2.1 Posição dos respondentes

As empresas do Grupo PT, bem como a TMN, consideram que a intervenção do ICP-ANACOM se deve limitar à definição de linhas de orientação, recomendações ou sugestões e não à fixação de regras rígidas e pré-definidas de carácter vinculativo, sob pena de se pôr em causa o princípio da livre iniciativa privada.
Neste sentido, entendem as empresas do Grupo PT que qualquer eventual regra que viesse a ser fixada com o objectivo de preencher o conteúdo da alínea b) do n.º 1 do artigo 39.º da LCE e estabelecer a forma de disponibilização destas informações ou a integrar as várias alíneas do n.º 2 do artigo 47.º da LCE, porque carecida de suporte legal, excessiva e desproporcionada, não poderia, em caso algum, assumir natureza vinculativa. Referem, também, não ser possível invocar o disposto na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE como base legal para uma medida desta natureza, por duas ordens de razões:
- As expressões "específicas do sector das comunicações" e "em conformidade com a presente lei" limitam a capacidade de actuação do ICP-ANACOM no âmbito daquela alínea;
- O artigo 27.º está inserido no capítulo relativo ao "regime de autorização geral" e constitui tão só a base legal para a imposição, pelo regulador, de obrigações às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas no momento da emissão do título de autorização para o exercício da actividade, não constituindo a sede própria para ancorar as medidas vertidas no documento em consulta.

Refere, também, a TMN que o n.º 2 do artigo 47.º da LCE, já por si exaustivo, apenas atribui competência ao ICP-ANACOM para definir a forma de publicação e divulgação das informações, nada prevendo quanto à sua competência para a definição do respectivo conteúdo.

Neste sentido, a ONI e a SONAE entendem que o projecto de deliberação em consulta, ao estender as informações exigidas para os serviços telefónicos aos serviços não telefónicos, excedeu o nível de exigência previsto na LCE, pois para os serviços não telefónicos esta lei apenas impôs uma obrigação genérica de informação. Por isso, a ONI sugere que as orientações do ICP-ANACOM para os serviços não telefónicos que ultrapassem o estabelecido nos artigos 39.º e 40.º da LCE assumam a forma de recomendações.

A TELE2 entende que sempre que as orientações do ICP-ANACOM não tenham base legal devem ser consideradas como não vinculativas. No entanto, concorda com a aplicação extensiva do artigo 47.º, n.º 2 da LCE aos serviços de comunicações electrónicas em geral, como é o caso do acesso à Internet.

As empresas do Grupo PT, a TMN e a VODAFONE consideram que, se as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas incluíssem em todos os meios de divulgação da informação todas as sugestões apresentadas pelo ICP-ANACOM, passariam a dispor de documentos extremamente extensos e de leitura e interpretação bastante complexa, o que constituiria um desincentivo ao exercício do direito dos consumidores à informação e traria problemas logísticos aos operadores. Na opinião das empresas do Grupo PT e da VODAFONE, o que importa disponibilizar aos assinantes e utilizadores dos serviços é a informação essencial e determinante da formação da vontade de contratar e o local onde pode obter informação mais aprofundada sobre as condições de acesso e utilização dos serviços. A TMN entende ser de privilegiar soluções em que se informa claramente o cliente/consumidor do local onde pode obter toda a informação sobre a relação contratual a estabelecer.

A ONI, a TMN e a VODAFONE relevam que uma boa parte da informação seleccionada para os prestadores publicarem/divulgarem é coincidente com a que foi exigida como elementos mínimos a constar dos contratos de adesão e consideram que se trata de uma duplicação desnecessária e onerosa, porque também a proposta de contrato deve ser publicitada nos termos do artigo 47.º da LCE. Por este motivo, a ONI propõe que a versão final do projecto de deliberação tenha em devida consideração a correcta articulação/complementaridade entre as disposições dos artigos 47.º e 48.º da LCE, respectivamente, sobre a informação a disponibilizar pelos prestadores e sobre o conteúdo dos contratos de adesão.

A SONAE considera que a proposta do ICP-ANACOM tem um objectivo interessante ao procurar dar aos clientes uma visão mais clara dos produtos que adquirem. No entanto, considera que o documento de consulta apresenta um detalhe excessivo, colocando em risco o efeito útil da medida e impõe obrigações que vão além do disposto na lei.

