

**RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DOS INTERESSADOS
REFERENTE AO SENTIDO PROVÁVEL DA DECISÃO RELATIVO À
ALTERAÇÃO DAS LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO
MÍNIMO A INCLUIR NOS CONTRATOS PARA A PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS DECORRENTES DA
ENTRADA EM VIGOR DA LEI N.º 12/2008, DE 26 DE FEVEREIRO E QUE
DETERMINA A TODOS OS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÕES A ADAPTAÇÃO DOS MODELOS DE CONTRATOS DE
ADESÃO AO NOVO REGIME E O ENVIO AOS ASSINANTES DE
COMUNICAÇÕES COM INFORMAÇÃO DAS ALTERAÇÕES
CONTRATUAIS**

I. Enquadramento

Por deliberação de 1 de Setembro de 2005 foram aprovadas pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas (doravante designadas por Linhas de Orientação).

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 4 de Junho de 2008, foi aprovado o seguinte sentido provável de decisão (SPD):

1. Determinar aos prestadores de serviços de comunicações electrónicas:

- a) O envio aos respectivos assinantes, no prazo de 30 dias após a notificação da decisão final, de comunicação escrita que informe das novas condições aplicáveis aos contratos que decorrem da Lei n.º 12/2008, designadamente juntamente com a facturação.
- b) A comunicação ao ICP-ANACOM, no mesmo prazo de 30 dias, a contar do termo do prazo a que se refere a alínea a), de que foi dado cumprimento ao determinado nesta alínea, com cópia da comunicação enviada aos assinantes;
- c) A adaptação dos contratos que utilizam às novas regras aplicáveis e o envio a esta Autoridade de versões reformuladas dos contratos de

adesão para aprovação nos termos do n.º 4 do artigo 39.º da LCE, no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação da decisão final.

2. Alterar as Linhas de Orientação nos seguintes pontos:

➤ *Ponto III, 1, al. E), Ponto IV, al. E) e Ponto V, al. E) - Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato*

São aditados os seguintes elementos obrigatórios:

- Estipulação de que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.
- O contrato deve prever, para a suspensão do serviço por mora do cliente, um pré-aviso escrito com a antecedência de 10 dias relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar, no qual o cliente seja advertido do motivo da suspensão e informado dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo. O meio pelo qual será transmitido ao cliente o pré-aviso deve ser indicado no contrato.

➤ *No Ponto III, 2 – Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização do serviço -, Ponto IV – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas – e Ponto V - Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de distribuição de televisão*

Substitui-se o penúltimo item do Ponto III, 2 (“Direito do assinante pagar e obter quitação de apenas partes das quantias constantes da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora, excepto em situações de fraude ou pagamento sistematicamente atrasado) pelos seguintes dois elementos obrigatórios, que são aditados ao Ponto IV e ao Ponto V:

- Estipulação de que a prestação do serviço só pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.
- Direito do assinante a pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

➤ *Ponto III, 1, al. H), Ponto IV, al. H) e Ponto V) al. H) – Condições em que é disponibilizada a facturação*

É aditado o seguinte elemento obrigatório:

- Obrigatoriedade de periodicidade mensal da facturação.

➤ *No Ponto III, 2 – Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização do serviço -, Ponto IV – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas – e Ponto V - Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de distribuição de televisão*

- Quando for exigida a prestação de caução para o serviço em causa – apenas possível nos contratos a celebrar com clientes que não sejam consumidores ou em situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor, desde que o cliente não opte pela transferência bancária como forma de pagamento –, o contrato deve conter o regime que lhe é aplicável, definido de acordo com o disposto no Decreto-Lei 195/99, de 8 de Junho.

3. Determinar às empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas que adaptem os contratos que utilizam de conformidade com o mencionado no ponto 2 e que remetam a esta Autoridade as versões reformuladas dos contratos de adesão para aprovação, nos termos do n.º 4 do artigo 39.º da LCE, no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação da decisão final.

4. Submeter o deliberado no número um à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, fixando um prazo de 20 dias para que, querendo, se pronunciem por escrito.

