

**Opções no âmbito da revisão da deliberação relativa às
linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir
nos contratos para a prestação dos serviços de
comunicações eletrónicas**

Relatório da consulta pública

Dezembro de 2014

Enquadramento

I. Oportunidade da consulta

II. Respostas às questões colocadas

A. Sumário das respostas e posição do ICP-ANACOM

B. Questões e respostas

Enquadramento

Por decisão do Conselho de Administração do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), de 27 de março de 2014, foi aprovado o lançamento de uma consulta pública sobre as opções no âmbito da revisão da Decisão sobre os Contratos ⁽¹⁾ (doravante, a «Consulta»).

Através da Consulta, o ICP-ANACOM pretendeu recolher as opiniões dos diversos agentes no mercado, incluindo as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas e os seus utilizadores, as associações representativas dos seus interesses e as entidades públicas com atribuições nestas áreas, quanto às seguintes opções:

1.º. Uma opção mínima: revisão da Decisão sobre os Contratos;

2.º. Uma opção intermédia: revisão da Decisão sobre os Contratos e criação de uma ficha de informação simplificada (doravante, «FIS»); e

3.º. Uma opção máxima: revisão simultânea da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta ⁽²⁾ e criação de uma FIS.

A título preliminar, considerando as vantagens tanto para os utilizadores, como para as empresas, bem como os demais fundamentos constantes da Consulta, o ICP-ANACOM manifestou o seu entendimento de que, tendo em vista assegurar a proteção dos utilizadores finais e a promoção da concorrência no mercado, a 3.ª Opção constituía a via mais adequada a uma cabal prossecução das suas atribuições e a um correto exercício das suas competências.

⁽¹⁾ Decisão de 1 de setembro de 2005 relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão de 11 de dezembro de 2008, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=783938>.

⁽²⁾ Decisão de 21 de abril de 2006 relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão de 10 de outubro de 2011, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354>.

A Consulta decorreu entre 31 de março e 30 de abril, tendo sido oportunamente recebidos os seguintes contributos:

- APRITEL – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (doravante, «APRITEL»);
- Direção-Geral do Consumidor (doravante, «DGC»);
- Francisco Morgado;
- Mário Rui Mota;
- NOS Comunicações, S.A. (então, OPTIMUS – Comunicações, S.A. e ZON TV Cabo Portugal, S.A.), NOS Açores Comunicações S.A. (então, ZON TV Cabo Açoreana, S.A.) e NOS Madeira Comunicações, S.A. (então, ZON TV Cabo Madeirense, S.A.) (doravante «GRUPO NOS»);
- Paulo Osório;
- Pedro Marques;
- Portugal Telecom, S.G.P.S., S.A. ⁽³⁾ (doravante, «GRUPO PT»);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (doravante, «VODAFONE»).

Fora do prazo, foi ainda recebido o contributo da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, o qual, por essa razão e sem prejuízo da sua disponibilização, não é objeto de referência no presente relatório.

O presente relatório apresenta uma síntese dos contributos recebidos, bem como o entendimento do ICP-ANACOM relativamente aos mesmos, fundamentando a via adotada quanto às opções postas em Consulta. A análise do presente documento não dispensa a consulta dos contributos integrais, que são disponibilizados no sítio do ICP-ANACOM, em www.anacom.pt, em conjunto com o presente relatório.

³ Em seu nome e das suas participadas PT Comunicações, S.A. e MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

I. Oportunidade da consulta

De um modo geral, todos os participantes na Consulta admitem a sua oportunidade e relevância.

Nesse sentido, a **DGC** assinala a importância e a oportunidade da Consulta e, de entre os fundamentos apresentados pelo **ICP-ANACOM** para o seu lançamento, destaca a relevância do aumento da conflitualidade no setor das comunicações, atualmente o setor mais reclamado pelos consumidores portugueses, tendo por base os dados da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) ⁽⁴⁾.

Também a **APRITEL**, o **GRUPO NOS**, o **GRUPO PT** e a **VODAFONE** admitem a oportunidade e o mérito da Consulta, destacando-se que:

- a) A **APRITEL** considera que a Consulta reflete não só a evolução legislativa e regulamentar do setor, como, também, a experiência que tem sido possível retirar da realidade do mercado das comunicações eletrónicas, tendo o mérito de abordar alguns pontos e propor algumas medidas que visam melhorar a transparência da informação disponibilizada nas condições de oferta e nos contratos, com claro benefício para os utilizadores, em particular para os consumidores; e
- b) A **VODAFONE** afirma ser esta uma excelente oportunidade para se proceder a uma reflexão sobre os atuais mecanismos que visam assegurar uma adesão informada e esclarecida aos serviços de comunicações eletrónicas e simplificar a vasta informação vertida nos respetivos contratos, de molde a torná-los mais concisos e simples para os utilizadores, e em particular, para os consumidores.

II. Respostas às questões colocadas

A. Sumário das respostas recebidas e posição do ICP-ANACOM

No essencial, dos contributos recebidos resultam as seguintes conclusões:

⁽⁴⁾ A RTIC visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações apresentadas no livro de reclamações previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, objeto de posteriores alterações, e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes, e aos reclamados, o acesso à informação sobre a sua reclamação, através do sítio <https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=faq>.

- a) Por um lado e em linha com o entendimento preliminar do **ICP-ANACOM**, a **DGC** e alguns dos **particulares** participantes na Consulta defendem que a **3.ª Opção** (*revisão simultânea da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta e criação da FIS*) é a mais adequada à concretização dos objetivos assumidos na Consulta;
- b) Por outro lado e em geral, a **APRITEL**, o **GRUPO NOS**, o **GRUPO PT** e a **VODAFONE**:
- Recusam a 3.ª Opção (*revisão simultânea da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta e criação da FIS*) tendo presente, por um lado, os elevados custos de implementação e, por outro, a ausência de mais-valias para os utilizadores em resultado do excesso de informação disponível;
 - Mostram-se favoráveis à **1.ª Opção** (*revisão da Decisão sobre os Contratos*); e
 - Não obstante alertarem para os custos significativos envolvidos, admitem a **2.ª Opção** (*revisão da Decisão sobre os Contratos e criação da FIS*) mediante um conjunto de condições, destacando-se as que seguidamente se indicam:
 - (i) A limitação da obrigação de entrega da FIS, por um lado, aos casos de contratação presencial nos estabelecimentos comerciais, atendendo ao regime da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial, e, por outro, ao momento prévio à celebração do contrato, excluindo a sua entrega aquando de cada alteração contratual;
 - (ii) A simplificação, ou mesmo a extinção, da hiperligação “Condições de Oferta dos Serviços” nos seus sítios na Internet, pela sua redundância em relação ao contrato e à FIS, ou mesmo, no entender do **GRUPO PT**, a revogação da própria Decisão sobre as Condições de Oferta;
 - (iii) A colaboração das empresas na elaboração do glossário de terminologia comum; e
 - (iv) A consideração da FIS como parte integrante do contrato celebrado; e
- c) Em resposta às demais questões submetidas a consulta, são ainda apresentados comentários quanto à revisão da Decisão sobre os Contratos, à composição da FIS, à

adoção do glossário de terminologia comum e à harmonização da informação contratual e pré-contratual, destacando-se, de entre os mesmos:

- A necessidade de melhorar a acessibilidade dos contratos quanto ao seu conteúdo e forma (**DGC**) e de sintetizar o seu clausulado obrigatório (**APRITEL, GRUPO NOS** e **GRUPO PT**);
- A concordância com a harmonização da informação contratual e pré-contratual (**APRITEL, DGC, GRUPO NOS** e **GRUPO PT**);
- A necessidade de harmonizar a terminologia relativa à oferta de redes e serviços (**APRITEL, DGC, GRUPO NOS** e **GRUPO PT**) e, nesse sentido, a utilidade da adoção de um glossário (**APRITEL, DGC, GRUPO NOS, GRUPO PT** e **VODAFONE**); e
- A necessidade de ponderar a estrutura e o conteúdo da FIS, garantindo a sua simplificação (**DGC**) ou mesmo a sua limitação à informação essencial à formação da vontade de contratar (**APRITEL, GRUPO NOS** e **GRUPO PT**).

Posição do ICP-ANACOM

I. Procurando, por um lado, alcançar um equilíbrio entre as posições dos participantes na Consulta e, por outro, adotar a medida que melhor assegure a proteção dos utilizadores finais e a promoção da concorrência no mercado, é intenção do **ICP-ANACOM** adotar uma **versão adaptada da 3.ª Opção**.

No essencial e nos termos previstos no **Projeto de Regulamento** agora submetido a consulta (doravante, o «Projeto de Regulamento»), essa opção consiste na aprovação de um **regime consolidado da informação pré-contratual e contratual** a prestar aos utilizadores finais por parte das empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, o qual inclui, em linhas gerais:

- A **criação de uma FIS** (artigos 2.º a 4.º e Anexo I do Projeto de Regulamento), em linguagem simples e concisa e em formato padronizado e simplificado, com o objetivo de agregar a informação essencial para a formação da vontade de contratar, permitindo, dessa forma, dar cumprimento ao disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da

Lei das Comunicações Eletrónicas, com níveis acrescidos de adequação, transparência, comparabilidade, atualização e acessibilidade da informação sobre as condições de oferta face ao que atualmente se regista. Para assegurar a divulgação de informação nesses termos, a FIS:

- i) Por um lado e por cada oferta dirigida aos utilizadores finais, deve ser **disponibilizada no sítio e nas páginas na Internet que as empresas utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas e, a pedido de qualquer interessado, a ser entregue em todos os seus pontos de venda**, em substituição das atuais condições de oferta (n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento); e
 - ii) Por outro lado, **deve ser entregue antes da celebração do contrato**, incluindo já todas as condições particulares concretamente propostas ao interessado, e **posteriormente atualizada durante a vigência do contrato, sempre que o assinante o solicite ou sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima garantidos e da duração do contrato** (artigos 3.º e 4.º do Projeto de Regulamento);
- **A revisão e a consolidação do regime aplicável ao conteúdo e à forma do contrato** (artigo 5.º e Anexo II do Projeto de Regulamento) com vista à sua adaptação ao atual enquadramento jurídico, tendo em consideração a experiência adquirida no âmbito do tratamento de reclamações e do acompanhamento da evolução das características das ofertas e, numa aproximação à posição da **APRITEL**, do **GRUPO NOS** e do **GRUPO PT**, procedendo a uma sistematização e clarificação do conteúdo mínimo dos contratos, sempre tendo presente, porém, o alargamento do elenco das informações exigidas pelo n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas ⁽⁵⁾;

⁽⁵⁾ Aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008 de 28 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho, pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=324015#horizontalMenuArea>.