Neste contexto, a SONAE analisa o projecto de decisão distinguindo os elementos a publicar e os locais em que essa publicação deve ser efectuada, tendo em conta as diferenças existentes nos processos de contratação dos serviços de comunicações electrónicas consoante se trate de um cliente empresarial ou de um cliente residencial:

- Os clientes empresariais fazem a sua escolha com base em contactos directos com a rede comercial de cada empresa, não fazendo as suas aquisições por via dos canais de distribuição de *mass market* (grandes

superfícies, lojas das empresas, etc.). Para o processo de decisão destes clientes é particularmente relevante a informação que é disponibilizada através do sítio da empresa prestadora na Internet (tipicamente, numa fase de recolha de informação sobre as opções existentes no mercado) ou através do contacto directo, que é efectuado com os serviços da empresa. Neste segmento, parâmetros como a resolução de conflitos, sistemas de indemnização e reembolso ou os tipos de manutenção oferecidos são critérios de escolha do prestador de serviço e, na maioria dos casos, vão além das condições associadas ao serviço básico, sendo negociadas caso a caso; e

- No mercado residencial, o cliente faz a sua "pesquisa de mercado" essencialmente com base na informação disponível na Internet ou que é remetida pelos prestadores após solicitação expressa. Neste segmento, os principais factores de decisão são as características gerais do serviço e o preço. As condições associadas à resolução de conflitos, sistemas de indemnização e reembolso ou os tipos de manutenção oferecidos não são factores de decisão. No caso dos clientes residenciais, considera a SONAE que informação em excesso no local da venda apenas irá contribuir para confundir o cliente e para desviar a sua análise dos factores que são, comprovadamente, os cruciais para a sua decisão.

Tendo em conta esta distinção, conclui a SONAE que a importância do objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas assume particular relevância no mercado residencial.

Pelo exposto, a SONAE considera ser necessário efectuar duas alterações de fundo ao projecto de decisão em consulta:

- Diferenciar, de forma inequívoca, a informação a disponibilizar no sítio na Internet e nas lojas propriedade dos prestadores daquela que deverá ser disponibilizada nos demais locais de venda, como as grandes superfícies, i.e., aqueles onde o prestador apenas aluga espaço para colocação de um expositor ou, mesmo, simples espaço em prateleiras para exposição dos produtos; e
- Diferenciar, de forma igualmente inequívoca, as obrigações associadas aos serviços telefónicos acessíveis ao público dos demais, por via de uma menor exigência nestes últimos casos.

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 emite a presente deliberação, tendo em vista:

- Explicitar e concretizar o conteúdo de cada uma das alíneas do n.º 2 do artigo 47.º da LCE, nas quais são indicadas informações que, nos termos do n.º 1 daquele artigo, devem ser publicadas e disponibilizadas pelas empresas que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público; e

- Especificar as informações sobre condições de acesso e utilização dos serviços de comunicações electrónicas distintos dos serviços telefónicos, que devem ser disponibilizadas aos utilizadores nos termos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 39.º da LCE.

Entende o ICP-ANACOM que, deste modo, será garantido um maior nível de informação aos utilizadores, que lhes permitirá fazer uma escolha livre e esclarecida.

O ICP-ANACOM considera que não existe duplicação de informação ao exigir-se que os prestadores publiquem/divulguem informação coincidente com a que foi exigida como elementos mínimos a constar dos contratos de adesão, uma vez que estes contratos não são, em si mesmos, um meio de divulgação de informação. Com efeito, para formar a decisão de contratar o consumidor recolhe previamente informação sobre as ofertas existentes no mercado, seja nos pontos de venda, seja nos sítios da Internet dos operadores.

3. Apreciação na especialidade

Dada a similitude da informação a publicitar e disponibilizar pelas empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público e pelas empresas

que oferecem outras redes e serviços acessíveis ao público e a semelhança dos comentários apresentados para os vários tipos de redes e serviços, a sua apreciação será feita por cada elemento informativo comum aos pontos A e B do projecto de decisão, valendo esta análise para todos os tipos de redes e serviços. Sempre que se justifique fazer a análise individualizada de determinado elemento para um serviço em particular, tal será expressamente referido.

3.1 Identificação do prestador

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

A ONI considera que o texto deveria explicitar, de forma mais clara, quais são os elementos identificadores considerados obrigatórios (pressupostamente o primeiro parágrafo da alínea a) no texto do projecto de deliberação) e aqueles que, embora recomendáveis, não são obrigatórios (pressupostamente o segundo parágrafo da alínea a) no texto do projecto de deliberação).

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que os elementos referidos no segundo parágrafo da alínea a), do ponto A do projecto de decisão são facultativos, razão pela qual se utilizou a expressão “parece-nos útil serem publicados e divulgados” e não a palavra “devem”.

