

OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

DOCUMENTO DE CONSULTA

ENQUADRAMENTO

Nos termos do disposto nas alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro – Lei das Comunicações Electrónicas – incumbe ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP–ANACOM) assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas e promover a prestação de informações claras, exigindo, especialmente, transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Também de acordo com o disposto na alínea h), do n.º 1 do artigo 6.º dos seus estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, constitui atribuição do ICP-ANACOM proteger os interesses dos consumidores, especialmente os utentes do serviço universal, em coordenação com as entidades competentes, promovendo designadamente o esclarecimento dos consumidores, assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações.

Assim, num primeiro momento, o ICP-ANACOM aprovou, para procedimento geral de consulta, as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, tendo em vista, por um lado, criar condições que permitam aos operadores ultrapassar as dificuldades sentidas nos processos de aprovação dos contratos e dar cumprimento rápido e efectivo ao disposto na lei e, por outro, garantir a protecção dos consumidores no domínio dos contratos celebrados, assim como uma melhor qualidade da informação disponibilizada.

Importa, agora, promover a adopção de outras medidas que reforcem e acaulem os direitos e interesses dos assinantes e utilizadores dos diferentes serviços de comunicações electrónicas.

Assim, o Capítulo IV do Título III da referida Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, consagra um conjunto de regras aplicáveis à exploração de serviços de comunicações electrónicas, referindo-se a Secção I às empresas que oferecem redes e serviços acessíveis ao público e a Secção II às empresas que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público.

Nesta sede, fixa-se um conjunto de obrigações que visam assegurar o direito à informação dos utilizadores e assinantes dos diferentes serviços de comunicações electrónicas, designadamente no que se refere à divulgação das respectivas condições de oferta e de utilização, incluindo informações transparentes e actualizadas sobre os preços aplicáveis (alínea b) do nº 1 do artigo 39.º e artigo 47.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro).

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Electrónicas, as empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público, em especial a todos os consumidores, informações transparentes e actualizadas sobre os preços aplicáveis e os termos e condições habituais em matéria de acesso aos serviços e respectiva utilização.

O elenco das informações a publicar e disponibilizar pelas entidades que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público consta das alíneas a) a g) do nº 2 do citado artigo 47º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, competindo ao ICP-ANACOM definir a respectiva forma de publicação e divulgação.

Neste contexto, devem as empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público disponibilizar e publicar informação relevante que integre e dê conteúdo a cada uma das alíneas do n.º 2 do artigo 47.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

No que se refere à oferta dos demais serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, prevê a alínea b) do nº 1 do artigo 39º da referida Lei 5/2004 que constitui direito dos utilizadores dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as respectivas condições de acesso e utilização do serviço.

No entanto, quanto a estes serviços, de que são exemplo, os serviços de acesso à Internet, de transmissão de dados e de distribuição por cabo, a Lei nº 5/2004 não enuncia quais as informações a publicitar e divulgar pelos prestadores aos respectivos utilizadores.

Releve-se em todo o caso que, de acordo com o disposto no n.º 1 alínea j) do artigo 27.º da referida Lei n.º 5/2004, 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.

Assim, perante a necessidade de promover uma efectiva e completa implementação do quadro regulamentar decorrente da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, garantindo a todos os utilizadores de serviços de comunicações

electrónicas um equitativo e adequado nível de informação, justifica-se que o ICP-ANACOM:

- Defina a forma a que deve obedecer a publicação e disponibilização da informação referida no artigo 47.º e no artigo 39.º, n.º 1, al. b) da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro;
- Especifique para as entidades que forneçam serviços distintos dos serviços telefónicos qual a informação mínima a publicitar e divulgar;
- Enuncie o conteúdo de informação que considera ser útil para os consumidores, tendo em vista integrar as várias alíneas do n.º 2 do artigo 47.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Tendo presente a relevância e o impacto resultante da fixação destas regras para os agentes de mercado e para os utilizadores e assinantes de serviços de comunicações electrónicas, é observado o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, sendo concedida a todos os interessados a oportunidade de se pronunciarem sobre as medidas que o ICP-ANACOM pretende adoptar neste domínio.