- A **harmonização** das disposições aplicáveis à FIS e ao contrato com a recente revisão do **regime da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial** (artigo 6.º do Projeto de Regulamento); e
- A **revogação da Decisão sobre os Contratos** e, tendo em conta a substituição das atuais condições de oferta pela FIS, **da Decisão sobre as Condições de Oferta**, sem prejuízo, em ambos os casos, da previsão de um adequado período de transição (artigo 12.º do Projeto de Regulamento).

II. É entendimento do ICP-ANACOM de que estas medidas se afiguram adequadas à prossecução do objetivos de regulação a prosseguir pelo ICP-ANACOM, nomeadamente, a promoção da prestação de informações claras aos consumidores e demais utilizadores finais, exigindo, especialmente, transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com respeito pelos princípios da objetividade, transparência, não discriminação e proporcionalidade (artigo 5.º, n.ºs 4, d) e 5 da Lei das Comunicações Eletrónicas).

Com efeito, o **ICP-ANACOM**, em linha com o seu entendimento preliminar e no mesmo sentido defendido pela **DGC** e por alguns dos **particulares** participantes na Consulta, considera que melhor se concretizarão um conjunto de vantagens que, a breve trecho, compensarão largamente os custos iniciais da sua implementação pelas empresas. São elas:

- a) A garantia, através da FIS, de clareza e de acessibilidade acrescidas na comunicação dos elementos informativos essenciais da oferta, com uma eficácia que dificilmente poderia ser obtida através do modo de disponibilização das anteriores condições de oferta ou dos próprios contratos e, em virtude disso, com um potencial impacto significativo na redução da conflitualidade no sector, uma vez que:
- Por um lado, antes da celebração do contrato e mediante a publicação ou a entrega da FIS, se assegura a correta formação da vontade dos interessados durante a fase de prospeção de mercado e de negociação com as empresas; e
 - Por outro lado, após a celebração do contrato e mediante a posse da FIS e a sua eventual atualização, se assegura uma gestão mais informada da relação contratual;

- b) A otimização, através da FIS, da comparabilidade entre as ofertas disponíveis no mercado e entre estas e a oferta contratada por cada assinante, nos termos que abaixo melhor se concretizam, daí resultando também uma otimização da percepção pelo público dos elementos diferenciadores das diversas ofertas disponíveis e das vantagens apresentadas por cada empresa, em benefício de uma maior dinâmica concorrencial no mercado;
- c) A maximização da harmonização da informação disponível no mercado relativamente à oferta e prestação de redes e serviços, naturalmente resultante da unificação, num só regime consolidado, da disciplina da FIS e do contrato, e da sua consequente articulação ao nível da forma e do conteúdo, na medida permitida pelas diferenças entre as disposições do artigo 47.º e as do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, e em linha com a posição unânime dos participantes na Consulta; e
- d) A melhoria da percepção da informação por parte dos interessados, por um lado, por via da uniformização da terminologia em todos os instrumentos informativos essenciais no mercado, através da elaboração de um glossário único a aprovar pelo ICP-ANACOM, e, por outro lado, através da exigência do cumprimento de requisitos de forma, na FIS e no contrato, relativos à sua apresentação (tipo, tamanho e cor da letra e espaçamento a utilizar).

III. Atendendo à experiência obtida no acompanhamento dos contratos e das condições de oferta disponibilizadas ao público e, em particular, ao reconhecimento de que os mesmos constituem, na generalidade e, com especial destaque, nos pontos de venda, documentos de difícil consulta, em particular pela associação da respetiva extensão com a complexidade da linguagem utilizada, a medida agora projetada permite, em inteira conformidade com as exigências expressas constantes do n.º 1 do artigo 47.º e do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, garantir, por um lado e através da FIS, a **adequação**, a **transparência** e a **acessibilidade** das condições de oferta, com reflexos imediatos nos contratos, nomeadamente nas condições contratuais que já constam da FIS, de forma normalizada e sistematizada.

No que respeita à **comparabilidade** das condições de oferta disponibilizadas ao público, imposta expressamente pelo n.º 1 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a mesma não pode deixar de ser assumida como um requisito não só em relação às condições das diversas ofertas disponíveis no mercado entre si, como também entre estas

e a oferta concretamente subscrita por um determinado assinante, nos respetivos termos em vigor a cada momento, só assim se promovendo uma uniformização transversal da informação disponível no mercado e, conseqüentemente, a mobilidade dos utilizadores.

Neste contexto e na prática, a criação da FIS, nos termos agora projetados, constitui, inequivocamente, a melhor via para assegurar a comparabilidade das ofertas e, conseqüentemente, assegurar condições para a existência de mobilidade no sector, ao permitir uma fácil comparação:

- a) Entre as fichas de informação disponibilizadas a um interessado nos sítios ou nas páginas na Internet ou nos pontos de venda das empresas (n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento);
- b) Entre a FIS entregue por uma empresa a um interessado antes da celebração do contrato (n.º 1 do artigo 3.º do Projeto de Regulamento) e as fichas de informação a que o mesmo pode aceder nos sítios ou nas páginas na Internet ou nos pontos de venda das outras empresas (n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento);
- c) Entre as fichas de informação entregues por várias empresas a um interessado antes da celebração de qualquer contrato (n.º 1 do artigo 3.º do Projeto de Regulamento); e
- d) Entre a FIS detida por um assinante (n.º 1 do artigo 3.º ou n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento) e as fichas de informação a que o mesmo pode aceder nos sítios e nas páginas na Internet ou nos pontos de venda das outras empresas (n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento).

IV. No que respeita à harmonização da informação pré-contratual e contratual disponível no mercado e nos termos agora projetados, propõe assim o **ICP-ANACOM** articular as duas vertentes informativas nos seguintes termos:

Estrutura da FIS (Anexo I do Projeto de Regulamento)	Artigo 47.º, n.º 2 da Lei das Comunicações Eletrónicas	Regime do conteúdo do contrato (Anexo II do Projeto de Regulamento)	Artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas
Empresa	Alínea a)	N.º 2 (Empresa)	Alínea a) do n.º 1
	Alínea e)	N.º 6 (Apoio ao cliente e manutenção)	Alínea e) do n.º 1
Serviços e preços	Item i) da alínea b)	N.º 3 (Serviços)	Alíneas b), c) e d) do n.º 1
	Alínea c)	N.º 5 (Preços e pagamento)	Alínea f) e j) do n.º 1
Qualidade de serviço	Item ii) da alínea b) e alínea d)	N.º 4 (Qualidade de serviço)	Alínea b) do n.º 1
Duração, renovação e cessação	Alínea f)	N.º 8 (Duração, renovação e cessação)	Alínea g) do n.º 1 e n.º 2
Resolução de conflitos	Alínea g)	N.º 7 (Resolução de conflitos)	Alínea i) do n.º 1
<i>Sem correspondência no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e na FIS</i>		N.º 9 (Suspensão)	Alínea g) do n.º 1
		N.º 10 (Alteração)	Alínea g) do n.º 1
		N.º 11 (Segurança, privacidade e dados pessoais)	Alíneas l) a o) do n.º 1

V. A desvantagem apontada pela **APRITEL**, pelo **GRUPO NOS**, pelo **GRUPO PT** e pela **VODAFONE** relativamente aos custos excessivos envolvidos, acaba, na medida agora projetada, por ser compensada pelas vantagens acima referidas e pelas mais-valias que das mesmas resultarão para os utilizadores finais e para a dinâmica concorrencial no mercado.

Neste sentido e quanto aos custos em particular, cumpre ainda assinalar os seguintes aspetos:

- a) Conforme foi já salientado em sede da Consulta, da unificação do regime da informação pré-contratual e contratual num único instrumento resultará um maior potencial de racionalização e de economia procedimental, tanto ao nível da atividade de gestão

comercial e contratual das empresas, como também ao nível do exercício das competências de regulação e de supervisão do mercado por parte do **ICP-ANACOM**;

- b) Um acréscimo de esforço que eventualmente possa vir a ser alegado em resultado da substituição das condições de oferta unificadas numa só hiperligação que as empresas alegam ter pouca utilização por um conjunto de fichas de informação, tantas quantas as ofertas dirigidas aos utilizadores finais, será atenuado pelo carácter sumário do conteúdo das fichas de informação, pela economia procedimental resultante da adoção de um modelo único e pelo facto de cada ficha corresponder, numa parte, a um conteúdo que decerto se aproveitará em múltiplas ofertas e, noutra parte, a um conteúdo que já hoje é objeto de elaboração pelas empresas com vista à publicitação das suas ofertas; e
- c) Os termos nos quais o projeto disciplina o modelo e o conteúdo da FIS pretendem viabilizar, caso assim as empresas o entendam conveniente por motivos de economia procedimental, a possível unificação da FIS e das atuais condições particulares, comumente utilizadas, na condição de que daí não resulte prejudicada a unidade da FIS e a simplicidade, a transparência, a adequação e a comparabilidade da informação nela transmitida (n.ºs 1.4 a 1.7 do Anexo I do Projeto de Regulamento).

VI. De igual forma e no que respeita ao argumento apresentado pela **APRITEL** e pelas **empresas** relativamente ao excesso de informação, salienta-se que das medidas agora apresentadas no Projeto de Regulamento antes resultará, na perspetiva dos interessados e dos assinantes, uma redução da informação que lhes é disponibilizada, sobretudo atendendo à substituição da atual forma de divulgação das condições de oferta pela FIS, ao que acrescem, naturalmente, as vantagens inerentes à melhoria na sua acessibilidade e transparência.

VII. No entendimento do **ICP-ANACOM**, o Projeto de Regulamento também vai ao encontro, na medida que se entende adequada, das posições manifestadas pela **APRITEL** e pelas **empresas** participantes na Consulta, considerando, em particular, que o mesmo procura corresponder às condições por estas apresentadas para a criação da FIS, nomeadamente:

- a) A substituição das condições de oferta, nos termos em que as mesmas são hoje disciplinadas, pela FIS implica a revogação da Decisão sobre as Condições da Oferta e a conseqüente extinção da hiperligação “Condições de Oferta dos Serviços” dos sítios e das páginas das empresas na Internet (n.º 3 do artigo 12.º do Projeto de

Regulamento), ainda que não deixe de se exigir a disponibilização da FIS nos sítios e nas páginas na Internet e nos pontos de venda (n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento);

- b) Não se aceitando que a entrega da FIS fique limitada aos casos de contratação presencial nos estabelecimentos comerciais, por se entender que, dada a proliferação da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, tal limitação comprometeria, em definitivo, a abrangência das mais-valias a atingir, é, ainda assim, prevista a articulação com os deveres de informação decorrentes do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (artigo 6.º do Projeto de Regulamento);
- c) Não se aceitando, de igual forma, a exclusão da entrega da FIS aquando de qualquer alteração contratual, a mesma é, porém, limitada aos casos em que o assinante solicita a sua entrega ou em que da alteração contratual resulta a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima garantidos e da duração do contrato (alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento). Acrescente-se que apenas quando da alteração contratual resultar a fixação de um período contratual mínimo a FIS deverá, em qualquer circunstância, ser entregue em momento prévio a essa alteração (alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento), para que nessas circunstâncias o assinante possa, atempadamente, ter acesso a informação, em suporte adequado, sobre o essencial das condições contratuais que passarão a vigorar e as suas implicações no que respeita, nomeadamente, à duração do contrato, à vantagem obtida e que justifica o (novo) período de fidelização e à contrapartida devida em caso de cessação antecipada, de harmonia com o disposto nos n.ºs 1, 2 e 6 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- d) A FIS entregue ao assinante antes da celebração do contrato ou durante a sua vigência constitui parte integrante do contrato (n.º 2 do artigo 3.º e n.º 4 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento), tendo-se procedido, em linha com as posições quase unânimes dos participantes na Consulta, a um esforço de simplificação do conteúdo da FIS e de limitação do mesmo aos elementos essenciais à formação da vontade de contratar, sempre se salvaguardando, porém, a necessidade de dar cumprimento – naquele que agora se torna o seu único instrumento de execução – ao disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e
- e) Com vista a maximizar a uniformização da informação disponível no mercado relativamente à oferta e prestação de redes e serviços de comunicações eletrónicas

acessíveis ao público e a otimizar a sua comparabilidade, o ICP-ANACOM aprovará um glossário de terminologia comum a ser adotada na ficha de informação simplificada, no contrato e na parte exterior das embalagens, procurando responder às propostas de colaboração apresentadas pelas empresas e pela DGC (artigo 8.º do Projeto de Regulamento).