Em cumprimento do disposto nos artigos 100.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, o deliberado no número um do sentido provável de decisão foi submetido a audiência prévia dos interessados, tendo os interessados disposto de um prazo de 20 dias úteis para se pronunciarem por escrito.

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

- AR TELECOM – Acessos e Redes de Comunicações S.A. (AR TELECOM);
- Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (CABOVISÃO);
- NACACOMUNIK – Serviços de Telecomunicações, Lda. (NACACOMUNIK);
- Onitelecom Infocomunicações, S.A (ONI);
- Portugal Telecom, S.G.P.S. (Grupo PT);

- VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE);
- Sonaecom – Serviços de Comunicações, S.A. (SONAECOM); e
- CATVP – TV Cabo Portugal, S.A. (ZON)

Foram ainda recebidos, a 15/07/2008, os comentários dos CTT – Correios de Portugal, S.A. que por terem sido recebidos fora do prazo limite para resposta dos interessados não serão considerados no presente relatório.

Nos termos dos procedimentos adoptados pela ANACOM, em 12 de Fevereiro de 2004, em especial para a audiência prévia dos interessados, esta Autoridade, finda a audiência e antes da adopção da decisão final, *elabora o respectivo relatório que contém as posições manifestadas pelos interessados e o entendimento desta Autoridade sobre as mesmas* (al. a) do ponto 2).

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

1. Apreciação genérica do sentido provável de decisão

A ONI concorda na generalidade com o SPD e considera adequado divulgar, através da factura, os mecanismos destinados a proteger os utentes dos serviços públicos essenciais.

O GRUPO PT considera que a medida perspectivada no SPD é genericamente positiva, por clarificar alguns aspectos decorrentes da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro no que respeita aos elementos mínimos.

A ZON informa não ter comentários ao SPD.

2. Questões suscitadas quanto ao n.º 1 do SPD, submetido a audiência prévia

2.1 Posição dos interessados

A NACACOMUNIK considera que o SPD parece ter ido para além da letra da lei, não privilegiando a adequação e proporcionalidade da informação a comunicar aos clientes.

A ONI considera que a comunicação aos clientes deverá ser feita através da indicação do local do site do operador onde se encontra o detalhe das alterações, assim como os canais para esclarecimento de dúvidas.

O GRUPO PT evidencia que a necessidade de modificação dos contratos e consequente notificação aos clientes decorre de alterações legislativas que produzem efeitos *ope legis* e não de uma alteração decorrente da iniciativa dos prestadores de serviços. Acrescenta este Grupo empresarial que estas alterações legislativas apenas beneficiam os assinantes, não implicando para este ónus ou encargos adicionais. Nesta medida, o Grupo PT considera desnecessário o envio de comunicação aos clientes que informe das novas condições aplicáveis aos contratos que decorrem da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008 e considera também que a imposição desta obrigação é manifestamente desproporcional, tendo em conta que as alterações são benéficas para o consumidor.

A VODAFONE considera que as medidas vertidas no SPD devem ser revistas, de forma a salvaguardar os interesses das partes da relação contratual e que a intervenção do ICP-ANACOM deve ser pautada por princípios de razoabilidade e proporcionalidade.

Sobre o n.º 1 do SPD, no qual se determina o envio aos assinantes de comunicação escrita que informe das novas condições aplicáveis aos contratos decorrentes da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, a VODAFONE salienta que não lhe parece curial notificar os clientes de alterações genéricas previstas na Lei, numa determinada data, e, posteriormente, serem introduzidas condições específicas, nos respectivos contratos, adaptadas à realidade do operador. Neste sentido, argumenta a VODAFONE que por um lado nada impede o operador de, querendo, estabelecer condições mais favoráveis para os seus clientes, por outro lado não faz sentido notificar em singelo as alterações legislativas (o que aliás não resulta do REGICOM) sem dar conhecimento das cláusulas que em concreto

passarão a vigorar por virtude da alteração dos contratos, como, por exemplo, no que se refere à caução, a informação sobre o valor, forma de cálculo ou situações em que é admitida. Entende a VODAFONE que não faz sentido transmitir por duas vezes aos clientes informação que, nalguns casos, poderá não ser coincidente e que deve aguardar-se a alteração dos contratos para notificar aos clientes as alterações, como decorre do REGICOM.