No âmbito deste procedimento geral de consulta agora desencadeado, é fixado o prazo de 40 dias úteis para os interessados se pronunciarem.

A. Serviços telefónicos (móveis e fixos) acessíveis ao público - Informação a publicitar e disponibilizar

As empresas que oferecem serviços telefónicos acessíveis ao público devem publicitar e divulgar as seguintes informações, taxativamente indicadas no n.º 2 do artigo 47.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro:

- a) Identificação do prestador;
- b) Âmbito do serviço telefónico acessível ao público, contendo a descrição dos serviços oferecidos, a indicação daqueles que estão incluídos no preço da assinatura, quando existente, e os encargos periódicos de aluguer, nomeadamente serviços de telefonista, listas, serviços de

informações de listas, barramento selectivo de chamadas, facturação detalhada e manutenção;

- c) 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;
- d) Sistemas de indemnizações ou reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes;
- e) Tipos de serviços de manutenção oferecidos;
- f) Condições contratuais típicas, incluindo eventuais períodos contratuais mínimos;
- g) Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço.

A título de exemplo, indica-se de seguida a informação que, por nos parecer útil para os consumidores, poderá integrar o conteúdo de algumas destas alíneas, quando for aplicável.

a) Identificação do prestador

Deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual todas as sociedades comerciais devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede e a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência, parece-nos útil serem publicitados e divulgados os números de telefone (atendimento ao cliente), e-mail e endereço do respectivo sítio de Internet, quando existente.

b) Serviços oferecidos

Para este item, parece-nos útil que seja publicitada e divulgada, designadamente, a seguinte informação:

- i) Descrição dos serviços oferecidos (possibilidade de fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência; outras ofertas associadas, nomeadamente, portabilidade, pré-selecção, funcionalidade referente à identificação da linha chamadora e da linha conectada conforme disposto do art. 9º da Lei nº 41/2004, serviços de telefonista, listas, serviços de informações de listas, barramento selectivo de chamadas, entre outras);
 - ii) Eventuais restrições no acesso aos serviços decorrentes, designadamente, da necessidade de prévia realização de testes de conectividade, impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico, impossibilidade de efectuar chamadas em pré-selecção para determinados tipos de números;
 - iii) Área geográfica de cobertura, incluindo, no caso dos serviços telefónicos móveis, informação por concelho sobre as áreas de sombra (outdoor e indoor) e de comunicações irregulares em que não é possível garantir a sua utilização eficaz, bem como a forma de obtenção de informação permanentemente actualizada sobre as mesmas; e
 - iv) Níveis de qualidade de serviço oferecidos - informação relativa aos níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante o seu cliente, ou seja, os níveis mínimos de qualidade de serviço a contratar com o cliente e cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso; no Anexo ao presente documento sugerem-se alguns parâmetros que as empresas poderão utilizar. Esta informação não prejudica o que seja fixado em regulamentação no âmbito do artigo 40.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.
- c) 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**

Esta informação visa permitir aos consumidores determinar como será cobrado e facturado o serviço.

Para o efeito, afigura-se que serão de publicar e divulgar, nomeadamente, as seguintes informações relativas ao preço:

- i) Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa; escalões geográficos e preços intra-rede e inter-rede;
- ii) Modalidades de pagamento dos serviços;
- iii) Preço da instalação, re-instalação, desinstalação (discriminando eventuais preços de reposição das condições anteriores à instalação) dos serviços em causa, quando aplicável;
- iv) Consumos mínimos, quando aplicável;
- v) Preços de manutenção, quando aplicável; especificar também o preço das comunicações para os serviços de atendimento para participação de avarias;
- vi) Preços de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- vii) Condições de atribuição de descontos e de crédito;
- viii) Horário normal e horário económico, quando aplicável;
- ix) Preços para aqueles horários; e
- x) Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços;
- xi) Consequências em termos de transparência tarifária a para os futuros chamadores do cliente, no caso de este, ao contratar o serviço proceder também à portabilidade dos números.

d) Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes.