B. Questões e respostas

Abaixo e no âmbito de cada questão, inclui-se não só as respostas que expressamente lhe foram dirigidas, como também os comentários que, não lhe tendo sido associados, entende o **ICP-ANACOM** deverem aí ser considerados.

1. No âmbito da revisão da Deliberação sobre os Contratos, quais os aspetos que lhe suscitam maior preocupação?

No que respeita à matéria da informação contratual, a **DGC** alerta para os seguintes aspetos ⁽⁶⁾:

- A complexidade dos contratos e a utilização de linguagem muito técnica e específica do setor, que prejudicam a compreensão das suas disposições por parte dos consumidores, em desconformidade com as recomendações do **ICP-ANACOM**;
- A apresentação gráfica dos contratos, salientando que o tamanho de letra recomendado na Deliberação sobre os Contratos, aliado à estrutura e forma gráfica de apresentação do clausulado (espaçamento diminuto), dificulta a compreensão das cláusulas contratuais;
- A necessidade de assegurar que o consumidor tem efetivo conhecimento das cláusulas contratuais a que adere, considerando a **DGC** que, para o efeito, a assinatura do cliente deve sempre ter lugar após as condições gerais e particulares do contrato, devendo ser eliminada da Deliberação sobre os Contratos a menção «ou, se assim não for, que

⁶ A DGC apresenta ainda comentários relativos ao regime aplicável aos contratos, expressando a sua preocupação em relação à fixação, por parte das empresas, de períodos contratuais mínimos de 24 meses, quando a Lei das Comunicações Eletrónicas prevê que devem existir ofertas com prazo de 12 meses. Sugere ainda esta Direção-Geral que, em colaboração com a associação do setor, o ICP-ANACOM estude a viabilidade da previsão de critérios para o cálculo da penalização associada à cessação antecipada dos contratos.

a assinatura do cliente seja antecedida de uma declaração expressa do tipo “toma-se conhecimento e aceitam-se plenamente as condições gerais de utilização constantes do verso deste documento, junto ao local de assinatura do contrato”»;

- A necessidade de assegurar a indicação da forma de cálculo da penalização que o cliente deve pagar em caso de rescisão antecipada do contrato; e
- A insuficiência da formulação de recomendações às empresas, tendo em conta que, estatutariamente, o **ICP-ANACOM** tem o poder de emitir ordens.

Do conjunto dos contributos da **APRITEL**, do **GRUPO NOS** e do **GRUPO PT** resulta a posição de que a revisão da Decisão sobre os Contratos constitui uma excelente oportunidade para o ICP-ANACOM proceder:

- a) A uma sintetização das condições a incluir nos contratos, defendendo o **GRUPO NOS** e o **GRUPO PT** que a informação exigida pela Deliberação sobre os Contratos é excessiva e deve, portanto, ser limitada às informações efetivamente úteis e essenciais para uma escolha livre e informada pelos consumidores; e
- b) A uma uniformização da terminologia subjacente à prestação destes serviços.

Em qualquer caso, a **APRITEL** alerta para os seguintes aspetos:

- a) A revisão desta deliberação pode vir a implicar uma alteração significativa ao atual modelo de contratação de serviços que é utilizado pelas empresas, o qual se encontra adaptado ao atual enquadramento jurídico do sector; e
- b) As empresas já se encontram a proceder à adaptação dos respetivos clausulados às novas exigências decorrentes do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, pelo que qualquer revisão posterior a esta data implicará custos adicionais para as empresas.

Por último, os **particulares** participantes na Consulta alertam para os seguintes aspetos:

- a) **Francisco Morgado** sublinha a necessidade de assegurar que seja transmitido aos clientes um determinado conjunto de informação, incluindo períodos de fidelização, prazos específicos, encargos aplicáveis e campanhas;
- b) **Mário Rui Mota** alerta para as seguintes necessidades:
 - Assegurar uma melhor informação sobre a cobertura da rede móvel, a qual não deve ser divulgada apenas por freguesia ou por código postal, devendo antes também ter em conta outros parâmetros (principais eixos de transportes públicos, como por exemplo, comboios e metro, dadas as especificidades destas

localizações e ser onde ocorre grande parte da utilização das redes de dados móveis) e incluir a indicação dos locais onde não existe cobertura ou a mesma é deficiente;

- Garantir a existências de canais alternativos gratuitos para contacto (e-mail ou formulário eletrónico), nomeadamente para efeito de reclamações, defendendo que qualquer empresa deve dispor, pelo menos, de e-mail ou formulário no site, lojas físicas, fax e linhas telefónicas de apoio, e assegurar que, no caso dos formulários no site, seja possível imprimir o conteúdo com o recibo da receção e enviá-lo por e-mail ao cliente; e
 - Alertando ainda para o facto de as empresas omitirem informação aos clientes, lesando em particular os consumidores mais vulneráveis (idosos e população menos letrada), imporem condições contratuais sobre as quais não foi dada prévia informação ao cliente e estipularem cláusulas contratuais abusivas;
- c) **Paulo Osório** defende a necessidade de assegurar o direito dos utilizadores de saber, de forma clara e inequívoca, o que contrataram e alerta para a necessidade de disciplinar a utilização do adjetivo «ilimitado» e de assegurar a transmissão de informação clara no contrato quanto aos limites máximos de consumo aplicáveis; e
- d) **Pedro Marques** alerta para a necessidade de disciplinar a utilização do adjetivo «ilimitado» no âmbito da informação prestada pelas empresas e para a necessidade de assegurar que seja transmitida aos assinantes informação clara quanto à redução da velocidade contratada acima de um determinado nível de consumo.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em resposta aos comentários acima referidos, salienta-se o seguinte:

- a) No que respeita à necessidade de reduzir a complexidade dos contratos, assinalada pela **DGC**, e de promover a sua sintetização, defendida pela **APRITEL**, pelo **GRUPO NOS** e pelo **GRUPO PT**, considera o **ICP-ANACOM** que a projetada sistematização do conteúdo mínimo dos contratos (Anexo II do Projeto de Regulamento) permitirá criar as condições para a sua simplificação, de forma compatível com as exigências consagradas no n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- b) Ao mesmo tempo, procurando dar resposta à necessidade de assegurar a sintetização das condições a incluir nos contratos, por forma a que seja veiculada a informação

essencial a uma escolha livre e informada sobre os serviços a contratar, prevê-se a criação da FIS (Anexo I do Projeto de Regulamento), que agregará, de forma normalizada, essa mesma informação, em conformidade com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

- c) A necessidade de reduzir o prejuízo que a utilização de linguagem muito técnica e específica provoca na compreensão do contrato por parte dos consumidores, assinalada pela **DGC**, e de se proceder a uma uniformização da terminologia subjacente à prestação destes serviços, sustentada pela **APRITEL**, pelo **GRUPO NOS** e pelo **GRUPO PT**, serão asseguradas pela adoção de um glossário de terminologia comum, a ser adotada na FIS, no contrato e na parte exterior das embalagens (alínea b) do n.º 3 do artigo 2.º, n.º 1 do artigo 3.º, n.º 1 do artigo 4.º, n.º 2 do artigo 5.º, alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º e artigo 8.º do Projeto de Regulamento);
- d) Tendo presente os comentários da **DGC** relativos à apresentação gráfica dos contratos procedeu-se à revisão das obrigações que neste domínio são fixadas tendo em vista facilitar a compreensão das cláusulas contratuais (n.º 1 e 2 do artigo 5.º e n.º 12 do Anexo II do Projeto de Regulamento). A par desta modificação, a criação da FIS e a adoção de um modelo uniformizado, com regras específicas quanto à respetiva forma, irá certamente contribuir para uma acentuada melhoria da acessibilidade e da clareza da informação a transmitir (n.º 3 do artigo 2.º e n.ºs 1.2 a 1.7 e n.º 3 do Anexo I do Projeto de Regulamento);
- e) Acrescente-se que o conhecimento das cláusulas contratuais tipicamente utilizadas pelas empresas é também promovido pela disponibilização da FIS na Internet por cada oferta dirigida aos utilizadores finais em conjunto com o correspondente contrato (n.º 4 do artigo 2.º do projeto de Regulamento);
- f) Na sequência do comentário da **DGC** relativamente à localização do espaço para aposição da assinatura do contrato, elimina-se, no Projeto de Regulamento, a disposição atualmente existente acerca desta matéria, sendo certo que o disposto na alínea d) do artigo 8.º do Regime das Clausulas Contratuais Gerais aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 249/99, de 7 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 323/2011, de 17 de dezembro será sempre aplicável, conforme decorre do n.ºs 1 e 2 do seu artigo 1.º;

- g) Conforme sustentado pela **DGC**, é clarificada a obrigação de indicar a fórmula de cálculo do montante dos encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato, sendo também obrigatória a indicação das vantagens associadas aos períodos de fidelização (n.º 1.1 do Anexo I e item ii) da alínea c) do n.º 8.2 do Anexo II do Projeto de Regulamento);
- h) No que respeita à necessidade de salvaguardar o esforço já despendido pelas empresas na adaptação dos contratos às novas exigências decorrentes do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, salienta-se que foi preocupação do ICP-ANACOM assegurar uma clara articulação entre o regime agora previsto e os deveres de informação decorrentes do disposto naquele diploma (artigo 6.º do Projeto de Regulamento);
- i) Quanto à preocupação expressa pela **APRITEL** no sentido de que esta medida possa vir a implicar uma alteração significativa ao atual modelo de contratação de serviços que é utilizado pelas empresas, o qual se encontra adaptado ao atual enquadramento jurídico do sector, salienta-se que o Projeto de Regulamento agora aprovado encontra-se cabalmente enquadrado no disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas, nos termos que se expõem na respetiva nota justificativa e se desenvolvem no presente relatório;
- j) Relativamente aos comentários de **Francisco Morgado** e de **Mário Rui Mota** respeitantes à necessidade de assegurar a disponibilização de informação sobre vários aspetos das ofertas e dos serviços contratados, incluindo sobre os meios de contacto para apoio ao cliente, reitera-se que, através da criação da FIS, se garante clareza e acessibilidade acrescidas na comunicação dos elementos informativos essenciais da oferta, daí resultando, como já assinalado, uma correta formação da vontade dos interessados durante a fase de prospeção de mercado e de negociação com as empresas e após a celebração do contrato e mediante a posse da FIS e a sua eventual atualização, uma gestão mais informada da relação contratual;
- k) No que respeita, por último, aos comentários de **Mário Rui Mota**, de **Paulo Osório** e de **Pedro Marques** relativos à utilização do adjetivo «*ilimitado*», salienta-se que, por

deliberação de 19 de junho de 2014, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa à designação como “*ilimitadas*” das ofertas de serviços de comunicações eletrónicas⁷.