3.2 Serviços oferecidos

3.2.1. Informação sobre portabilidade e pré-selecção

No que concerne à descrição dos serviços referida no **ponto i), alínea b), A**, as empresas do Grupo PT consideram que os recursos de portabilidade e de pré--selecção, por não constituírem serviços de comunicações electrónicas e por resultarem da lei e de regulamentação própria, não devem ser objecto de publicitação e divulgação nesta sede. Caso se entenda que estes recursos carecem de maior informação junto do consumidor, estas empresas entendem ser mais adequado e eficaz que o ICP-ANACOM proceda à sua divulgação através de um sítio específico e/ou outros meios de difusão julgados convenientes.

Considera a ONI que a deliberação deverá deixar claro que a descrição detalhada dos serviços oferecidos poderá, indiscriminadamente, ser disponibilizada em folhetos de apresentação dos serviços, ou “on line” como parte integrante do conteúdo dos sítios dos prestadores na Internet, ou ainda em qualquer outro tipo de documentos devidamente identificados pelos prestadores para o efeito e que será suficiente mencionar nos contratos de adesão qualquer destas fontes, com vista à caracterização dos serviços prestados.

Entendimento do ICP-ANACOM

A portabilidade e a pré-selecção são funcionalidades dos serviços telefónicos acessíveis ao público. Assim, considera o ICP-ANACOM que faz sentido disponibilizar informação sobre estas funcionalidades, designadamente no que se refere aos custos que lhes estão associados.

3.2.2. Informação sobre área de cobertura e eventuais condicionantes de acesso

No que se refere aos **pontos ii) e iii), alíneas b), A e B**, as empresas do Grupo PT consideram que se deverá ponderar a adequação da disponibilização das indicações pertinentes da empresa prestadora dos serviços apenas no respectivo sítio na Internet, não ficando a mesma sujeita à forma escrita em suporte de papel, figurando, apenas, neste suporte, a informação sobre o local onde o interessado pode aceder à mesma.

A ONI considera formalmente excessiva a obrigação da publicação dos elementos referidos nos **pontos ii), iii) e iv)** ao abrigo da alínea b) do n.º 2 do artigo 47.º da LCE, até porque a informação a ela associada será redundante, tendo em consideração que a LCE impõe a sua divulgação através de outras disposições, nomeadamente de acordo com o disposto no artigo 40.º (específico para a qualidade do serviço) e também de acordo com o artigo 48.º (este específico para os contratos de adesão). A ONI considera, também, que o Anexo ao projecto de deliberação em análise, que inclui um conjunto de parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, deverá ser estritamente entendido como um simples conjunto de sugestões, e nunca com carácter obrigatório ou como alternativa ou complemento ao Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho.

A ONI considera ainda excessiva a exigência dos elementos referidos nestes pontos ii) e iii) para os serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao

público (não telefónicos), pois a disposição legal em que se suportam (alínea b) do n.º 1 do artigo 39.º da LCE) é muito menos exigente do que a da alínea b) do n.º 2 do artigo 47.º da mesma lei.

No que respeita à área geográfica de cobertura, a TMN, a VODAFONE e a SONAE entendem que não é possível dar informação detalhada sobre a cobertura em suporte de papel, 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.
A SONAE entende que esta informação apenas pode ser disponibilizada no sítio das empresas na Internet das empresas, pois é impossível que esta esteja actualizada e disponível em todos os locais de venda dos serviços. A TMN considera que a obrigação de informar sobre a cobertura deve ser cumprida com a indicação, quer no contrato a celebrar com o cliente, quer nos pontos de venda, quer ainda no atendimento telefónico, do local onde o cliente pode consultar informação actualizada sobre a cobertura da rede móvel.

Entendimento do ICP-ANACOM

Atentos os comentários recebidos, entende o ICP-ANACOM que a informação sobre a cobertura dos serviços deve ser publicada e disponibilizada nos termos do artigo 39.º, n.º 1, alínea b) e do artigo 47.º n.º 1 ambos da LCE, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço.

3.2.3. Informação sobre níveis de qualidade

Quanto ao **ponto iv)**, relativo aos níveis de qualidade de serviço oferecidos, as empresas do Grupo PT, bem como a VODAFONE, salientam que a inclusão deste elemento na informação a disponibilizar sobre as condições de oferta não decorre do disposto no artigo 47.º da LCE e entendem que o mesmo não deve ser incluído nesta informação, por se tratar de matéria de natureza contratual,

explicitamente mencionada no artigo 48.º da LCE. Em todo o caso, as empresas do Grupo PT propõem a supressão do Anexo ao documento de consulta, deixando ao critério dos prestadores a fixação dos parâmetros relativamente aos quais pretendam comprometer-se com níveis mínimos de qualidade de serviço.

