



**RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE O OBJECTO E FORMA DE
DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE
UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS**

28/09/2005

INTRODUÇÃO

A **Tele2 Portugal** (“Tele2”), nos termos dos artigos 8.º e 20.º n.º 2 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (“Lei das Comunicações Electrónicas”), vem apresentar os seus comentários à consulta pública lançada pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) sobre o objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas (“Consulta”).

Assim, este documento expressa a posição da Tele2 relativamente ao objecto da Consulta, tendo em conta a conjuntura existente à data em que o documento foi entregue a esta autoridade.

Quaisquer questões relacionadas com a presente resposta deverão ser dirigidas para:

Fernando Paquete

Director de Regulação

fernando.paquete@tele2.com

Por último, adverte-se que todos os direitos de autor estão reservados, pelo que a divulgação desta resposta deve ocorrer apenas nos termos seguintes:

É autorizada a publicação integral do documento no *website* da ANACOM, podendo igualmente os dados nele indicados referidos serem directamente citados no relatório da consulta?

Sim Não

Em caso negativo, não poderão ser publicados nem directamente citados no relatório:

- Os parágrafos ou dados assinalados com a expressão “confidencial”
- Os anexos assinalados com a expressão “confidencial”

SUMÁRIO EXECUTIVO

A TELE 2 PORTUGAL (“Tele2”), no âmbito do direito de audiência prévia dos interessados, estabelecido no artigo 20.º n.º 2 da Lei das Comunicações Electrónicas, vem apresentar os seguintes comentários à deliberação do conselho de administração do ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) que aprovou o sentido provável da decisão sobre o objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de e de utilização de serviços de comunicações electrónicas (“Consulta Pública”).

Antes de responder propriamente à consulta em questão a Tele2 desde já sublinha que em sua opinião é **indispensável tomar medidas que permitam de forma sustentada e a médio prazo aumentar a concorrência nos mercados de comunicações electrónicas, sem descorar da protecção dos utilizadores.**

Relativamente a cada um dos pontos referidos pela ANACOM o entendimento da Tele2 é o seguinte:

- (1) Embora o projecto de decisão da ANACOM seja baseado fundamentalmente no artigo 47.º da Lei das Comunicações Electrónicas, as suas recomendações não se limitam a especificar as exigências legais, bem pelo contrário, em certos casos, vão mais longe do que aquilo que o legislador considerou apropriado no que diz respeito ao conteúdo mínimo dos contratos de adesão. Assim, a Tele2 entende que sempre que as orientações não tenham uma base legal, quer na Lei das Comunicações Electrónicas, quer em uma outra lei que exija a publicação de determinadas informações aos consumidores, devem ser consideradas como não vinculativas para os operadores, cabendo a estes a decisão de incluir tais recomendações no contrato de adesão ou não;
- (2) Relativamente à identidade e endereço do fornecedor a recomendação da ANACOM é justificada pelo simples facto do Código das Sociedades Comerciais já exigir aquele tipo de informação em qualquer contrato de um Operador que assuma a forma de sociedade comercial;
- (3) O projecto de decisão vai bem mais longe do que aquilo que a lei exige quanto aos preços normais e tipo de serviços, pelo que deve ser considerada como facultativa no que disser respeito aos elementos que não estão expressamente referidos na Lei das Comunicações Electrónicas;
- (4) Nos elementos relativos aos mecanismos de resolução de litígios, a ANACOM vai igualmente além do que o que se encontra previsto na lei das Comunicações Electrónicas, pelo que a Tele2 considera que tal excesso deverá ser considerado como mera recomendação;
- (5) No que diz respeito aos outros serviços, como sendo o de acesso à Internet, a Tele2 concorda com a aplicação extensiva do artigo 47.º n.º2 da Lei das Comunicações Electrónicas, por forma a incluir estes serviços;

- (6) Contudo, mais uma vez a ANACOM não se limita às informações que são exigidas por lei, alargando o elenco de elementos que deverão ser divulgados pelos operadores. Neste contexto, a Tele2 reitera que no que disser respeito aos elementos que não estão expressamente referidos na Lei das Comunicações Electrónicas, deverá entender-se que se trata de meras recomendações;
- (7) Finalmente, quanto à forma de divulgação, a Tele2 concorda em geral, com as limitações quanto aos elementos a informar, nos termos acima expostos.

ENQUADRAMENTO LEGAL DA CONSULTA PÚBLICA

Nos termos da Lei das Comunicações Electrónicas¹, incumbe à ANACOM assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas.