Nos termos dessa decisão, o ICP-ANACOM determina aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que:

- (i) Apenas utilizem a expressão “*tráfego ilimitado*” ou “*chamadas/SMS ilimitadas*” para qualificar a oferta de serviços de comunicações eletrónicas efetivamente disponibilizados “*sem limites*” ou “*sem restrições*” ao longo de todo o período de duração do contrato;
- (ii) Disponibilizem, nas respetivas condições de oferta, informação clara e transparente sobre eventuais medidas restritivas ou de condicionamento de tráfego que, com carácter excecional e nos termos definidos na deliberação, possam vir a aplicar nas ofertas de tráfego ilimitado;
- (iii) Nas ofertas qualificadas como ilimitadas, o carácter excecional das medidas restritivas ou de condicionamento de tráfego seja expressamente mencionado nas condições de oferta.

2. No que respeita à Ficha de Informação Simplificada e tendo por base a lista indicativa de elementos informativos acima apresentada, indique, relativamente a cada elemento, se concorda ou não com a sua introdução e, sendo o caso, identifique que outros elementos entende deverem ser acrescentados?

3. Relativamente a cada elemento informativo da Ficha de Informação Simplificada, indique qual o conteúdo que entenda dever constar do mesmo?

A **DGC** considera que a lista de elementos da FIS proposta na Consulta abarca aspetos fundamentais que devem ser do conhecimento dos consumidores, salientando as vantagens do seu alinhamento com os elementos informativos resultantes do disposto nos

⁷ Decisão sobre a designação das ofertas 'ilimitadas' de serviços de comunicações eletrónicas, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1254772>

artigos 47.º e 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e destacando a relevância de clarificar e simplificar a informação a constar da FIS e de ponderar a ordem dos seus elementos. Em qualquer caso, não deixa esta Direção-Geral de alertar para a necessidade de ponderar a extensão da lista de itens e do respetivo conteúdo, defendendo que demasiada informação, numa ficha que se pretende simples, pode ter um efeito contrário ao pretendido.

Em particular, esta Direção-Geral defende que:

- a) A identificação da empresa, o serviço a prestar e o preço são elementos fundamentais que devem constar em primeiro lugar; e
- b) Ao período de fidelização deve corresponder um item autónomo, devendo o mesmo constar imediatamente a seguir ao item relativo ao preço e antes dos itens relativos à manutenção e à resolução de litígios.

Manifestando a sua disponibilidade para colaborar com o ICP-ANACOM na concretização da FIS, a **DGC** propõe a seguinte ordem para os itens que devem constar daquela ficha:

Lista ordenada de itens		Conteúdo
1	Identificação e contactos	Nome, morada, formas de contacto (telefone e endereço eletrónico) e sítio na Internet, se existente.
2	Serviços	Caraterização/descrição do serviço oferecido.
3	Preço	Preço do serviço (tarifário/mensalidades e encargos relativos a acessos, bem como os eventuais descontos e promoções que incidam sobre o mesmo, de forma clara e perceptível, de forma a não ser suscetível de induzir o cliente em erro).
4	Período de Fidelização	Aplicável – sim/não; período mínimo de [...]; consequência em caso de cessação antecipada do contrato; encargos; etc.
5	Qualidade	Devem constar os níveis de qualidade dos serviços oferecidos, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial.
6	Duração	Deve constar o período de duração do contrato, bem como os termos e duração dos mesmos.
7	Suspensão do serviço	Devem constar as situações em que se admite a suspensão do contrato (quer por parte da empresa, quer por parte do cliente). De igual forma, devem constar as situações em que se pretende a reativação do serviço que anteriormente havia sido suspenso.
8	Alterações contratuais	Devem constar as situações em que se admite a alteração das condições contratuais inicialmente estabelecidas e quais as consequências que advêm dessa mesma alteração. Devem, ainda, ser previstas quais as alterações que assumem relevância

		para efeitos do período contratual mínimo. Nesta senda, devem também ser previstas quais as prerrogativas que se encontram ao dispor do cliente que não esteja de acordo com as alterações que a empresa pretenda levar a cabo.
9	Cessação	Devem constar as situações em que se admite a cessação do contrato (quer por parte da empresa, quer por parte do cliente) e quais as respetivas consequências dessa mesma cessação, informação que deverá ser prestada em momento anterior à efetiva celebração do contrato de adesão, e não apenas aquando dessa mesma celebração.
10	Manutenção	Devem constar os eventuais encargos que recaiam sobre o cliente (e em que situações) quando estejam em causa serviços de apoio ao cliente, tais como, por exemplo, a deslocação de um assistente técnico ao seu domicílio.
11	Resolução de litígios	Informação sobre a arbitragem necessária, bem como demais meios disponíveis para a resolução de litígios.
12	Segurança, privacidade e dados pessoais	Deve constar qual o destino e tratamento a dar aos dados fornecidos pelo cliente à empresa aquando da celebração do contrato, em harmonia com o disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais e na Lei do Tratamento de Dados Pessoais e Proteção da Privacidade no Setor das Comunicações Eletrónicas.

Partindo do pressuposto de que os itens da FIS se devem limitar aos que são efetivamente determinantes na formação da vontade de contratar, e já não aqueles que apenas são relevantes num momento posterior, a **APRITEL**, o **GRUPO NOS** e o **GRUPO PT** defendem que:

a) Não devem constar da FIS os seguintes itens:

- «Manutenção», clarificando o **GRUPO PT** que a FIS deve limitar-se, nesta matéria, ao número de telefone do serviço de apoio ao cliente a constar do item «Identificação e contactos»
- «Resolução de Litígios», acrescentando o **GRUPO PT** que esta informação já consta dos contratos; e
- «Segurança, Privacidade e Dados Pessoais», afirmando o **GRUPO PT** que esta matéria poderá não ter qualquer interesse prático, estando ainda por definir os procedimentos a implementar pelas empresas quanto aos incidentes de segurança; e

b) Os itens «Suspensão», «Cessação» e «Alteração» devem ser agregados num único item.

Neste contexto, estes participantes propõem a seguinte lista de itens, apresentando ainda os seguintes comentários quanto ao seu conteúdo:

Lista de itens	Conteúdo	
Identificação e contactos	APRITEL	Identificação sumária da empresa e contacto do serviço de apoio ao cliente ou endereço do sítio na Internet.
	GRUPO NOS	Designação social da empresa (e eventual marca comercial) e contacto do serviço de apoio ao cliente.
	GRUPO PT	Identificação sumária da empresa e contacto do serviço de apoio ao cliente.
Serviços	APRITEL	Identificação sumária do(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas, não devendo, em caso de pacote, ser obrigatória a descrição de cada um dos serviços incluídos.
	GRUPO NOS	Identificação sumária do(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas.
	GRUPO PT	Descrição dos serviços de comunicações eletrónicas, não devendo ser obrigatória a descrição de serviços de outra natureza e, dado o respetivo detalhe, a inclusão de informação quanto à cobertura dos serviços.
Qualidade	APRITEL	Características específicas dos produtos, como cobertura, políticas de utilização e velocidades, sendo que este item, por ter de englobar informações sobre SLA, níveis da prestação do serviço, bem como eventuais restrições do mesmo, poderá traduzir-se, para um documento que se pretende simplificado e claro, num excesso de informação, o que justifica a ponderação da autonomização destas rúbricas em itens autónomos.
	GRUPO NOS	Identificação genérica das características específicas dos produtos, designadamente cobertura e velocidades máximas, não devendo incluir-se neste item os níveis de qualidade de serviço, atendendo à natureza simplificada da FIS.
	GRUPO PT	Características específicas dos produtos, como cobertura genérica, políticas de utilização e velocidades, não sendo possível a inclusão de informação detalhada relativa aos níveis de qualidade de serviço, nomeadamente no âmbito dos serviços de dados em <i>roaming</i> , do acesso à banda larga móvel e à banda larga fixa.
Preço	APRITEL	Indicação de todos os valores aplicáveis aos produtos, incluindo mensalidades, comunicações e equipamentos, quando estes sejam indissociáveis do serviço a contratar, sendo que, quanto a quaisquer outras rúbricas que decorram da relação contratual, mas cuja taxação ou pagamento não sejam passíveis de ser apresentados, por se tratar de uma ficha simplificada, sugere-se a remissão para o sítio na Internet, o serviço de apoio ao cliente ou qualquer outro meio.
	GRUPO NOS	Indicação dos preços em vigor aplicáveis aos tarifários escolhidos, incluindo mensalidades, preços das comunicações não incluídas nas mensalidades e preços dos equipamentos associados, sendo que quaisquer outras rúbricas de preços (designadamente, <i>roaming</i> e comunicações internacionais), atendendo à natureza simplificada do documento em causa, devem estar disponíveis no sítio na Internet ou através do serviço de apoio ao cliente.

	GRUPO PT	<p>A conter informação sobre os encargos associados a equipamentos que os clientes pretendam adquirir/solicitar junto das empresas, devem os clientes poder ser remetidos para a informação disponível nos sítios na internet.</p> <p>No que respeita aos serviços telefónicos, a informação deve ser genérica, uma vez que, nomeadamente no que respeita às chamadas internacionais, há várias especificidades.</p> <p>Não deve ser incluída informação sobre formas de pagamento, por não ser essencial à formação da vontade de contratar, por ser excessiva e por se encontrar disponível em qualquer ponto de contacto com os clientes.</p> <p>Deve ser incluída informação sobre os pontos de atendimento/consulta para obtenção de informação mais detalhada.</p>
Duração	APRITEL	Indicação do período de vinculação subjacente à oferta/serviço em questão, com expressa referência à existência do período contratual mínimo, quando aplicável.
	GRUPO NOS	Indicação do período de vigência contratual mínimo.
	GRUPO PT	Informação sobre o período de vinculação subjacente à oferta do produto/serviços em questão (períodos contratuais mínimos).
Suspensão, cessação e alteração	GRUPO NOS	Indicação dos procedimentos, direitos e obrigações e prazos associados a qualquer dos eventos em causa.
	GRUPO PT	O ICP-ANACOM deve precisar quais os elementos essenciais a incluir nesta sede, sob pena de a informação ser demasiado extensa e redundante com a informação disponibilizada em sede contratual.