A VODAFONE refere ainda que só faria sentido publicitar níveis de qualidade se os mesmos fossem medidos de forma igual por todos os operadores, garantindo--se, assim, que as informações a que os consumidores teriam acesso seriam directamente comparáveis.

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.

A TMN considera que os parâmetros constantes do Anexo ao projecto de deliberação, só se podem aceitar como meras "sugestões".

A SONAE considera que os níveis de qualidade de serviço a disponibilizar com carácter mandatório pelas empresas apenas se poderão cingir aos que já se encontram regulados (nomeadamente os do Regulamento 45/2005). Todos os demais deverão ser inequivocamente identificados, nesta fase, como opcionais. Em consonância, conclui que não deverão ser impostas quaisquer obrigações de mensuração dos parâmetros de qualidade de serviço propostos pelo regulador no Anexo à consulta, de valores mínimos para os níveis de serviços aí referidos e prazos máximos de resposta a reclamações, sempre que tais parâmetros e a definição de valores mínimos e máximos para os mesmos não seja já uma obrigação decorrente de regulamentos de qualidade aprovados e em vigor ou das próprias licenças atribuídas às empresas.

Refere ainda a SONAE que a informação a que se reportam os pontos iii) e iv) apenas deverá ser exigida no âmbito dos serviços telefónicos acessíveis ao público, na medida em que é particularmente relevante para serviços com uma componente de acesso associada, como é o caso desses serviços.

Entendimento do ICP-ANACOM

Os níveis de qualidade a que se refere o ponto iv) são os 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 LCE, 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.
Os parâmetros que constam do Anexo ao documento de consulta são apenas sugestões que os operadores podem ou não adoptar.

3.2.4. Outras informações sobre os serviços oferecidos

A DECO considera que, no âmbito da descrição dos serviços oferecidos, o consumidor deveria ser informado se o seu serviço de *roaming* será, ou não, automaticamente activado, uma vez que tem conhecimento de casos de consumidores que são confrontados com a impossibilidade de utilizar os serviços de comunicações electrónicas contratados, em território não nacional, por desconhecerem tal requisito de activação prévia do serviço de *roaming*.

Relativamente ao serviço de acesso à Internet, a DECO aproveita esta consulta para reiterar o seu entendimento de que se deve pôr fim à distinção entre tráfego nacional e internacional, porquanto esta assenta em critérios técnicos e de conveniência económica das empresas sem qualquer identificação com fronteiras geográficas ou políticas. Entretanto, enquanto se mantiver este critério de facturação do serviço, entende a DECO que o cliente deverá ser informado dos pressupostos da sua aplicação e dos acordos de interligação convencionados, de modo que consiga diferenciar os consumos de tráfego nacional e internacional.

Entendimento do ICP-ANACOM

É entendimento do ICP-ANACOM que o *roaming* é uma facilidade adicional ao serviço que pode ser ou não disponibilizado juntamente com o serviço telefónico móvel. Assim, entende o ICP-ANACOM que as empresas prestadoras deste

serviço devem informar se esta facilidade será ou não automaticamente activada, caso o cliente se desloque para território estrangeiro.
A título de recomendação, sugere-se que, nos casos em que o serviço não é automaticamente activado, os prestadores informem sobre a forma de se proceder a tal activação, bem com sobre o local onde se pode obter informação adicional sobre esta facilidade.

O ICP-ANACOM considera essencial que os utilizadores possam estimar o valor dos seus consumos de serviços de comunicações electrónicas. Por este motivo, entende-se que as empresas que prestam serviços de acesso à Internet, cujo critério de facturação se baseie na distinção entre tráfego nacional e internacional, devem informar os consumidores dos meios técnicos que permitam ao utilizador reconhecer previamente e “on-line” o tipo de tráfego (nacional ou internacional), associado aos endereços a que pretenda aceder em cada momento.

3.3 Preços normais, abrangendo o acesso a todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais e específicos

A ACOP considera que no preço de instalação deverá indicar-se também o preço de deslocação, se e quando este for cobrado e que não devem ser cobrados consumos mínimos ao consumidor ou, se o forem, estes devem ser estabelecidos previamente pelo ICP-ANACOM.

