

ICP – Autoridade Nacional de Comunicações

(ICP-ANACOM)

Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

Nota justificativa

Na sequência da consulta pública sobre as “**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**”, que decorreu entre 31 de março e 30 de abril de 2014, o ICP-ANACOM considerou que, para além da necessária revisão da Deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas (Decisão sobre os Contratos) e da Deliberação sobre o objeto e a forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas (Decisão sobre as Condições de Oferta), seria vantajoso adotar uma terminologia comum relativamente aos termos de maior complexidade, a ser utilizada no âmbito das condições de oferta e no contrato, de forma não só a facilitar a sua compreensão, como também 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, conseqüentemente, a otimizar a sua comparabilidade.

Em conformidade com este entendimento, o **Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual** prevê, no seu artigo 8.º, que “*O ICP-ANACOM aprova um glossário de terminologia comum a ser adotada na ficha de informação simplificada, no contrato e na parte exterior das embalagens*”.

Adicionalmente, aquele projeto antecipa os requisitos que o ICP-ANACOM entende deverem ser observados na linguagem a utilizar na Ficha de Informação Simplificada (FIS) (artigo 2.º, n.º 3, b), no

contrato (artigo 5.º, n.º 2) e no âmbito da contratação sem identificação do assinante (artigo 7.º, n.º 1, b)), referindo, em qualquer dos casos, que a linguagem deve ser simples e concisa e, uma vez aprovado o glossário a que se refere o referido artigo 8.º, obedecer aos termos e às correspondentes definições nele constantes, devendo ainda respeitar os requisitos referidos.

Atendendo ao exposto, o ICP-ANACOM decide colocar em consulta pública um núcleo essencial e reduzido de termos e respetivas definições, sem prejuízo do seu carácter evolutivo e da intervenção desta Autoridade sempre que justificado.

O Glossário procura respeitar uma abordagem não intrusiva relativamente às condições de oferta de redes e serviços e às respetivas condições contratuais praticadas pelas empresas, **assumindo, porém, dois objetivos claros:**

a) A inclusão e definição de termos que constarão da FIS, do contrato e da informação disponibilizada no âmbito da contratação sem identificação do assinante que se revelem de maior complexidade e que assumam impacto significativo na compreensão da informação pré-contratual relevante para a decisão de contratar, e da informação contratual relevante para a gestão da relação estabelecida entre assinantes e empresas.

Neste âmbito e sem prejuízo dos demais termos e definições constantes do Glossário, salienta-se a importância da definição de “período de fidelização”, que o caracteriza como sendo justificado pela atribuição pela empresa de uma ou mais vantagens ao assinante, a(s) qual(is), nos termos previstos no Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, deve(m) ser identificada(s) de forma concreta na FIS e no contrato, assim como o encargo a suportar pelo assinante em caso de cessação antecipada do contrato. Em consonância, será previsto no Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual que sempre que a empresa atribua uma vantagem ao assinante da qual este só pode beneficiar caso permaneça na relação contratual durante um determinado período de tempo, deve também ser assinalada a existência de “período de fidelização”.

Merece ainda relevância a definição de “política de utilização aceitável”, cujas regras devem ser expressas, de forma clara e transparente, na FIS e no contrato; e

b) A uniformização dos termos que frequentemente são utilizados com designações diferenciadas, reportando-se, no entanto, a uma mesma realidade, com vista não apenas a facilitar a sua compreensão, como também a tornar a informação que é prestada nos suportes já referidos efetivamente comparável, em diferentes momentos.

Considera-se que os termos e respetivas definições devem ser simples e concisos. Nesse sentido, a inclusão de termos técnicos e jurídicos deverá ocorrer na estrita medida do necessário para que a

informação seja clara e, como tal, facilmente compreendida. O ICP-ANACOM entende que a inclusão no Glossário de termos e respetivas definições de natureza marcadamente jurídica e/ou técnica para além do estritamente necessário para a formação da decisão de contratar e gestão da relação contratual frustrará o objetivo de fomentar uma maior transparência no âmbito da escolha, da contratação e utilização de serviços de comunicações eletrónicas, não se pretendendo assim a adoção de um glossário das comunicações eletrónicas.

No demais, considera-se que a remissão, quando justificada, para diplomas legais e/ou normas técnicas dos quais constam termos que careçam de clarificação no contexto em causa será bastante para suprir eventuais dificuldades.