Por último e ainda no que diz respeito ao conteúdo da FIS, a **APRITEL** e o **GRUPO PT** consideram que a FIS, a ser implementada, deve contemplar a data de entrega e um período de validade findo o qual a empresa não se encontrará vinculada às condições propostas.

Sem fazer qualquer referência à lista de itens propostos na Consulta, **Mário Rui Mota** considera que a FIS deve conter a seguinte informação ⁽⁸⁾:

⁸ Mário Rui Mota apresenta ainda vários comentários relativos ao regime aplicável aos contratos, alertando para a necessidade de adoção das seguintes medidas:

- Proibição, na totalidade, de mecanismos de renovação automática do contrato, com renovação do período de fidelização;
- Por predefinição, garantir sempre a confidencialidade dos números (ou seja, a não presença dos mesmos em listas de divulgação), bem como o barramento de chamadas de valor acrescentado. A alteração a estas predefinições teria de ser expressamente autorizada pelo cliente;
- Existência de linhas de apoio ao cliente inicialmente gratuitas, só se iniciando a cobrança depois de o cliente ser efetivamente atendido e transferido para serviços que devam de ser cobrados, sendo o cliente expressamente avisado do preço, quer no início, quer durante a chamada, dos custos em que já está a incorrer, devendo todas as interrupções na chamada ser anuladas da contagem para efeito de custos e, igualmente, prever-se sempre um valor máximo limite de custos por cada chamada;
- Disponibilização, de imediato, aos clientes das gravações das chamadas recebidas nos centros de apoio ao cliente, designadamente em ficheiro MP3, por e-mail ou por outra via adequada indicada pelo cliente, isto porque amiúde os operadores invocam as mesmas, sem no entanto nunca fazerem prova das mesmas;

- a) Data de início e de fim do contrato, bem como data de celebração do mesmo;
- b) Preço mensal total final, já com IVA, bem como referência expressa ao que está e ao que não está incluído no preço;
- c) Condições de manutenção do preço, tendo em conta possíveis aumentos durante o decurso do período de fidelização;
- d) Período de fidelização e custos de incumprimento do mesmo;
- e) Condições de alteração do contrato durante a sua vigência;
- f) Velocidades de acesso à Internet, à chegada ao cliente, com indicação obrigatória dos valores médios, máximos e mínimos de *download* e de *upload*;
- g) No caso de as ligações domésticas à rede serem efetuadas via *wifi (wireless)*, informação sobre a potência do sinal do *router* transmissor, bem como sobre as perdas de velocidade inerentes;
- h) Práticas de restrições de tráfego;
- i) Compensações automáticas obrigatórias em caso de serviços desconformes ou prestados com atraso;
- j) Condições para a denúncia do contrato; e
- k) Eventuais ofertas e/ou promoções.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em resposta aos comentários acima referidos, destaca-se o seguinte:

-
- e) Existência de locais para entregar as boxes e outros equipamentos;
 - f) Publicitação, obrigatória, da percentagem de reclamações (n.º de reclamações sobre o n.º clientes existentes) e motivos das mesmas, bem como as decisões da empresa e do ICP-ANACOM, quando esta tenha sido interveniente (expurgados os dados pessoais dos clientes envolvidos);
 - g) Afinação dos mecanismos e os prazos que tornem mais célere a resolução de conflitos; e
 - h) Pesquisa na internet, em portais de reclamação e nas redes sociais, por própria iniciativa do ICP-ANACOM, dos principais motivos de reclamação dos clientes e quais os operadores mais referidos.

- a) A FIS visa substituir a forma de divulgação atual das condições de oferta, tendo por base a revogação da Decisão que atualmente procede à sua disciplina (artigo 12.º do Projeto de Regulamento). Essa substituição pretende garantir, em conformidade o disposto no n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, níveis acrescidos de adequação, transparência, comparabilidade, atualização e acessibilidade da informação sobre as condições de oferta face ao que atualmente se regista;
- b) Os elementos que integram a FIS, bem como o respetivo conteúdo (n.º 1.1. do Anexo 1 do Projeto de Regulamento), correspondem aos elementos informativos cuja disponibilização, em conformidade com o disposto no n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, é considerada essencial para a formação da vontade de contratar;
- c) Para o efeito e na medida do que é permitido pelo disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a FIS obedece a um esforço de sistematização dos elementos que a integram, de uniformização do seu conteúdo, de simplificação e de clareza da informação que dela consta. O ICP-ANACOM entende que esse esforço torna a FIS um suporte informativo adequado para, a todo o tempo, utilizadores finais e assinantes disporem de informação transparente, comparável, atualizada e acessível sobre as ofertas disponíveis no mercado;
- d) No que respeita à sistematização da sua estrutura, a FIS integra as várias informações a disponibilizar em cumprimento do previsto no n.º 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas num modelo único e organizado, com campos ordenados e claramente identificados, tendo os respetivos espaços para preenchimento instruções claras sobre o que deles deve constar, nomeadamente, a indicação da informação que se considera de preenchimento obrigatório, facultativo e/ou a constar por remissão para outro suporte informativo. Foram ainda acrescentados à estrutura da FIS campos que, não resultando do elenco informativo do n.º 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, se considera poderem facilitar a interação entre utilizadores finais e assinantes, por um lado, e empresas, por outro. É o caso do campo destinado à identificação do cliente, do campo destinado à indicação da data de publicação das ofertas e do prazo de validade da proposta contratual e do campo que permite, nomeadamente, identificar qual o contrato de adesão a que a oferta em causa está associada;

- e) No que respeita à uniformização do conteúdo da FIS, que se considera imprescindível para assegurar a comparabilidade das ofertas, salienta-se que as empresas não podem, salvo algumas exceções, acrescentar ou remover qualquer campo da FIS, ainda que o mesmo não seja aplicável à oferta em causa (n.ºs 1.2 a 1.4 e 1.7 do Anexo I do Projeto de Regulamento). As empresas deverão ainda proceder ao preenchimento da FIS de acordo com as instruções constantes do n.º 1.1 e do n.º 2 do Anexo I do Projeto de Regulamento. O cumprimento destas indicações assegura que a FIS constitua um suporte informativo coeso;
- f) Relativamente à simplificação da informação, a FIS procura, no que respeita aos elementos que a integram e ao respetivo conteúdo conter informação sumária e essencial, em alguns casos com possibilidade de remissão para outro(s) suporte(s) informativo(s), devendo ser redigida numa linguagem simples e concisa (alínea b) do n.º 3 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento). Paralelamente, a FIS procura reconduzir a uma estrutura simples a divulgação de informação sobre determinados aspetos essenciais das ofertas que assumem profundo impacto na relação contratual, como é o caso da informação sobre as formas de contacto para o(s) serviço(s) de apoio ao cliente(s), incluindo o serviço de manutenção; da informação relativa à qualidade de serviço; e da informação relativa aos períodos de fidelização, que no modelo de FIS surge amplamente evidenciada;
- g) Adicionalmente, considerando a importância da legibilidade da informação para que seja mais facilmente alcançável a sua compreensão, foi estabelecida no n.º 1.1 do Anexo I do Regulamento a obrigatoriedade de ser assegurado o cumprimento dos requisitos formais previstos no n.º 3 do mesmo anexo, envolvendo o tipo, o tamanho e a cor de letra a utilizar, bem como o espaçamento. Considera-se que a transparência e acessibilidade da informação a prestar passa também pelo cumprimento dos referidos requisitos;
- h) Como resulta de alguma forma do já exposto, o modelo de FIS apresenta algumas especificidades face ao proposto pela **DGC**, por um lado, e pela **APRITEL**, pelo **GRUPO NOS** e pelo **GRUPO PT**, por outro, quer ao nível dos elementos que o integram, quer ao nível do respetivo conteúdo;

- i) Com efeito, não se consideram procedentes as observações da **APRITEL**, do **GRUPO NOS** e do **GRUPO PT**, na parte em que consideram que da FIS não deverão constar os elementos «Manutenção» e «Resolução de Litígios», elementos que integram o elenco do n.º 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e que, como tal, deverão ser acomodados na FIS, que substituirá as atuais condições de oferta, na sequência da revogação da decisão que as disciplina;
- j) Pelo mesmo motivo, não se concorda ainda com o **GRUPO NOS** quando defende a não inclusão na FIS dos níveis de qualidade de serviço;
- k) Em sentido contrário ao que é preconizado pela **DGC**, considera-se que o elemento «Segurança, Privacidade e Dados Pessoais» não deverá integrar a FIS, porquanto o mesmo não integra o elenco de elementos informativos constante do n.º 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, sem prejuízo da sua inclusão nos contratos;
- l) As especificidades da FIS face aos contributos decorrentes da Consulta verificam-se também quanto ao conteúdo dos elementos que a integram. Com efeito, o conteúdo dos campos «SERVIÇOS E PREÇOS» e «DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E CESSAÇÃO» procura ir ao encontro das exigências resultantes do n.º 1 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, nos termos do qual se exige, numa fase pré-contratual, a explicitação, em detalhe, dos preços e demais encargos associados à prestação do serviço, bem como dos encargos relativos à cessação do contrato;
- m) No demais, considera-se que o modelo de FIS acomoda, a vários níveis, muitos dos contributos recebidos no âmbito da Consulta, e que certamente concorrerão para a prossecução dos seus objetivos. Com efeito,
- Em linha com as considerações gerais da **DGC** e com a posição da **APRITEL**, **Grupo NOS** e **Grupo PT**, e como já referido, a FIS procura, no que respeita aos elementos que a integram e ao respetivo conteúdo, conter informação sumária e essencial, em alguns casos com possibilidade de remissão para outro(s) suporte(s) informativo(s), e apresentada de forma clara;
 - Tal como referido pela **DGC**, e dada a sua relevância, os campos relativos à identificação da empresa (campo «EMPRESA»), ao serviço a prestar e ao preço (campo «SERVIÇOS E PREÇOS») ocupam uma posição cimeira no modelo de FIS;