As empresas do Grupo PT consideram essencial que o ICP-ANACOM esclareça o que se deverá entender por "Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa".

As empresas do Grupo PT suscitam, 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, pois consideram, tal como a VODAFONE, que tal informação é destinada aos chamadores e não ao cliente aderente, sendo a mesma já divulgada na mensagem que é obrigatoriamente disponibilizada aos chamadores do número que efectuou a portação para a sua rede. Neste sentido, pronunciou-se também a ONI.

A ONI salienta que a informação de preços sobre a qual é exigida publicação, embora seja compatível com a alínea c) do n.º 2 do artigo 47.º da LCE, é muito semelhante à que é exigida na deliberação que define os elementos mínimos que devem constar nos contratos de adesão, discordando desta duplicação.

A ONI questiona também se fará sentido exigir tanto detalhe na publicação de informação sobre preços, encargos de utilização e manutenção do serviço e descontos para os serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público que não sejam telefónicos, pois a LCE não estabelece tal obrigação nos mesmos termos que para os serviços telefónicos. Entende a ONI que o detalhe de informação apresentado no projecto de deliberação deve assumir a forma de recomendação.

O IC considera que as informações relativas aos preços que constam do projecto de decisão deveriam ser entendidas como taxativas, sempre que aplicáveis e não como sugestão discricionária.

A TMN apenas salienta o risco de o excesso de informação poder gerar confusão, considerando ser bastante para o cumprimento da obrigação prevista na lei, a disponibilização da informação no site institucional e nos pontos de venda.

A VODAFONE entende que as informações sobre as modalidades de pagamentos dos serviços e sobre a forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre o preço não é exigida nos termos do artigo 47.° da LCE, nem constitui informação relevante que influa decisivamente na formação da vontade do público em contratar, pelo que estas informações não deverão ser divulgadas ao público, ao abrigo do disposto naquele artigo.

Já no que se refere às condições de atribuição de descontos e crédito, pese embora estejam previstas no artigo 47.º da LCE, entende a VODAFONE que será muito difícil aos operadores dar a conhecer ao público o seu regime de descontos, uma vez que este assenta numa avaliação, caso a caso e está directamente dependente da análise de um conjunto de factores, dos quais se destacam o número de cartões a subscrever, o volume de facturação e os investimentos em soluções técnicas específicas necessárias à prestação do serviço. Assim, entende a VODAFONE que, sobre este ponto, apenas se pode informar o cliente que para obter informação sobre as condições de aplicação de descontos deverá consultar o operador.

A TELE 2 considera que as recomendações do ICP-ANACOM vão para além daquilo que o legislador considerou ser suficiente nesta matéria, pois no artigo 47.º n.º 2 alínea c) da LCE nada é referido quanto a consumo mínimo mensal, horário normal e horário económico, custos de instalação, reinstalação e desinstalação, entre outros. Assim, entende que as informações que não se encontram elencadas na LCE deverão ser consideradas como mera recomendação do ICP-ANACOM.

A DECO considera que os consumidores deverão também ser informados da existência da TMDP – Taxa Municipal de Direitos de Passagem, do facto do município onde o serviço será prestado cobrar, ou não, este encargo e, no caso positivo, do seu valor percentual.

Entendimento do ICP-ANACOM

É entendimento do ICP-ANACOM que as condições e custos de instalação, desinstalação e reinstalação do serviço devem ser do conhecimento prévio do consumidor, uma vez que estão muitas vezes em causa valores significativos.

Após a entrada em vigor da LCE, que excluiu o serviço de telefone do âmbito da aplicação da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, deixou de ser proibida a imposição e cobrança de consumos mínimos na prestação deste serviço, tal como já acontecia na prestação de outros serviços de comunicações electrónicas. Refira-se em todo o caso que não compete ao ICP-ANACOM definir esta matéria.

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 envolvem qualquer obrigação da empresa prestadora do serviço para com o assinante, entende o ICP-ANACOM que esta informação não tem que ser divulgada e publicitada juntamente com as condições de oferta e utilização do serviço.

Por tipo de preços entende-se os diferentes tarifários comercializados pela empresa e respectiva descrição dos serviços. Por níveis de preços entende-se o detalhe dos preços em concreto, isto é, os valores aplicáveis aos diferentes tarifários.

Quanto à alegada duplicação de informação, reiteramos o entendimento do ICP-ANACOM apresentado no ponto II, 2.2.

As informações sobre as modalidades de pagamentos dos serviços e sobre a forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre preço não influem decisivamente na formação da vontade do público em contratar. Assim, entende o ICP-ANACOM que estas informações devem ser retiradas da decisão final.

