



Exma Senhora
Presidente da
ANACOM

Data: 14 de abril de 2015

N. Refª : PARC-000066-2015

Assunto: Comentários ao projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual de comunicações eletrónicas

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

O Secretário-Geral

(Jorge Morgado)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

Comentários:

1. Visa o presente projeto aprovar terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual de comunicações eletrónicas, nomeadamente quanto aos termos de maior complexidade utilizados no oferta e no contrato, permitindo a sua maior compreensão e comparabilidade pelos consumidores.

2. Trata-se, no entanto, de um núcleo essencial mas bastante reduzido de termos e respetivas definições, o qual, como aliás é referido no projeto, se pretende fazer evoluir sempre que justificado.

Não obstante esse facto, considera a DECO que estão em falta os seguintes termos e expressões:

- Tarifários pré-pagos com mensalidade;
- Tarifários pré-pagos com carregamentos flexíveis;
- Condições gerais do serviço vs condições de oferta vs condições comerciais;
- Política de utilização responsável (já que alguns operadores utilizam responsável em vez de aceitável);
- Medidas excecionais de restrição da velocidade do serviço de internet;

A NOS poderá adotar medidas excecionais de restrição da velocidade do serviço de Internet, de forma a evitar o esgotamento da capacidade da rede, assegurar a sua operacionalidade e segurança e a qualidade da utilização do serviço. De igual forma, poderão ser acionadas providências restritivas, legal ou contratualmente previstas, em caso de utilização ilícita do serviço ou de acesso ilícito a conteúdos, ou devido à utilização de aplicações que, pelo seu tipo, natureza ou características, coloquem em causa a integridade da rede.

- Comunicações ilimitadas/ Tráfego ilimitado (expressões que continuam a existir);

Tarifários opcionais de telefone

Chamadas ilimitadas para telefones fixos nacionais à noite ¹ e fins-de-semana

Chamadas ilimitadas para telefones fixos nacionais 24h

Chamadas ilimitadas para telefones fixos nacionais e internacionais* 24h





- Período mínimo de permanência (termo utilizado em vez de período de fidelização em vários suportes de comunicação);

As condições comerciais apresentadas são válidas para adesões entre 14.03.2015 e 31.03.2015 e são exclusivas para novos clientes TV implicando um período mínimo de permanência de 24 meses no serviço.

- “A disponibilidade dos serviços incluídos pode variar em função da viabilidade técnica e do pacote subscrito”;
- Custos de instalação do serviço vs custos de ativação do serviço;
- Desligamento do serviço;
- Contrapartida vs indemnização por rescisão antecipada;
- Upgrade e downgrade do tarifário ou pacote de serviços;
- Serviço sem TV Box.

3. Deve ser também promovida a harmonização das seguintes expressões:

- Plafond de internet incluído/ Tráfego de internet incluído;
- Pacotes adicionais/ Aditivos;

4. Finalmente, deverá ser regulamentarmente prevista a própria revisão periódica do glossário, nomeadamente pela necessidade previsível de acrescentar novas entradas, dada a dinâmica do mercado em questão.