- Seguindo a proposta da **DGC**, a informação relativa ao período de fidelização, que integra a sua previsão, a sua duração, a identificação da(s) vantagem(ns) concedida(s) pelas empresas aos assinantes para justificar a vinculação a um período de fidelização, bem como os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato, constam de um segmento próprio e em posição destacada, no campo «DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E CESSAÇÃO»;
 - Indo ao encontro do que foi preconizado pela **APRITEL** e pelo **GRUPO PT**, o modelo de FIS inclui, em lugar cimeiro, um campo que permite a indicação da data em que a oferta a que a FIS corresponde foi publicada e da data em que mesma foi objeto de atualização, bem como a data até à qual a proposta contratual a que a FIS corresponde se mantém válida; e
 - Considerando o que foi referido pelo **GRUPO PT** e o disposto no n.º 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a FIS não inclui informação sobre formas de pagamento; e
 - Na medida do permitido pelo disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a maioria dos itens que segundo **MÁRIO RUI MOTA** deverão fazer parte da FIS encontram correspondente no modelo de FIS constante do n.º 1 do Anexo I do Projeto de Regulamento, nomeadamente, o preço, bem como eventuais ofertas e/ou promoções, o período de fidelização e demais condições de cessação, a qualidade de serviço (em particular, a velocidade de acesso à Internet) e eventuais limitações aos serviços; e
- n) Por último, refira-se que, para mitigar o esforço de adaptação das empresas com vista à sua implementação, o modelo de FIS constante do n.º 1.1 do Anexo I do Projeto de Regulamento tem em consideração a informação que já hoje é divulgada pelas empresas em diferentes suportes informativos. Com efeito:
- Em associação com as diferentes ofertas de que dispõem, as empresas divulgam atualmente, nos seus sítios na Internet, um conjunto extenso de informações, estando alguns dos elementos que o compõem, não obstante a sua relevância, apenas acessíveis por remissão ou reencaminhamento para outras páginas. Atendendo a essa realidade, a FIS tem a vantagem de, por cada oferta dirigida aos utilizadores finais, sistematizar num único suporte informativo a informação que

desse conjunto se considera essencial para a vontade de contratar, prevendo o n.º 4 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento que a mesma seja disponibilizada na Internet. Considera-se que esta solução comporta benefícios não apenas para os utilizadores finais, mas também para as empresas, que, independentemente do modelo adotado, teriam sempre de proceder à disponibilização da informação em causa em observância do disposto nos n.º 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e

- Uma vez que está também prevista a entrega da FIS antes da celebração do contrato, incluindo já todas as condições particulares que lhe são concretamente propostas (artigo 3.º do Projeto de Regulamento), devendo a mesma ser objeto de atualização na sequência de alteração do contrato (artigo 4.º do Projeto de Regulamento), procurou-se aproximar o modelo da FIS às condições particulares que integram uma parte significativa dos contratos de adesão depositados junto do ICP-ANACOM. Esta aproximação é particularmente notória no campo «SERVIÇOS E PREÇOS», que agrega e associa a informação a prestar sobre os serviços a que respeita a oferta a contratar e os respetivos preços aplicáveis, informação que, por norma, surge associada nas condições particulares dos contratos de adesão; e
- Tomando por referência as condições particulares que integram os contratos de adesão depositados junto do ICP-ANACOM e sem pôr em causa a exigida adequação, transparência, comparabilidade, atualização e acessibilidade da informação a prestar, permite-se uma significativa margem de conformação da FIS, admitindo-se que as empresas:
 - (i) Mantendo o modelo da FIS e sem prejudicar a sua unidade, acrescentem campos destinados a obter o consentimento do assinante ou a indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual ou ainda, nos casos de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, integrem neste documento a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos no modelo previsto no n.º 1.1 (n.ºs 1.4 e 1.5 do Anexo I do Projeto de Regulamento);

- (ii) No interior de cada campo previsto no modelo de FIS, utilizem espaços ou caixas para preenchimento de eventuais condições particulares (n.º 1.6 do Anexo I do Projeto de Regulamento); e
- (iii) Aditem observações aos campos previstos no modelo de FIS (n.º 1.7 do Anexo I do Projeto de Regulamento).

4. Quando e como entende dever a Ficha de Informação Simplificada ser entregue aos potenciais clientes e aos assinantes?

No que respeita ao momento de entrega da FIS, salienta-se o seguinte:

- a) A **APRITEL**, a **DGC**, o **GRUPO PT**, o **GRUPO NOS** e **Mário Rui Mota** concordam que a FIS deve ser entregue antes da celebração do contrato, defendendo a **APRITEL**, o **GRUPO NOS** e o **GRUPO PT**, porém, que a sua entrega se deve limitar à contratação presencial no estabelecimento comercial, tendo presente os requisitos impostos pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, em matéria de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial; e
- b) A **DGC** entende que a FIS deve ainda ser entregue sempre que se verifique uma alteração das condições contratuais, hipótese a que se opõem a **APRITEL**, o **GRUPO PT** e o **GRUPO NOS**:
- A **APRITEL** defende que a obrigação de entrega da FIS se deve limitar a novas adesões e a potenciais clientes, alertando para um eventual desfasamento com a realidade do sector e para a multiplicidade de operações de alteração de aspetos contratuais que são realizadas diariamente;
 - O **GRUPO PT** acrescenta ser impraticável remeter a FIS, de forma proactiva aos assinantes, sempre que existam alterações contratuais, defendendo que as alterações contratuais transversais a todas as ofertas, que ocorrem de forma periódica, devem respeitar o atual procedimento e ser comunicadas através dos meios habitualmente utilizados para o efeito. Defende o **GRUPO PT** que a entrega de uma atualização da FIS deve depender de pedido do cliente e que, nesse caso, os custos da sua disponibilização devem ser suportados pelo mesmo; e

- O **GRUPO NOS**, destacando a mutabilidade das condições comerciais associadas às relações contratuais estabelecidas no setor das comunicações eletrónicas, afirma que condicionar as alterações contratuais ao preenchimento de uma FIS não só é inexecutável e desvantajoso, como representa um retrocesso nos processos de desmaterialização destas alterações que têm vindo a ser implementados no sentido de facilitar a vida dos clientes e que vêm permitindo que algumas das alterações ao contrato sejam feitas nas áreas de cliente dos sítios na Internet das empresas.

No que respeita ao modo de entrega da FIS:

- a) A **DGC** defende que a FIS deve ser sempre entregue em papel ou em suporte duradouro;
- b) A **APRITEL** afirma que a FIS pode ser disponibilizada eletronicamente, para ser impressa pelo cliente através do sítio na Internet ou, na eventualidade de o cliente não possuir serviço de acesso à Internet, ser entregue em formato de papel ao cliente; e
- c) **Mário Rui Mota** sustenta que a FIS deve ser produzida em duas versões, uma para a empresa e outra para o cliente.

Por último, destaca-se que, no entendimento do **GRUPO PT**, a entrega da FIS não é adequada à adesão a tarifários pré-pagos, pois esta ocorre maioritariamente através de canais de atendimento automatizado, sendo a maioria dos clientes anónimos, sem prejuízo, porém, da disponibilização da FIS no sítio de Internet das empresas e da sua entrega a pedido expresso dos consumidores.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em resposta aos comentários acima referidos, e tendo presente que as regras previstas no Projeto de Regulamento deverão ser aplicadas aos contratos celebrados ou alterados em data igual ou posterior à data da sua entrada em vigor (n.º 2 do artigo 12.º do Projeto de Regulamento), salienta-se o seguinte:

- a) A proposta feita pela **APRITEL**, **GRUPO NOS** e **GRUPO PT**, de circunscrever a obrigação de entrega da FIS apenas aos casos de contratação presencial em estabelecimentos comerciais não pode ser acolhida. Com efeito, tendo presente o recurso, cada vez mais frequente, a soluções de contratação à distância ou fora do

estabelecimento comercial, a limitação da obrigação de entrega da FIS aos casos de contratação presencial nos estabelecimentos comerciais comprometeria a transmissão de informação necessária à contratação que também nesta sede se pretende assegurar com a criação da FIS. Por outro lado, como já foi referido, é possível conciliar as exigências de informação a disponibilizar nas situações de contratação à distância com a obrigação de elaborar e disponibilizar a FIS, pelo que esta exigência não constituirá verdadeiramente um encargo excessivo ou incompatível com os deveres de informação contemplados no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (artigo 6.º do Projeto de Regulamento);

b) Relativamente à entrega de uma FIS atualizada durante a vigência do contrato, e procurando, por um lado, alcançar um equilíbrio entre as diferentes posições dos participantes na Consulta e, por outro, adotar a medida que melhor assegure a proteção dos utilizadores finais e a promoção da concorrência, é entendimento do ICP-ANACOM que a FIS deva ser entregue, em papel ou, se o assinante concordar, noutro suporte duradouro, nos seguintes casos:

- Sempre que o assinante o solicite, para assegurar que, a todo o tempo, poderá dispor de informação sobre o essencial das condições contratuais que o vinculam, promovendo, assim, a prestação de informação clara e facilmente acessível, em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento);
- Em momento prévio à alteração contratual da qual resulte a fixação de um período contratual mínimo, para que nessas circunstâncias possa ter acesso a informação atempada sobre o essencial das condições contratuais que passarão a vigorar e as suas implicações no que respeita, nomeadamente, à duração do contrato, à vantagem obtida e que justifica o (novo) período de fidelização e à contrapartida devida em caso de cessação antecipada, de harmonia com o disposto nos n.ºs 1, 2 e 6 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento); e
- Em momento prévio à alteração contratual ou com o acordo expresso do assinante, no prazo de cinco dias, sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato, para que nessas circunstâncias possa ter

acesso a informação atualizada sobre o essencial das condições contratuais, de harmonia com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, e sem exigir a entrega da FIS para todas as operações de alteração de aspetos contratuais (alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento);

- c) Quanto ao acesso à FIS numa fase pré-contratual, reclamada, de um modo geral, pelos vários participantes na consulta, a solução consagrada no Projeto de Regulamento assegurará a sua disponibilização:
- Por cada oferta publicada e dirigida aos utilizadores finais nos sítios e nas páginas na Internet das empresas (n.ºs 1 e 4 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento); e
 - Antes da celebração do contrato, incluindo já todas as condições particulares que lhe são concretamente propostas, em papel ou, se o interessado concordar, nouro suporte duradouro (n.º 1 do artigo 3.º do Projeto de Regulamento); e
- d) Quanto ao entendimento do **Grupo PT**, de que a entrega da FIS não é adequada à adesão a tarifários pré-pagos, pois esta ocorre maioritariamente através de canais de atendimento automatizado, sendo a maioria dos clientes anónimos, considera-se que o disposto no artigo 7.º do Projeto de Regulamento dá resposta à especificidade assinalada. Este preceito, cuja epígrafe se refere precisamente à contratação sem identificação do assinante, prevê que quando a contratação do serviço ocorra em termos que não possibilitem a identificação do assinante, nomeadamente através de aquisição de embalagens ou de quaisquer invólucros em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro, de forma bem visível, um conjunto de informação essencial.

5. Concorda com a harmonização entre a informação pré-contratual e contratual, na medida permitida pelos diferentes requisitos legalmente previstos nestas matérias? Identifique as principais vantagens ou desvantagens relativas a esta medida?