O ICP-ANACOM considera que só devem ser objecto de publicação nos termos do artigo 47.º e do artigo 39.º, n.º 1 alínea b) da LCE os descontos normais e não os que assentam numa avaliação da situação concreta de cada cliente.

Relativamente à informação, sugerida pela DECO, sobre a existência e cobrança ou não da TMDP e sobre o seu valor percentual, é entendimento do ICP-ANACOM que não impende sobre as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, a obrigação de divulgar esta informação, pois a mesma não resulta nem da LCE, nem do Regulamento n.º 38/2004, de 29 de Setembro. A TMDP, pese embora possa ser considerada um encargo relativo à utilização do serviço, não é uma receita da empresa que presta esse serviço, nem tão pouco é por esta determinada.

3.4 Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes

Sobre este ponto a TELE 2 refere que o legislador em nenhum lado determina a fórmula que deve ser usada para determinar o valor em concreto a que o cliente terá direito. Assim, a TELE2 entende 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

O ICP-ANACOM não fez qualquer recomendação quanto à fórmula de cálculo destas indemnizações e reembolsos.

3.5 Tipos de serviços de manutenção oferecidos

A ACOP entende que o telefone fixado para a participação de avarias deve ser gratuito, devendo tal facto ser comunicado ao consumidor.

O IC considera que as informações relativas aos serviços de manutenção que constam do projecto de decisão deveriam ser entendidas como taxativas, sempre que aplicáveis e não como sugestão discricionária.

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.

A SONAE considera que quaisquer níveis de qualidade de serviço, que não estejam hoje regulamentados, deverão ser clara e inequivocamente identificados como não mandatórios e em consequência ser a sua publicação condicionada à sua adopção pelas empresas. Refere, ainda, a SONAE que a informação a que se reporta o ponto ii) apenas deverá ser exigida no âmbito dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

Entendimento do ICP-ANACOM

É entendimento do ICP-ANACOM que a opção por um número de telefone gratuito para participação de avarias é matéria que depende da livre opção das empresas prestadoras dos serviços.

Entende o ICP-ANACOM que as avarias referidas neste ponto do projecto de decisão respeitam apenas às infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço e aos equipamentos terminais.

Sobre o comentário da SONAE, remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM relativo aos níveis de qualidade mencionados do projecto de decisão.

3.6 Condições contratuais típicas

Sobre este ponto, a ONI refere que a obrigação de publicação e divulgação do contrato de adesão tipo constitui matéria que já se encontra a ser controlada pelo ICP-ANACOM, que publica no seu sítio na Internet esse tipo de informação no que respeita aos contratos aprovados que utilizam.

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 VODAFONE salienta que, do confronto dos elementos a divulgar ao abrigo do artigo 47.º da LCE com os elementos que devem constar obrigatoriamente dos contratos de adesão de acordo com o disposto no artigo 48.º da LCE, se conclui que a informação a apresentar ao público estará na sua quase totalidade duplicada no mesmo suporte escrito, pois as condições contratuais típicas também devem ser publicadas nos termos do citado artigo 47.º. De forma a evitar esta duplicação de informação mas garantindo, simultaneamente, que os consumidores têm acesso à informação prevista no artigo 47° da LCE, entende a VODAFONE que as condições contratuais típicas devem ser disponibilizadas ao público a seu pedido, sendo feita menção da disponibilidade desta informação, a rogo do interessado, nos elementos a divulgar ao abrigo daquele artigo.

Entendimento do ICP-ANACOM

A publicação dos contratos aprovados nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 39.º da LCE no sítio do ICP-ANACOM na Internet não substitui nem afasta a obrigação das empresas que oferecem redes ou serviços publicarem e divulgarem as condições contratuais típicas.

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 cabe no âmbito da liberdade contratual das partes.

Quanto à alegada duplicação de informação, reiteramos o entendimento do ICP-ANACOM apresentado no ponto II, 2.2.

3.7 Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço

Entendem as empresas do Grupo PT que a recomendação do disposto neste ponto acabará por se revelar redundante, pois os mecanismos de resolução de litígios, incluindo os inerentes à apresentação de reclamações e procedimentos associados, já se encontram previstos no modelo de contrato de adesão, que é

também objecto de publicitação e divulgação obrigatória nos termos do artigo 47.º da LCE.
Em todo o caso, as empresas do Grupo PT entendem que o detalhe da informação sugerido pelo ICP-ANACOM é excessivo, designadamente na parte relativa à indicação do prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação, pois o telefone é o meio mais utilizado para a apresentação de reclamações e, neste caso, a acusação da recepção da reclamação é efectuada em simultâneo com o registo da reclamação pela empresa e comunicada, de imediato, ao reclamante. Neste sentido, pronunciou-se também a VODAFONE.