Assim e ao abrigo do disposto nas alíneas b) e h) do n.º 1 do artigo 6.º, na alínea a) do artigo 9.º e no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2011, de 7 de dezembro, e nas alíneas a) e c) do n.º 1, na alínea a) do n.º 2 e nas alíneas b), d) e e) do n.º 4 do artigo 5.º, na alínea l) do n.º 1 e nos n.ºs 2 e 3 do artigo 27.º, na alínea b) do n.º 1, na alínea g) do n.º 3 e nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 48.º e no n.º 1 do artigo 125.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, posteriormente alterada 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 (Lei das Comunicações Eletrónicas – LCE), o ICP-ANACOM elaborou a presente terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual que, nos termos do disposto no artigo 11.º dos seus Estatutos e artigo 8.º da LCE, submete a procedimento de consulta.

Terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual

Artigo 1.º

Objeto

- 1 - É aprovado o glossário de terminologia comum, doravante «Glossário», que consta do anexo ao presente regulamento e que dele faz parte integrante.

- 2 - O Glossário inclui termos e correspondentes definições a utilizar na informação pré-contratual e contratual a disponibilizar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, doravante «empresas», nos termos previstos no Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.
- 3 - O disposto no presente regulamento não prejudica a adoção de termos e correspondentes definições legalmente fixados, nomeadamente no âmbito do regime setorial das comunicações eletrónicas, da defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais.

Artigo 2.º

Requisitos

- 1 – Sem prejuízo da possibilidade da sua utilização em outros suportes informativos, os termos e definições constantes do Glossário deverão ser utilizados:
 - a) Na Ficha de Informação Simplificada (FIS), referida no artigo 2.º, n.º 3, b) e no Anexo I do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual;
 - b) No contrato, referido no artigo 5.º, n.º 2) e no Anexo II do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual;
 - c) No âmbito da contratação sem identificação do assinante, referida no artigo 7.º, n.º 1, b) do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.
- 2 – A utilização de termos constantes do Glossário obsta ao recurso a outros de significado idêntico nos suportes informativos indicados no número anterior.
- 3 – O Glossário aprovado deverá ser disponibilizado pelas empresas:
 - a) No sítio e nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e
 - b) Em todos os seus pontos de venda e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas na Internet referidos na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.

Artigo 3.º

Disposições finais e transitórias

- 1 – O Glossário entra em vigor em simultâneo com o Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.
- 2 – O Glossário aplica-se aos contratos celebrados ou alterados após a sua entrada em vigor.

Anexo

Glossário

Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

- a) **Cessaçã o antecipada do contrato** – Extinçã o do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelizaçã o a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequênci a de declaraçã o dirigida à empresa para o efeito;
- b) **Denúnci a** – Declaraçã o pela qual o assinante, mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à empresa, pelas vias regularmente previstas¹, a sua vontade de cessar o contrato;
- c) **Período de fidelizaçã o** – Período contratual mínimo justificado pela atribuiçã o de vantagem(ns) ao assinante e que, em caso de cessaçã o antecipada do contrato, pode fazer recair sobre o assinante uma obrigaçã o de pagamento de um encargo à empresa;
- d) **Polític a de utilizaçã o aceitável (PUA)** – Regras fixadas e implementadas pela empresa que contemplam condicionamentos ou restriçã oes ao(s) serviç o(s) contratado(s) na decorrênci a, nomeadamente, do plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitaçã oes ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicaçã oes abrangidas;
- e) **Resoluçã o** – Declaraçã o pela qual uma parte (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas², a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento;
- f) **Tempo necessário para a ligaçã o inicial** – Período que medeia entre a apresentaçã o, pelo utilizador final, de um pedido válido para a prestaçã o do serviç o ou pacote de serviç oes pela empresa e a sua efetiva disponibilizaçã o;

¹ Na decisã o do ICP-ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessaçã o de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviç oes de comunicaçã oes eletrônicas acessíveis ao público, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1120684#.VOsU0iy4Jek>

² Na decisã o do ICP-ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessaçã o de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviç oes de comunicaçã oes eletrônicas acessíveis ao público, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1120684#.VOsU0iy4Jek>

g) **Velocidade**³ – Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (*upload/download*), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps).

São associados à velocidade os seguintes termos:

- Velocidade máxima – Valor máximo da velocidade de transmissão de dados esperado, tecnicamente obtido em condições específicas de utilização do serviço de acesso à Internet contratado;

- Velocidade média – Valor da velocidade de transmissão de dados que a empresa estima poder ser prestado em condições normais de utilização do serviço de acesso à Internet contratado, cuja verificação pode depender, nomeadamente, da tecnologia, do tarifário e da localização dos utilizadores finais do serviço;

- Velocidade mínima – Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pela empresa para utilização do serviço de acesso à Internet;

- Download – Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante;

- Upload – Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.

³ Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos à informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.