A **DGC**, a **APRITEL**, o **GRUPO NOS** e o **GRUPO PT** concordam com a harmonização entre a informação pré-contratual e contratual, salientando-se, em particular, o seguinte:

a) A **APRITEL** vê nesta harmonização uma excelente oportunidade para o ICP-ANACOM promover uma sintetização do conteúdo contratual, tornando-o menos longo, complexo e denso na sua estrutura e, conseqüentemente, mais perceptível e transparente para os utilizadores, acrescentando ainda que a mesma:

- Deve ter em consideração o teor da informação pré-contratual obrigatória, prevista no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, assim evitando a utilização de conceitos divergentes consoante o meio de adesão aos serviços; e
- Deve, no que respeita à Deliberação sobre as Condições de Oferta, viabilizar a simplificação (ou mesmo a extinção) da hiperligação “Condições de Oferta dos Serviços”, nomeadamente atendendo (i) à reduzida utilização deste suporte de informação por parte dos utilizadores e (ii) às dificuldades e aos custos acrescidos resultantes da sua articulação com a FIS;

b) O **GRUPO PT**, concordando com a relevância e com as vantagens decorrentes da harmonização, alerta para o risco de excesso na informação pré-contratual e contratual e defende assim:

- Por um lado, a adoção de um modelo contratual menos extenso, menos complexo e menos denso na sua estrutura; e
- Por outro, a simplificação (ou mesmo a extinção) da Deliberação sobre as Condições de Oferta, atendendo às dificuldades de articulação com a FIS; e

c) O **GRUPO NOS**, manifestando a sua concordância com a harmonização da informação, defende que a mesma deve:

- Ter em conta as exigências que advêm do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; e
- Conduzir à abolição da obrigatoriedade da hiperligação associada às “Condições de Oferta dos Serviços”, sob pena de todo o processo de harmonização ficar ferido pela excesso de informação e pela imposição, às empresas, de esforços financeiros indesejáveis e injustificados.

Entendimento do ICP-ANACOM

No Projeto de Regulamento, foi intenção do **ICP-ANACOM** garantir a máxima harmonização entre os requisitos aplicáveis à informação pré-contratual (nos termos previstos nos artigos 2.º e 3.º e no Anexo I do Projeto de Regulamento) e contratual (nos termos previstos no artigo 5.º e no Anexo II do Projeto de Regulamento), na medida permitida pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis e aproveitando a unificação das matérias num único regime consolidado.

É também com este objetivo que o ICP-ANACOM se propõe aprovar um glossário de terminologia comum que se aplicará à FIS, ao contrato e à parte exterior das embalagens (artigo 8.º do Projeto de Regulamento).

Em particular, no que respeita aos comentários apresentados pela **APRITEL**, pelo **GRUPO NOS** e pelo **GRUPO PT**, salienta-se o seguinte:

- a) Como já referido, o ICP-ANACOM procurou garantir uma maior sistematização dos requisitos aplicáveis ao conteúdo mínimo dos contratos, sempre tendo presente, porém, o alargamento do elenco das informações exigidas pelo n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- b) Ao mesmo tempo, procurando dar resposta à necessidade de assegurar a sintetização das condições a incluir nos contratos, por forma a que seja veiculada a informação essencial a uma escolha livre e informada sobre os serviços a contratar em conformidade com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, está prevista a criação da FIS, que agregará, de forma normalizada, essa mesma informação;
- c) O Projeto de Regulamento procura assegurar a devida articulação com os deveres de informação decorrentes do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (artigo 6.º do Projeto de Regulamento); e
- d) A substituição das condições de oferta, nos termos em que as mesmas são hoje disciplinadas, pela FIS implica a revogação da Deliberação sobre as Condições da Oferta e a consequente extinção da hiperligação “Condições de Oferta dos Serviços” dos sítios ou das páginas das empresas na Internet (alínea b) do n.º 3 do artigo 12.º do Projeto de Regulamento).

6. Concorda com a adoção de uma terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual? Identifique as principais vantagens ou desvantagens relativas a esta medida?

7. Que principais termos identifica deverem ser incluídos num glossário de terminologia comum?

A **APRITEL**, a **DGC**, o **GRUPO NOS**, o **GRUPO PT** e a **VODAFONE** concordam com a adoção de um glossário de terminologia comum, salientando-se, em particular, o seguinte:

- A **DGC** defende que o glossário deve abranger a FIS e constar do respetivo verso;
- A **APRITEL**, o **GRUPO NOS** e o **GRUPO PT** alertam que o glossário deve ser harmonizado com a legislação aplicável, salientando, em particular, o Decreto-Lei n.º 24/2014; e
- O **GRUPO NOS** sustenta que o glossário deve ter em conta o contributo das empresas, designadamente ao abrigo de novo procedimento de consulta, ao passo que, na mesma linha, mas indo um pouco mais longe, a **APRITEL**, o **GRUPO PT** e a **VODAFONE** defendem que a elaboração do glossário deve resultar de um trabalho conjunto a desenvolver entre as empresas e o ICP-ANACOM, defendendo o **GRUPO PT** que o glossário não deve ser imposto pelo ICP-ANACOM, antes devendo resultar de proposta acordada entre as empresas, em grupo de trabalho (eventualmente no seio da APRITEL) e depois negociada com o ICP-ANACOM.

Na resposta aos termos a incluir no glossário:

- A **DGC** propõe uma lista de termos a integrar o glossário, designadamente «*Internet*», «*Internet Protocol (IP)*», «*Internet Service Provider (ISP)*», «*Intranet*», «*banda estreita*», «*banda larga*», «*bits (Bps)*», «*browser*», «*correio eletrónico*», «*período de fidelização*», «*contrapartidas*» e «*Política de Utilização Aceitável (PUA)*»;
- **Paulo Osório**, **Mário Mota** e **Pedro Marques** alertam para a necessidade de disciplinar a utilização do adjetivo «*ilimitado*»; e

- A **APRITEL**, o **GRUPO NOS**, o **GRUPO PT** e a **VODAFONE**, em linha com as suas respostas à Questão n.º 6, defendem que os termos a integrar o glossário devem ser selecionados e definidos no âmbito de um trabalho conjunto a ser desenvolvido entre o ICP-ANACOM e as empresas.

Entendimento do ICP-ANACOM

O processo de aprovação do glossário de terminologia comum é autonomizado do presente processo regulamentar com vista à realização de procedimentos autónomos de consulta que procurem responder às propostas de colaboração apresentadas pelas **empresas**, pela **DGC** e pela **APRITEL** (artigo 8.º do Projeto de Regulamento).

Será, pois, um processo complexo, abrangente, dado que os termos e respetivas definições prever no glossário aplicar-se-ão à FIS, ao contrato e à parte exterior das embalagens, quando a contratação do serviço pressuponha a sua aquisição em superfícies comerciais, e com uma dinâmica própria, que se pretende participado pelos vários interessados, daí a sua autonomização.

Em qualquer caso, os contributos agora apresentados serão sempre, nessa sede, tidos em devida consideração.

8. Das três opções apresentadas, qual considera a mais adequada? Fundamente a sua resposta, assinalando as principais vantagens que identifica na opção da sua preferência e as principais desvantagens que atribui às demais opções?

9. Identifica algumas desvantagens na opção que considerou mais adequada? Em caso afirmativo, como podem as mesmas, em seu entender, ser eliminadas ou minimizadas?

A **DGC** considera que a **3.ª Opção** é a mais adequada, destacando a maior parte das vantagens que lhe são assinaladas na Consulta e sublinhando que a mesma tem por única desvantagem implicar um maior esforço por parte das empresas para a sua correta e eficaz implementação, muito embora considere que as mesmas dispõem dos meios necessários

e adequados para o efeito. Neste sentido e no que respeita às duas restantes opções, a **DGC** adere à maior parte das desvantagens elencadas na Consulta.

Na mesma linha, **Mário Rui Mota** e **Paulo Osório** defendem a adequação da **3.ª Opção**, salientando o primeiro que se trata da solução mais completa, mais abrangente e necessária. A **APRITEL** considera que a **1.ª Opção** é a mais adequada e que as restantes duas opções são excessivas, não se vislumbrando que delas decorra mais-valia para os utilizadores que justifique os custos de implementação envolvidos. De facto e neste sentido, sustenta esta associação que, com a adoção das medidas preconizadas na 2.ª ou na 3.ª Opção:

- a) Por um lado, os utilizadores poderão vir a ser confrontados com um nível excessivo, e até exacerbado de informação, antes de contratar; e
- b) Por outro lado, as empresas suportarão custos de implementação significativos, quer ao nível dos seus procedimentos, quer no que diz respeito ao correto dimensionamento das equipas.

Como vantagens da 1.ª Opção, a **APRITEL** identifica as seguintes:

- A revisão da Deliberação sobre os Contratos é fundamental e a introdução de um glossário de terminologia comum pode contribuir, significativamente, para a melhoria da informação disponibilizada pelas empresas, tornando as ofertas e os contratos mais simples e perceptíveis para os utilizadores;
- A escolha da 1.ª Opção garante a clareza e a acessibilidade dos elementos informativos essenciais da oferta, na medida em que, estando os contratos disponíveis nos sítios na Internet das empresas, bem como o respetivo glossário de terminologia comum, podem estes documentos ser analisados em momento prévio à celebração do contrato, ou, caso o cliente não tenha acesso ao serviço de Internet, enviados a pedido do cliente através do respetivo centro de atendimento telefónico;
- A terminologia comum a nível contratual irá repercutir-se nas condições de oferta dos serviços, não sendo necessário que, para o efeito, seja revista a Deliberação sobre as Condições de Oferta;

- Esta opção não se limita, unicamente, à uniformização da terminologia contratual, antes constituindo um mecanismo real e efetivo de promoção da transparência da informação sobre as diversas ofertas e, conseqüentemente, permitindo uma comparabilidade efetiva entre empresas, porquanto a terminologia é comum a todos; e
- Esta opção envolve um menor esforço de implementação e um menor custo a suportar por parte das empresas, fator que não deve ser desvalorizado no atual contexto macroeconómico.

Em relação a esta opção, a **APRITEL** não identifica quaisquer desvantagens.

Como desvantagem da 3.^a Opção, a **APRITEL** identifica os elevados custos de implementação para as empresas, que, ainda recentemente, tiveram que introduzir alterações significativas nos seus sítios na Internet de molde a dar cumprimento às imposições decorrentes da última revisão à Deliberação sobre as Condições de Oferta e que, atualmente, já estão a proceder às adaptações necessárias em consequência da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, acrescentando que os objetivos de transparência e de melhoria da informação prestada aos utilizadores são perfeitamente alcançados através da adoção de qualquer uma das outras duas opções.