No que concerne às diligências que devem ser tomadas pelos prestadores de serviços para que os seus clientes sejam informados das alterações legislativas e das consequentes alterações contratuais, a VODAFONE manifesta a sua discordância com o procedimento proposto pelo ICP-ANACOM, uma vez que o mesmo se revela inadequado a uma comunicação uniforme das alterações decorrentes da Lei ao seu universo de clientes. A VODAFONE releva que uma percentagem significativa de assinantes do serviço telefónico móvel, possuem um tarifário pré-pago que não se coaduna com uma comunicação personalizada ao cliente, pois como este tipo de tarifário não obriga à identificação do titular, não tem a Vodafone, na esmagadora maioria dos casos, os dados de identificação destes clientes, nem quando esta identificação existe, tem a possibilidade de confirmar se a mesma se encontra correcta, o que, como se compreende, inviabiliza o envio de uma comunicação escrita nos moldes pretendidos pelo ICP-ANACOM. Por outro lado, refere a VODAFONE que como as facturas dos clientes são enviadas em 4 ciclos de facturação (ao ritmo de um por semana) o prazo de 30 dias será insuficiente para a preparação da informação e notificação atempada dos clientes.

Do exposto, conclui a VODAFONE que a forma de comunicação deve ser uniforme para todos os clientes, razão pela qual entende que a comunicação das alterações legislativas se poderá fazer através de uma das seguintes formas:

(1) Envio de um SMS informativo a alertar os clientes para a disponibilização, no *Site* da Internet, lojas e Serviço de Apoio ao Cliente, das novas condições de prestação do serviço. Esta alternativa tem a vantagem de permitir que o cliente, num único acesso, tenha conhecimento das condições actualizadas que regem a relação contratual com a Vodafone, que equivale à comunicação da versão actualizada do contrato de prestação de serviços.

(II) No caso de o ICP-ANACOM manter o sentido de decisão projectado, esta comunicação deverá fazer-se mediante o envio de um SMS informativo a alertar os clientes para a disponibilização, no *Site* da Internet, das alterações legislativas.

Neste caso em particular o teor da informação a disponibilizar no *Site* seria o constante do Ponto 1. do SPD.

(III) Em ambos os casos seria conferida ao cliente a possibilidade de efectuar a respectiva impressão directamente no *Site*, ou, na eventualidade de não ter acesso à Internet, solicitar essa informação numa loja, agente ou, ainda, que a mesma lhe seja enviada através do Serviço de Apoio a Clientes.

A SONAECOM entende que para cumprimento do disposto no n.º 1 do SPD deverá remeter aos assinantes as novas condições de serviço já adaptadas e aprovadas pelo ICP-ANACOM.

2.2 Entendimento do ICP-ANACOM

A modificação dos contratos já celebrados decorre “*ope legis*” da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, tendo estas alterações eficácia nas relações contratuais desde aquela data (cfr. artigo 3.º da Lei n.º 12/2008). De acordo com o disposto no artigo 13.º da Lei n.º 23/96 é nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes da presente lei.

A comunicação escrita a que se refere a al. a) do n.º 1 do SPD não envolve o envio aos clientes de um novo contrato de adesão ou das novas cláusulas contratuais adaptadas às alterações legislativas, deverá apenas informar os clientes que já tenham contratos celebrados das condições contratuais resultantes da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008. Pretende-se deste modo acautelar que estes clientes recebam informação clara e transparente sobre as novas condições contratuais.

Considerando a dificuldade manifestada pela VODAFONE de enviar a mencionada comunicação a clientes do serviço telefónico móvel com tarifários pré-pagos que não disponibilizaram dados de identificação, é de admitir apenas quanto a estes clientes que os prestadores enviem SMS com indicação da página do sítio na Internet na qual conste a informação indicada no ponto I do SPD.

3. Resumo da posição dos respondentes quanto aos números 2 e 3 do SPD, não submetidos a audiência prévia

3.1 Posição dos interessados

A AR TELECOM entende que deve ser concretamente estabelecido pela ANACOM o que é considerado um pré-aviso adequado para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, ou então, estabelecerem-se os requisitos mínimos dessa adequação, para evitar interpretações diversificadas.