Na opinião da ONI, a informação a disponibilizar no âmbito da alínea g) do n.º 2 do artigo 47.º da LCE, sobre mecanismos de resolução de litígios, deverá ser complementar daquela que se encontra prevista na alínea g) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE, para os contratos de adesão.
Assim, a ONI admite ser razoável que os elementos mínimos cuja inclusão nos contratos de adesão foi considerada apenas como recomendável (mas não obrigatória) sejam precisamente aqueles a incluir na informação a disponibilizar no âmbito da alínea g) do n.º 2 do artigo 47.º, com excepção da informação relativa à submissão de conflitos aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios que deve constar dos contratos de adesão.

A TELE 2 considera que os elementos que não constam da LCE, como o prazo máximo de resolução ou resposta a reclamações, devem ser considerados meras recomendações, pois a obrigação deve cingir-se ao que consta da lei.

A SONAE entende que a informação sobre os mecanismos de resolução de litígios deve ser disponibilizada no sítio do prestador na Internet, a pedido junto dos serviços de atendimento ao cliente e na rede de lojas propriedade do prestador e considera que os ponto ii) e iii) (respectivamente, prazo dentro do qual o utilizador deve reclamar e prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação) têm apenas carácter indicativo, sem que exista qualquer obrigação dos prestadores em definir tais prazos.

Entendimento do ICP-ANACOM

A al. g) do n.º 2 do artigo 47.º da LCE obriga à publicação e disponibilização de informação relativa aos mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço.

O ICP-ANACOM entende que esta obrigação abrange informação relativa aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os procedimentos internos criados pela empresa, de modo a esclarecer o público e, em particular, os consumidores, sobre a sua existência e modo de acesso.

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.

4. Forma de publicitação e divulgação das informações

O Grupo SGC questiona, se nos casos em que as activações de serviço são realizadas via contacto telefónico, bastará disponibilizar as informações no sítio da empresa prestadora do serviço na Internet.

As empresas do Grupo PT, a ONI, a TMN e a VODAFONE entendem que, quando a contratação do serviço pressuponha a compra de um kit ou pacote em superfícies comerciais, é inviável, por falta de espaço, divulgar todas as informações previstas no documento submetido a consulta na parte exterior das embalagens; consideram, também, que esta é uma prática não desejável do ponto de vista comercial, de marketing e de design, sendo, ainda, desproporcionada face ao benefício real para o utilizador.

Neste sentido, a VODAFONE informa que, actualmente, é possível visualizar nos kits da Vodafone o plano tarifário associado e os serviços suplementares, estando também disponíveis nas superfícies comerciais um suporte metálico onde o cliente pode recolher brochuras e folhetos sobre a oferta da Vodafone e salienta que será manifestamente irrealista querer disponibilizar na parte exterior da embalagem/envelope (no caso de venda de cartão telefónico) o elenco de informações identificadas no documento de consulta e muito particularmente as condições contratuais e a cobertura geográfica.

Assim, consideram as empresas do Grupo PT, a TMN e a VODAFONE que nos designados kits ou pacotes se insira apenas uma referência, na parte exterior da embalagem, a dar conta dos locais onde a informação sobre as condições de

oferta e utilização do serviço pode ser consultada, designadamente no sítio dos operadores na Internet, no serviço de atendimento ao cliente ou nos ditos suportes metálicos.

Refere, também, a ONI que tal disposição parece redundante relativamente ao conteúdo do segundo parágrafo da secção C do documento em consulta, que por si já obriga à disponibilização daquele tipo de informação em todos os pontos de venda do serviço e, por isso, nos locais em que se venderem os referidos "pacotes" existirá informação disponível em suporte escrito, independente dos mesmos, para ser distribuída (da mesma forma que deverá existir nos outros locais em que os referidos "pacotes" não são comercializados).

A DECO concorda com as formas de publicitação e divulgação das informações estabelecidas no documento de consulta e acrescenta que, quando tais informações são prestadas nos respectivos sítios na Internet, devem as mesmas ser disponibilizadas de forma visível e acessível no mapa do sítio, designadamente, na mesma página onde é divulgado o serviço a contratar ou em *link* para o efeito, em tamanho e apresentação gráfica que o identifique facilmente.