Este item refere-se, designadamente, às indemnizações e reembolsos a pagar ao cliente em caso de incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados contratualmente.

e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

Sobre este aspecto, será útil para o consumidor que se publique e divulgue, também, a seguinte informação:

- i) Números de contacto do serviço de atendimento para participação de avarias, horário de atendimento e respectivos custos;
- ii) Nível de qualidade mínimo oferecido aos clientes quanto ao tempo de reparação de avarias, sugerindo-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o Anexo.

f) Condições contratuais típicas

Devem ser publicitadas e divulgadas as propostas de contratos de adesão que o cliente deverá subscrever para contratar a prestação do serviço.

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

Sobre este item será útil para consumidor obter informação relativa à forma pela qual os utilizadores finais podem apresentar as suas reclamações junto do prestador de serviço ou aceder aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, designadamente:

- i) Canais disponíveis para apresentação de reclamações, incluindo a identificação do órgão que, na estrutura de cada empresa, é responsável pelo seu tratamento;
- ii) Prazo dentro do qual o utilizador deve reclamar;
- iii) Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação;
- iv) Prazo máximo para resposta a reclamações; e
- v) Possibilidade de o assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, bem como, no caso destes últimos, os respectivos elementos de contacto.

B) Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público - Informação a publicitar e a disponibilizar

As entidades que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem, previamente à celebração de qualquer contrato, disponibilizar aos utilizadores as seguintes informações:

a) Identificação do prestador

Deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual todas as sociedades comerciais devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede e a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência, parece-nos útil serem publicitados e divulgados os números de telefone (atendimento ao cliente), e-mail e endereço do respectivo sítio de Internet, quando existente.

b) Serviços oferecidos

Para este item, parece-nos útil que seja publicitada e divulgada, designadamente, a seguinte informação:

- i) Descrição dos serviços oferecidos, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas;
- ii) Eventuais restrições que possam advir da contratação do serviço para o assinante quanto ao acesso a outros serviços ou funcionalidades

(por exemplo, impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico);

- iii) Indicação da área de cobertura dos serviços e, quando aplicável, eventuais condicionantes no acesso decorrentes da necessidade de prévia realização de testes de conectividade; e
- iv) Níveis de qualidade de serviço oferecidos - informação relativa aos níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante o seu cliente, ou seja, os níveis mínimos de qualidade de serviço a contratar com o cliente e cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso; no Anexo ao presente documento sugerem-se alguns parâmetros que as empresas poderão utilizar. Esta informação não prejudica o que seja fixado em regulamentação no âmbito do artigo 40.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

c) 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

Esta informação visa permitir aos consumidores determinar como será cobrado e facturado o serviço.

Para o efeito, afigura-se que serão de publicar e divulgar, nomeadamente, as seguintes informações relativas ao preço:

- i) Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa; escalões geográficos e preços intra-rede e inter-rede;
- ii) Modalidades de pagamento dos serviços;
- iii) Preço da instalação, re-instalação, desinstalação (discriminando eventuais preços de reposição das condições anteriores à instalação) dos serviços em causa, quando aplicável;
- iv) Consumos mínimos, quando aplicável;

- v) Preços de manutenção, quando aplicável; especificar também o preço das comunicações para os serviços de atendimento para participação de avarias;
- vi) Preços de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- vii) Condições de atribuição de descontos e de crédito;
- viii) Horário normal e horário económico, quando aplicável;
- ix) Preços para aqueles horários; e
- x) Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços.

d) Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes.

Este item refere-se, designadamente, às indemnizações e reembolsos a pagar ao cliente em caso de incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados contratualmente.

e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

Sobre este aspecto, será útil para o consumidor que se publique e divulgue, também, a seguinte informação:

- i) Números de contacto do serviço de atendimento para participação de avarias, horário de atendimento e respectivos custos;
- ii) Nível de qualidade mínimo oferecido aos clientes quanto ao tempo de reparação de avarias, sugerindo-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o Anexo.

f) Condições contratuais típicas

Devem ser publicitadas e divulgadas as propostas de contratos de adesão que o cliente deverá subscrever para contratar a prestação do serviço.