Como desvantagens da 2.^a Opção, a **APRITEL** aponta o esforço de implementação envolvido e a intransponibilidade para o sector das comunicações eletrónicas da experiência do sector bancário, no qual a adoção da ficha de informação normalizada foi viabilizada pelo diminuto número de taxas de juro, pela imutabilidade das condições contratuais aplicáveis e pela pouca volatilidade da relação contratual bancária. No entanto, esta associação concorda que da sua adoção pode vir a resultar uma mais-valia para os utilizadores, na medida em que garanta uma clareza e acessibilidade acrescidas em relação aos elementos informativos essenciais da oferta e melhore a comparabilidade entre as condições de oferta disponíveis no mercado e a oferta subscrita por um determinado assinante, contribuindo, assim, para o aumento da concorrência no setor.

Neste sentido e caso o ICP-ANACOM opte pela 2.^a Opção, defende a **APRITEL** que os seguintes aspetos devem sempre ser acautelados:

- a) A obrigação de se manter uma hiperligação para as “Condições de Oferta dos Serviços” nos sítios na Internet das empresas deve ser revogada, por se tornar redundante em

relação à quantidade de informação obrigatória a colocar quer nos contratos de adesão, quer na FIS;

- b) A FIS deve contemplar a data de entrega e um período de validade findo o qual a empresa não se encontrará vinculada às condições propostas;
- c) A FIS deve ser parte integrante do contrato celebrado em momento ulterior; e
- d) Deve ser claramente definida a tipologia da FIS, tendo em conta o serviço subscrito (um serviço individualmente considerado ou um pacote de dois ou mais serviços), devendo também ser uma ficha transversal por produto e segmento de cliente.

O **GRUPO PT** defende que a **1.ª Opção** é a mais adequada, nomeadamente atendendo à vantagem de a mesma permitir a revisão da Deliberação sobre os Contratos à luz das alterações mais recentes da Lei das Comunicações Eletrónicas e a simplificação do conteúdo mínimo dos contratos ⁽⁹⁾ e tendo presente as desvantagens das duas restantes opções, designadamente:

- Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, as empresas já se encontram obrigadas a entregar aos clientes uma ficha *standard* relativa ao direito de livre resolução, daí resultando, no caso da criação da FIS, numa redundância ao nível dos documentos entregues em sede pré-contratual que em nada beneficia o consumidor e põe em causa o objetivo da sua proteção;
- A concretização da 2.ª ou da 3.ª Opção redundaria na disponibilização de excesso de informação, que provoca muitas vezes o desinteresse do consumidor, prejudicando a formação de uma escolha livre e informada e em nada contribuindo para a transparência das relações comerciais;
- A distribuição e entrega de documentação por todo o país, considerando a ampla rede de lojas e agentes do **GRUPO PT**, é uma tarefa morosa, dificultada pela dinâmica das ofertas comerciais, a que acresce o impacto da adoção da FIS ao nível dos sistemas de informação, que implica desenvolvimentos que levam o seu tempo a implementar.

⁹ Neste ponto e numa perspetiva de eficiência, acrescenta o GRUPO PT que, caso a Deliberação sobre os Contratos fosse revista antes de 13 de junho, as empresas poderiam proceder, num único processo, à revisão dos contratos tendo presente não apenas aquela deliberação, mas também a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Naturalmente, este argumento perdeu oportunidade, razão pela qual não é considerado.

Caso o ICP-ANACOM venha a optar pela adoção da FIS, o **GRUPO PT** afirma que:

- a) Não terá forma, nem meios, de assegurar um registo fidedigno de entrega da FIS a potenciais clientes;
- b) A Deliberação sobre as Condições de Oferta deixa de fazer sentido, tornando-se necessária a respetiva revogação;
- c) A FIS deve ser harmonizada com a ficha imposta pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;
- d) A FIS deve constar como parte integrante do contrato celebrado em momento ulterior;
e
- e) A FIS só deverá ser vinculativa para novas adesões e para potenciais novos clientes e deverá apenas ser entregue nas lojas.

O **GRUPO NOS** defende que a **1.ª Opção** é a mais adequada, não identificando quaisquer desvantagens na sua prossecução, e, em relação às duas restantes opções, sustenta que:

- a) A 3.ª Opção deve ser afastada, na medida em que implica elevados custos para as empresas, que poderão vir a ser repercutidos nos utilizadores e não garante o cumprimento do objetivo da transparência e da melhoria de informação, antes podendo suscitar uma duplicação de informação que se tornará desnecessária e provocará o desinteresse dos utilizadores, desencorajando a procura de um maior esclarecimento;
e
- b) A 2.ª Opção não é adequada, tendo presente o esforço de implementação envolvido, a informação duplicada que se lhe encontra associada e também a falta de paralelismo com o que sucede no setor bancário, atendendo à constante mutação que os contratos, no setor das comunicações eletrónicas, sofrem ao longo da sua vigência, seja por iniciativa das empresas, seja por iniciativa dos clientes – ofertas e promoções concedidas, os equipamentos adquiridos, os descontos atribuídos e as próprias alterações de tarifários pretendidas pelos clientes.

Caso o ICP-ANACOM venha a optar pela 2.ª Opção, acrescenta este grupo que a sua prossecução deve envolver a revogação da exigência associada à hiperligação das “Condições de Oferta dos Serviços”, resultante da Deliberação sobre as Condições de

Oferta, para evitar redundância de informação. Sobre este ponto, refere o **GRUPO NOS** que as empresas desenvolveram esforços relevantes e extremamente dispendiosos para, ao longo de cerca de seis meses de implementação, adaptarem e apresentarem a informação em cumprimento das obrigações impostas, sem que, contudo, se constate um recurso relevante, por parte dos utilizadores, a tal conjunto vastíssimo de informação. Aos custos associados ao processo de implementação, adianta, acrescem os custos associados à manutenção e à constante atualização da informação em causa. Partindo do pressuposto de que a escolha do ICP-ANACOM não deve incidir sobre a 3.ª Opção, porquanto os objetivos de transparência e de melhoria da informação prestada aos utilizadores podem ser alcançados através da adoção de qualquer uma das outras duas opções, a **VODAFONE** considera que a **1.ª Opção** é a mais adequada e a que representa uma menor oneração para as empresas podendo, no entanto, ser igualmente ponderada a adoção da **2ª Opção** desde que:

- a) As alterações sugeridas pela **APRITEL** à FIS sejam asseguradas; e
- b) O glossário da terminologia comum resulte de um trabalho conjunto entre o ICP-ANACOM e todas as empresas.

A 1.ª e a 2.ª Opções, acrescenta, para além de garantirem e assegurarem um elevado nível de transparência relativamente à informação que deve ser disponibilizada aos utilizadores, são as que acarretam um menor custo para as empresas, fator que não deve ser desvalorizado no atual contexto macroeconómico do país, em particular tendo em consideração que, apesar de nos últimos anos se ter verificado uma progressiva quebra nas receitas das empresas, estas continuam a apostar na manutenção de preços competitivos e serviços inovadores.

A título geral, refere a **VODAFONE** que a reflexão acerca destas opções deve, necessariamente, ter em conta não só o tipo e a forma como se pretendem impor novas obrigações às empresas mas, também, os custos que essas obrigações acrescidas poderão acarretar, principalmente quando estejam em causa diminutos benefícios para os consumidores. Com efeito, acrescenta, a adoção de medidas regulatórias que resultem num reforço do acervo de informação a fornecer pelas empresas contende, na sua opinião, com a necessidade de garantir o pleno esclarecimento dos utilizadores, na medida em que gera um excesso de informação que potencia o desinteresse e o desconhecimento da

informação relevante para a vontade de contratar determinada oferta de serviços de comunicações eletrónicas.

Neste sentido, conclui, é fundamental que a opção que o ICP-ANACOM venha a adotar, tenha em conta a realidade do setor, a panóplia de informação que as empresas se encontram obrigados a fornecer aos utilizadores e as medidas regulatórias já existentes, de molde a não se criarem mecanismos redundantes e supérfluos de difícil implementação e com custos acrescidos para as empresas, e que seja tido em consideração o facto de existirem medidas mais simples, mais facilmente concretizáveis, menos onerosas e com o mesmo potencial no que diz respeito aos objetivos que visam atingir.

Entendimento do ICP-ANACOM

Neste ponto, remete-se para a posição do ICP-ANACOM descrita e fundamentada no ponto A e para a resposta às questões 2 e 3 do ponto B, ambos desta parte II, acrescentando-se, especificamente, o seguinte:

a) No que respeita à alegada_intransponibilidade para o sector das comunicações eletrónicas da experiência do sector bancário, alegada pela **APRITEL** e pelo **GRUPO NOS**, entende o **ICP-ANACOM** que a solução agora projetada, nos termos fundamentados no presente relatório e na nota justificativa do Projeto de Regulamento, encontra um pleno enquadramento no disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas, ao que acresce que, conforme consta do documento sujeito a consulta e nos termos aí referidos e citados, uma medida desta natureza é também adequada às conclusões:

- Do “*Estudo de mercado de consumo sobre o funcionamento do mercado de acesso à Internet na perspetiva do consumidor, Parte 1: relatório síntese*” ⁽¹⁰⁾; e
- Das “*Orientações sobre transparência no âmbito da neutralidade da rede*” (*Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality*) ⁽¹¹⁾.

Quanto à variedade e à mutabilidade das condições contratuais aplicáveis e à volatilidade da relação contratual no sector das comunicações eletrónicas, por

⁽¹⁰⁾ Disponível em http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/internet_services_provision_study_en.htm.

⁽¹¹⁾ Disponível em http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/1101-bereg-guidelines-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality.

confronto com o que sucede no sector bancário, salienta-se que o ICP-ANACOM procurou, por um lado, assegurar a sintetização do conteúdo da FIS na máxima medida permitida pelo disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (cfr. Anexo I do Projeto de Regulamento) e, por outro, assegurar uma solução equilibrada na definição do âmbito da obrigação de atualização da FIS durante a vigência do contrato (artigo 4.º do Projeto de Regulamento);

- b) No que respeita à fixação da tipologia da **FIS**, defendida pela **APRITEL**, o **ICP-ANACOM** procurou conceber a FIS num modelo que, mantendo a sua integridade e comparabilidade, se possa adaptar à variedade das ofertas disponíveis no mercado e da sua forma de comercialização (n.º 1.1 do Anexo I do Projeto de Regulamento), devendo pelas empresas ser assegurada a disponibilização de uma FIS por cada proposta padronizada para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas, de uma forma isolada ou agregadamente em pacote (n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento);
- c) No que respeita à desvantagem assinalada pelo **GRUPO PT** relativamente à obrigação de entrega de uma ficha *standard* ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, e à conseqüente redundância ao nível dos documentos entregues em sede pré-contratual, salienta-se que, caso assim o entendam adequado, as empresas podem integrar na FIS a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do mesmo diploma que ainda não conste dos campos previstos no respetivo modelo (alínea b) do n.º 1.4 e alínea c) do n.º 2.1 do Anexo I do Projeto de Regulamento), o que permite, nomeadamente, conciliar o cumprimento dos regimes em causa, com ganhos de eficiência e de transparência.