



APRITEL

ASSOCIAÇÃO DOS OPERADORES
DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

Consulta Pública

Projeto de Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

Projeto de Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

13 de abril de 2015

INTRODUÇÃO

Na sequência da Consulta Pública (adiante “CP”) realizada pela ANACOM, ao projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual, vem a APRITEL, enquanto Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas e representando a totalidade dos operadores de comunicações eletrónicas que sofrerão o impacto da entrada em vigor das projetadas alterações, apresentar os seus comentários ao referido documento.

Os comentários da APRITEL encontram-se divididos em três partes distintas:

- uma primeira parte denominada “Comentários Gerais”, de carácter genérico, na qual se efetuam algumas considerações sobre este projeto e, em simultâneo, se apreciam algumas opções projetadas pela ANACOM no âmbito desta CP;
- uma segunda parte de comentários específicos, que contém as dúvidas e pedidos de clarificação que a APRITEL considera deverem ser dirigidos à ANACOM relativamente a alguns artigos deste projeto;
- uma terceira parte com uma breve súmula dos principais comentários e conclusões.

Os presentes comentários não substituem, nem invalidam, as contribuições individuais que os Associados da APRITEL entendam dever fazer no âmbito desta consulta.

Simultaneamente com a apresentação da presente posição escrita, a APRITEL solicita desde já à ANACOM a realização de uma audiência com vista a melhor detalhar o teor das suas preocupações.

13 de abril de 2015

1. COMENTÁRIOS GERAIS

Conforme teve oportunidade de referir nos seus comentários à Consulta Pública relativa ao projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, a APRITEL considera que o “Glossário de Terminologia Comum” (adiante “Glossário”) a ser utilizado na Ficha de Informação Simplificada (FIS) e nos contratos pode contribuir para a transparência da informação disponibilizada pelos Operadores, na medida em que torna as ofertas e as informações contratuais mais simples, perceptíveis e comparáveis para os utilizadores.

Por outro lado, ao uniformizar um conjunto de conceitos chave nas ofertas dos Operadores, esta terminologia comum contribui para a clarificação destes conceitos e poderá, inclusivamente, potenciar a diminuição da conflitualidade no setor, objetivo que é comum à ANACOM e à APRITEL.

Nesta linha de entendimento, a APRITEL encontra-se totalmente alinhada com a ANACOM, considerando que todas as medidas que visam alcançar aquele objetivo são positivas e merecedoras da sua concordância.

Não obstante, a APRITEL entende que existem alguns pontos que devem ser objeto de alteração, como é o caso da utilização dos termos e definições constantes do Glossário no âmbito da contratação sem identificação do assinante, ou por ser inexecutável a sua inclusão em formatos de reduzidas dimensões – conforme teremos oportunidade de detalhar em sede própria –, ou por carecerem de ser clarificados, para afastar dúvidas sobre o respetivo âmbito de aplicação.

As sugestões de alteração e de clarificação propostas pela APRITEL constam dos comentários específicos a esta CP.

13 de abril de 2015

2. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

Neste ponto a APRITEL apresenta os seus comentários específicos aos artigos deste projeto de terminologia comum, destacando as questões que no seu entendimento devem ser ponderadas pela ANACOM na versão final do Glossário.

Artigo 2.º

Requisitos

1 – Sem prejuízo da possibilidade da sua utilização em outros suportes informativos, os termos e definições constantes do Glossário deverão ser utilizados:

a) Na Ficha de Informação Simplificada (FIS), referida no artigo 2.º, n.º 3, b) e no Anexo I do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual;

b) No contrato, referido no artigo 5.º, n.º 2) e no Anexo II do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual;

c) No âmbito da contratação sem identificação do assinante, referida no artigo 7.º, n.º 1, b) do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.

2 – A utilização de termos constantes do Glossário obsta ao recurso a outros de significado idêntico nos suportes informativos indicados no número anterior.

3 – O Glossário aprovado deverá ser disponibilizado pelas empresas:

a) No sítio e nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e

b) Em todos os seus pontos de venda e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas na Internet referidos na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.

Projeto de Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

13 de abril de 2015

Relativamente a este artigo, e no que diz respeito à contratação sem identificação dos assinantes, nomeadamente quando a contratação do serviço é efetuada através da compra de uma embalagem (Kit/Pacote) em superfícies comerciais, remetemos e damos aqui por reproduzidos o que foi dito na resposta da APRITEL à consulta pública relativa ao projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual e reiteramos, nesta sede, as dificuldades que a imposição de tal obrigação acarreta neste tipo de contratação. A extensão da informação proposta pela ANACOM - que deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro - é, repita-se, impraticável, por limitações evidentes de espaço das embalagens, as quais, como se sabe, são de reduzidas dimensões e não se coadunam com uma informação tão detalhada como a preconizada pela ANACOM.

Atento o exposto, a APRITEL expressa uma vez mais a necessidade de ser revista a imposição daquela obrigação com o nível de detalhe projetado pela ANACOM no projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, pugnando pela adoção de uma informação mais simplificada, alinhada com a realidade do mercado, como seja a indicação na parte exterior da embalagem dos locais onde a informação sobre a oferta do operador pode ser consultada, em particular a FIS, o respetivo contrato de prestação de serviços e o “Glossário de Terminologia Comum”.