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

Sobre este item será útil para consumidor obter informação relativa à forma pela qual os utilizadores finais podem apresentar as suas reclamações junto do prestador de serviço ou aceder aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, designadamente:

- i) Canais disponíveis para apresentação de reclamações, incluindo a identificação do órgão que, na estrutura de cada empresa, é responsável pelo seu tratamento;
- ii) Prazo dentro do qual o utilizador deve reclamar;
- iii) Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação;
- iv) Prazo máximo para resposta a reclamações; e
- v) Possibilidade de o assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, bem como, no caso destes últimos, os respectivos elementos de contacto.

C. Forma de publicitação e divulgação das informações

As informações previstas em A) e B) devem ser publicitadas e divulgadas, de modo claro e em local visível, por escrito, nos estabelecimentos comerciais dos prestadores, dos seus agentes e nos respectivos sítios da Internet, quando existente.

Aquelas informações devem ainda ser facultadas aos consumidores, em suporte escrito e a título gratuito, em todos os pontos de venda do serviço.

Quando a contratação do serviço pressuponha a compra de uma embalagem (kit/pacote) em superfícies comerciais, a informação prevista nos números anteriores deve ser disponibilizada na parte exterior da embalagem de maneira que o consumidor possa dela tomar conhecimento antes da adquirir e abrir o pacote.

As informações disponibilizadas ao público e aos utilizadores nos termos dos nºs 1 e 2 devem ser actualizadas sempre que se verifique alteração das condições oferecidas.

ANEXO AO DOCUMENTO DE CONSULTA SOBRE OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

Parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, sugeridos pela ANACOM tendo em vista a definição por parte dos operadores de níveis de qualidade

a) **Tempo máximo de admissão ao serviço**, medido em dias de calendário/horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é efectuado pelo cliente um pedido válido de adesão ao serviço até à efectiva disponibilização do mesmo. Serão de considerar também tempos máximos de admissão ao serviço nos casos de alteração de modalidades/funcionalidades do serviço, de alteração de morada por parte do cliente ou da instalação de serviços adicionais.

b) **Tempo máximo de interrupção/suspensão do serviço**,

Tempo mensal máximo de interrupção/suspensão do serviço, medido em horas de cada mês, que decorre desde o momento em que o cliente faz a reclamação até ao restabelecimento do mesmo e cuja responsabilidade seja imputável à entidade prestadora do serviço ou ao operador de rede de comunicações electrónicas em que o mesmo se suporta.

Caso no final do mês o serviço ainda não esteja restabelecido a contagem do tempo terá de novo início no primeiro dia do mês seguinte.

c) **Tempo máximo de reparação de avarias**, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento da participação válida por parte do cliente aos serviços da empresa prestadora do serviço, a que corresponde a

criação e registo de um número de reclamação, até ao restabelecimento completo do serviço, isto é, quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria.

- d) **Tempo máximo de desligamento/desactivação do serviço**, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é recebido do cliente um pedido válido de cessação do serviço até ao efectivo desligamento. Por pedido válido entende-se qualquer pedido devidamente instruído.
- e) **Tempo máximo de resposta a reclamações e a pedidos de informação do cliente**, medido em dias de calendário contados desde a data de apresentação à empresa prestadora de uma reclamação/pedido de informação até à data da notificação da decisão da mesma ao reclamante/data de envio, pela empresa, da resposta ao pedido de informação.
- f) **Garantia mínima de velocidades de acesso** (aplicável ao serviço Internet).
- g) **Tempo máximo de satisfação de um pedido de portação de número**, medido como o número de dias úteis decorridos desde a data de apresentação pelo cliente ao prestador receptor de um pedido de portabilidade e a concretização da mesma.
- h) **Tempo máximo de satisfação de um pedido de pré-selecção**, medido como o número de dias úteis decorridos desde a data de apresentação pelo cliente de um pedido de pré-selecção e a efectiva disponibilização da mesma.