A SONAE considera que as necessidades de informação para os clientes não são as mesmas, consoante se trate de informação que é disponibilizada numa qualquer prateleira de supermercado ou grande superfície ou no sítio do prestador na Internet (ou loja do próprio). É, portanto, essencial adequar o grau de exigência do detalhe da informação ao local em que a mesma será disponibilizada.
Entende a SONAE que o nível mais detalhado da informação deverá ser garantido, no sítio dos prestadores na Internet, respectivas lojas e sede e que nos demais pontos de venda, como sejam os espaços em grandes superfícies, redes de agentes, embalagens do produto, etc., a informação a exigir deverá atender às necessidades dos clientes, ou seja, deverá incidir de forma objectiva nos factores críticos para a decisão de compra do cliente.
A SONAE considera que o cliente, no momento da compra, não atende aos aspectos particulares da oferta mas, sim, às suas principais características: plano tarifário base e descrição geral do serviço (suporte tecnológico, débitos de acesso à Internet no caso de serviços com banda larga, limites de tráfego, etc.).
Com base nestas considerações, a SONAE entende que a informação deverá ser segmentada em dois conjuntos distintos:

Conjunto A – Informação exaustiva sobre o serviço, que inclui toda a informação identificada no documento de consulta;

Conjunto B – Informação sintética sobre as principais características do produto, que se deverá resumir a:

- Identificação do prestador;
- Descrição genérica do serviço oferecido (sub-alíneas i) e ii) da página 6 do documento de consulta);
- Preços: neste âmbito deverá ser garantida a informação relativa ao tarifário base do serviço, respeitando-se as regras de transparência em vigor. É de notar que a exigência de apresentação de todos os tarifários alternativos poderá ser confusa para o próprio cliente, devendo ser assegurada referência expressa ao serviço de informação do operador e endereço na Internet onde toda a informação poderá ser facilmente encontrada; e
- Níveis de serviço garantidos: aqui é fundamental tomar em consideração que apenas existe regulamentação para os serviços telefónicos fixos. Assim, considera-se razoável que seja inserida neste nível de informação os compromissos de qualidade que, ao abrigo do Regulamento 45/2005, os operadores irão publicar. Para os demais serviços, a obrigatoriedade da sua inclusão deverá depender da discussão específica a efectuar aquando do lançamento pelo regulador da consulta relevante.

Por último, conclui a SONAE que o Conjunto A deverá ser disponibilizado no sítio do prestador na Internet, a pedido junto dos serviços de atendimento a cliente e na rede de lojas propriedade do prestador e o Conjunto B, deverá ser informação a disponibilizar em qualquer local onde o serviço do prestador seja comercializado (incluindo grandes superfícies, lojas de agentes, na caixa do produto, etc.).

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que nos designados “kits ou pacotes” se deve inscrever na parte exterior da embalagem, de forma bem visível:

- A identificação do prestador do serviço;
- A descrição genérica do serviço, indicando-se as suas principais características;
- Os preços relativos ao tarifário base do serviço; e
- Os locais onde a informação sobre as demais condições de oferta e utilização do serviço pode ser consultada, bem como a identificação do respectivo sítio na Internet.

Toda a informação indicada na versão final do documento deve ser disponibilizada, em suporte escrito, junto dos locais de venda das embalagens.

A informação disponibilizada nos sítios das empresas na Internet devem ser publicadas de forma clara, visível e facilmente acessível, designadamente, na mesma página onde é divulgado o serviço a contratar ou em “link” para o efeito, em tamanho e apresentação gráfica que a permita identificar facilmente.

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 ser obrigatoriamente publicadas e disponibilizadas ao público, por serem essenciais à formação da vontade de contratar;
- Há matérias que, não sendo obrigatórias, podem ser publicadas e disponibilizadas, em benefício de uma melhor e mais completa informação, prévia à contratação do serviço, razão pela qual o ICP-ANACOM recomenda a sua divulgação; é o que sucede com algumas informações relativas aos serviços de manutenção e aos mecanismos de resolução de litígios;
- Há elementos que constavam do documento de consulta e que se concluiu não ser informação que influencie decisivamente na formação da vontade de contratar; é o caso das modalidades de pagamento dos serviços, da forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços e 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.
- Apenas um conjunto de informação seleccionada deve ser inscrita na parte exterior das embalagens utilizadas para comercialização do serviço, sendo que a restante informação deve ser disponibilizada, em suporte escrito, junto aos locais de venda da embalagem.