Relativamente à alínea b) do n.º 3 deste artigo, a APRITEL considera que o Glossário só deverá ser facultado nas lojas e agentes dos Operadores, encontrando-se naturalmente excluída a sua disponibilização noutras superfícies comerciais. Não obstante, a APRITEL solicita que a ANACOM confirme este entendimento.

Projeto de Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

13 de abril de 2015

2.1 -COMENTÁRIOS RELATIVOS AO ANEXO – GLOSSÁRIO

a) Cessaçãõ antecipada do contrato – Extinçãõ do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelizaçãõ a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequênciã de declaraçãõ dirigida à empresa para o efeito;

Relativamente a esta definiçãõ não percebemos as motivações subjacentes à atribuiçãõ exclusiva desta faculdade ao assinante. Com efeito, a cessaçãõ antecipada do contrato pode, como decorre das regras gerais de direito civil que regem a celebraçãõ de contratos, ocorrer por iniciativa de qualquer uma das partes da relaçãõ contratual, razãõ pela qual sugerimos a seguinte alteraçãõ de redaçãõ:

- *Cessaçãõ antecipada do contrato – Extinçãõ do contrato por iniciativa de **qualquer uma das partes**, antes de terminado o período de fidelizaçãõ contratualmente acordado, na sequênciã de declaraçãõ dirigida à outra parte, para o efeito.*

b) Denúnciã – Declaraçãõ pela qual o assinante, mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à empresa, pelas vias regularmente previstas¹, a sua vontade de cessar o contrato;

No que se refere a esta definiçãõ, e à semelhança do mencionado em relaçãõ à alínea anterior, a APRITEL entende que a mesma deve - à luz das regras gerais de direito civil – manter-se por referênciã às duas partes: empresa e assinante. Desta forma, sugerimos a seguinte alteraçãõ de redaçãõ:

- b) *Denúnciã – Declaraçãõ pela qual **uma parte (empresa ou assinante)**, mediante pré-aviso previsto contratualmente, **comunica à outra**, pelas vias regularmente previstas, a sua vontade de cessar o contrato;*

Projeto de Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

13 de abril de 2015

f) Tempo necessário para a ligação inicial – Período que medeia entre a apresentação, pelo utilizador final, de um pedido válido para a prestação do serviço ou pacote de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização;

Relativamente a esta alínea, importa clarificar que o termo “utilizador final”, aqui empregue, abrange também os utilizadores de serviços pré-pagos, em que o serviço é disponibilizado de imediato ao utilizador, não se verificando, neste tipo de serviços, um hiato de tempo entre a subscrição do contrato e a respetiva disponibilização do(s) serviço(s).

Neste sentido, consideramos que o objetivo da ANACOM é abranger nesta tipologia, unicamente, os clientes pós- pagos, em que de facto ocorre aquele desfasamento temporal.

Atento o exposto sugerimos que seja clarificada a terminologia desta alínea, sugerindo-se a seguinte redação:

*f) Tempo necessário para a ligação inicial – Período que medeia entre a apresentação, **pelo assinante**, de um pedido válido para a prestação do serviço ou pacote de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização;*

Por fim, a APRITEL sugere ainda a inclusão de uma nova definição no Glossário proposto pela ANACOM, atenta a relevância que a mesma assume no âmbito do projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual:

h) suporte duradouro «Suporte duradouro», qualquer instrumento, designadamente o papel, email, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read -Only Memory (CD -ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada.

13 de abril de 2015

3. CONCLUSÕES

Em suma, é entendimento da APRITEL que:

- O “Glossário de Terminologia Comum” a ser utilizado na Ficha de Informação Simplificada (FIS) e nos contratos pode contribuir para a transparência da informação disponibilizada pelos Operadores;
- A uniformização dos conceitos constantes deste Glossário, presentes nas ofertas dos diversos Operadores, contribui para a sua clarificação e poderá contribuir para a diminuição da conflitualidade no setor;
- A diminuição da conflitualidade no setor é uma preocupação comum à ANACOM e à APRITEL, pelo que esta Associação subscreve todas as iniciativas que possam contribuir de forma efetiva para atingir este objetivo;
- Não obstante, a APRITEL considera e sublinha uma vez mais que na versão final do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual a ANACOM deve ter em consideração que as medidas preconizadas não podem ser excessivas ou inexecutáveis;
- Desta forma, tais medidas não poderão consubstanciar um nível exacerbado de informação que, ao invés de contribuir para um conhecimento real e efetivo sobre a oferta de produtos e serviços dos Operadores, promova um desinteresse na consulta destas informações;
- De igual forma, as medidas que venham a ser adotadas não podem acarretar a imposição de obrigações que onerem em demasia e ainda mais os Operadores e que se revelem desajustadas da realidade do setor;
- Deverão igualmente ser tidos em consideração os esforços de adaptação excessivos e manifestamente desproporcionais subjacentes a determinadas opções constantes no projeto de Regulamento e em especial neste Glossário, tal como as preconizadas na contratação sem identificação do assinante, as quais, para além do mais, não

Projeto de Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

13 de abril de 2015

contribuem para a prossecução dos objetivos de transparência e de melhoria da informação prestada aos utilizadores;

- Se acolhidas as sugestões da APRITEL ao longo destas consultas públicas, é convicção do Setor que se está perante uma iniciativa que poderá contribuir de forma efetiva para um maior esclarecimento dos utilizadores e, em consequência, para uma diminuição real do volume de reclamações nos serviços de comunicações eletrónicas.