A CABOVISÃO considera que os serviços de comunicações electrónicas estão desenquadrados dos fins da Lei n.º 12/2008.

A NACACOMUNIK considera que o cliente deve poder escolher uma periodicidade de facturação diferente da mensal e questiona a necessidade de incluir nos contratos a indicação do meio pelo qual será transmitido ao cliente o pré-aviso de suspensão do serviço em caso de mora no pagamento.

O GRUPO PT aproveita a oportunidade para veicular a sua posição relativamente às alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008. É entendimento deste Grupo empresarial que a inclusão dos serviços de comunicações electrónicas no âmbito de aplicação da Lei n.º 12/2008 não é consentânea com a actual conjuntura do sector e constitui um retrocesso no processo de liberalização do sector.

O Grupo PT considera que existem algumas disposições legislativas que deverão ser objecto de tratamento mais aprofundado na deliberação final do ICP-ANACOM, a saber:

- a) O ICP-ANACOM deverá esclarecer se as Linhas de Orientação se aplicam aos contratos que se destinem, em exclusivo, a pessoas colectivas ou equiparadas;
- b) As Linhas de Orientação devem especificar que a antecedência adequada pode variar consoante a natureza dos serviços contratados; no caso dos serviços pós-pagos ou com assinatura mensal é possível aos prestadores de serviços planejar, salvo motivos excepcionais, a data da suspensão do serviço, mas que o mesmo não sucede relativamente à suspensão dos serviços pré-pagos ou oferta de serviços temporizados;
- c) O ICP-ANACOM deve estabelecer nas Linhas de Orientação que nas situações de incumprimento contratual decorrentes de outros factores que não a mora do utente, como é o caso de utilização ilícita do serviço imputável aos clientes, o pré-aviso pode ser emitido em momento imediatamente anterior ao da suspensão;
- d) As Linhas de Orientação devem consagrar expressamente a prática que tem vindo a ser adoptada pela maioria dos prestadores de serviços de comunicações

electrónicas e que consiste na possibilidade de o pré-aviso de suspensão poder ser efectuado também mediante o envio de SMS ou de correio electrónico para os contactos indicados pelos clientes, quer no momento da adesão aos serviços, quer em momento posterior, bastando para o efeito que estas formas de comunicação estejam contratualmente previstas;

e) O direito de pagar e obter quitação parcial da factura não é compatível com a disponibilização de ofertas integradas ou agregadas de serviços de comunicações electrónicas, em que são disponibilizados dois ou mais serviços em bundle e nos quais é cobrada uma única mensalidade na mesma factura que não discrimina os valores desagregados devidos pela prestação dos serviços em causa.

A VODAFONE sugere que se excluam do n.º 3 do SPD os contratos em fase de aprovação no ICP-ANACOM, os quais seguirão os processos de aprovação em curso.

3.2 Entendimento do ICP-ANACOM

A alteração das Linhas de Orientação, a que se refere este SPD, visa adaptar este documento ao regime previsto na Lei n.º 12/2008, cuja entrada em vigor tornou ilegais ou incompletas algumas das suas disposições. Não é, pois, esta a sede própria para interpretar ou concretizar conceitos gerais e indeterminados que o legislador intencionalmente optou por utilizar, de modo a permitir uma análise casuística das situações concretas abrangidas na previsão legal e uma aplicação da lei adequada às circunstâncias particulares de cada caso. Não cabe, pois, ao ICP-ANACOM a integração, em abstracto, daqueles conceitos gerais e indeterminados.

Sobre o impacto da alteração da Lei n.º 23/96, pela Lei n.º 12/2008, nos serviços de comunicações electrónicas, o ICP-ANACOM publicou já o seu entendimento, em deliberação de 21 de Maio de 2008.

A necessidade de adaptação dos modelos de contratos de adesão às novas regras aplicáveis decorre da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, facto que levou já vários prestadores a remeterem, por sua livre iniciativa, ao ICP-ANACOM versões reformuladas dos contratos de adesão que já tinham sido aprovados ou que estavam em processo de aprovação.