Neste sentido, cabe à ANACOM promover a prestação de informações claras ao público, em especial no que concerne às condições de oferta e se utilização dos serviços.

É neste contexto que a ANACOM lançou a presente consulta pública, na sequência da consulta pública sobre os elementos mínimos dos contratos de adesão de 1 de Julho de 2005.

1. A consulta pública sobre os elementos mínimos dos contratos de adesão

Conforme referido *supra*, a ANACOM lançou uma consulta pública sobre os elementos mínimos dos contratos de adesão, tendo em vista a prossecução dos seguintes objectivos:

- (a) criação de condições que permitam aos operadores ultrapassar as dificuldades sentidas nos processos de aprovação dos contratos;
- (b) garantia da protecção dos consumidores no domínio dos contratos celebrados;
e
- (c) melhoria da qualidade da informação disponibilizada pelos operadores ao público.

A Tele2, na sua resposta, chamou a atenção para a necessidade da ANACOM distinguir claramente entre obrigação e recomendação, na medida em que a ANACOM considerou ser de incluir nos contratos de adesão elementos que excedem o elenco constante do artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas. Assim, a Tele2 defendeu que tudo o que disser respeito a elementos que não estão expressamente referidos na Lei das Comunicações Electrónicas, deverá entender-se que se trata de meras recomendações;

2. A Lei das Comunicações Electrónicas

A Lei das Comunicações Electrónicas² exige que os operadores disponibilizem ao público, em especial aos consumidores, informações transparentes e actualizadas sobre os preços aplicáveis e os termos e condições habituais em matéria de acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público e respectiva utilização. Aliás, a defesa dos consumidores é mesmo um dos principais objectivos de regulação da ANACOM.³

¹ Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro de 2004.

² Artigo 47.º da Lei das Comunicações Electrónicas.

³ Cfr. o artigo 5.º n.º 1 (c) e n.º 4 (b) da Lei das Comunicações Electrónicas.

A Lei das Comunicações Electrónicas elenca as informações que deverão ser disponibilizadas pelos operadores. A saber:

- (a) identificações do prestador;
- (b) âmbito do serviço telefónico acessível ao público;
- (c) preços normais;
- (d) sistemas de indemnizações ou reembolsos;
- (e) tipos de serviços de manutenção oferecidos;
- (f) condições contratuais típicas;
- (g) mecanismos de resolução de litígios.

A ANACOM, tendo em consideração o disposto na Lei das Comunicações Electrónicas, analisa cada um dos itens, elencando a informação que deverá ser prestada.

A Tele2 considera que os operadores não deverão ser obrigados a disponibilizar mais elementos dos que constam da Lei das Comunicações Electrónicas, em particular no artigo 47.

CONSULTA PÚBLICA SOBRE O OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Identificação do prestador

A Tele2 concorda que deverá ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, que dispõe que as sociedades devem claramente indicar a firma, o tipo, a sede, a conservatória do registo comercial onde se encontra matriculada, o número de matrícula e, sendo o caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Trata-se de uma imposição legal, pelo que a Tele2 não tem qualquer comentário a efectuar.

No entanto, no que diz respeito a outras informações sobre o prestador, a Tele2 considera que tais elementos deverão ser considerados como recomendações e não como obrigações, na esteira das Linhas de Orientação sobre o Conteúdo Mínimo a Incluir nos Contratos para a Prestação dos Serviços de Comunicações Electrónicas⁴.

2. Serviços oferecidos

Nos termos da Consulta Pública, a ANACOM considera conveniente a disponibilização da seguinte informação:

⁴ <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=161742>

- (a) Descrição dos serviços oferecidos;
- (b) Eventuais restrições no acesso aos serviços;
- (c) Área geográfica de cobertura;
- (d) Níveis de qualidade dos serviços oferecidos.

3. Preços normais

Quanto aos preços, a ANACOM no documento da Consulta Pública elenca um conjunto de informação a disponibilizar pelos operadores.

De acordo com o artigo 47.º n.º 1 e n.º 2 (c) da Lei das Comunicações Electrónicas os operadores devem publicar e disponibilizar, na forma definida pela ANACOM, as informações relativas a preços aplicáveis, preços normais, abrangendo o acesso e todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais ou específicos.

Retira-se desta disposição que as recomendações da ANACOM vão para além daquilo que o legislador considerou ser suficiente nesta matéria. De facto, no artigo 47.º n.º 2 (c) da Lei das Comunicações Electrónicas nada é referido quanto a consumo mínimo mensal, horário normal e horário económico, custos de instalação, reinstalação e desinstalação entre outros.

A Tele2 considera assim, na sequência do que já havia defendido em sede de resposta à consulta pública sobre os elementos mínimos dos contratos de adesão, que só existe obrigatoriedade de incluir no contrato de adesão os elementos referidos no artigo 47.º n.º 1.

Assim, as informações que constam da consulta e que não se encontram elencados na lei das Comunicações Electrónicas deverão ser consideradas como mera recomendações da ANACOM.

4. Sistemas de indemnizações e reembolsos

Conforme a Tele2 já teve a oportunidade de defender na resposta à Consulta Pública sobre os elementos mínimos a incluir nos contratos de adesão, em termos estritamente jurídicos não há dúvida que a lei impõe a necessidade de se preverem nos contratos sistemas de reembolso ou de indemnização em caso de incumprimento dos níveis de serviço apresentados, pelo que esta se trata de uma informação que deve ser disponibilizada.

Todavia, o legislador em nenhum lado determina a fórmula que deve ser usada para determinar o valor em concreto que o cliente terá direito. Assim, a Tele2 entende que as recomendações da 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 pela ANACOM.

5. Condições contratuais típicas

Na medida em que resulta da Lei das Comunicações Electrónicas a obrigação dos operadores de publicitar e divulgar as propostas de contratos de adesão, a Tele2 não tem qualquer objecção a fazer.

6. Mecanismos de resolução de litígios

O documento da consulta pública dispõe, ao abrigo do artigo 47.º n.º 2 g) da Lei das Comunicações Electrónicas, que os operadores deverão disponibilizar ao público informações sobre os mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço.

Contudo, a ANACOM inclui outros elementos, que não constam da lei das Comunicações Electrónicas, como sendo o prazo máximo de resolução ou para resposta de reclamações.

Ora a Tele2 considera que, na medida em que esta obrigação não tem apoio legal, deverá ser considerada uma recomendação e não uma obrigação para os operadores. De facto, a obrigação deve cingir-se ao que consta da lei das Comunicações Electrónicas.

De facto, o método para iniciar os processos de resolução de litígios constam dos contratos de adesão, conforme resulta do artigo 48.º n.º 1 g) da Lei das Comunicações Electrónicas e das Linhas de orientação resultantes da Consulta Pública sobre o Conteúdo Mínimo dos Contratos de Adesão.

7. Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público

A Lei das Comunicações Electrónicas prevê que as empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público têm a obrigação de disponibilizar e publicar informações constantes do n.º 2 do artigo 47.º.

No que se refere aos outros serviços, como sendo os serviços de acesso à Internet, de transmissão de dados e de distribuição de cabo, a Lei das Comunicações Electrónicas não enuncia quais as informações a publicitar e a divulgar pelos prestadores aos respectivos utilizadores.

A Tele2 concorda que, quanto a estes serviços, deverá ser obrigatória a publicitação e divulgação de um conjunto de informações aos respectivos utilizadores, opinião sufragada pelo disposto no artigo 39.º n.º 1 b) da Lei das Comunicações Electrónicas.

Quanto a estes serviços, a Tele2 reitera a necessidade da ANACOM distinguir o que considera serem obrigações, do que são meras recomendações.

De facto, a ANACOM não poderá impor a divulgação de informações para além do elenco constante do artigo 47.º n.º 2, pelo que se deverá explicitar que tudo o que exceda o âmbito do citado artigo deverá ser interpretado como uma mera recomendação, no seguimento do que o que a ANACOM fez nas Linhas de Orientação.

Na medida em que a ANACOM propõe a divulgação, quanto a estes serviços, de informações nos mesmos moldes em que o fez para os serviços telefónicos, a Tele2 reitera os comentários que teceu anteriormente, pelo que se remete para os Parágrafos anteriores.

8. Forma de publicitação e divulgação de informações

O documento da consulta pública dispõe que as informações devem ser publicitadas e divulgadas, de modo claro e em local visível, por escrito, nos estabelecimentos comerciais dos seus prestadores, dos seus agentes e nos respectivos sítios da Internet, quando existente.

A Tele2 concorda com a forma de publicitação e divulgação de informações, nos termos acima defendidos, isto é, as informações deverão cingir-se ao que é obrigatório nos termos da lei das comunicações Electrónicas (Cf. artigo 47.º n.º 2)

Lisboa, 28 de Setembro de 2005

Tele2