

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=71850>

Relatório da Audiência Prévia

Relativo ao sentido provável da decisão que estabelece a obrigatoriedade de existência de um período de guarda após a activação da pré-selecção

I. Enquadramento

O Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação de 29/5/2003, o sentido provável da decisão relativo à introdução na Especificação de Pré-Seleção da obrigatoriedade da existência de um período de guarda de 4 meses, após a activação da pré-selecção, durante o qual os prestadores de acesso directo se encontram impedidos de realizar quaisquer acções, designadamente através de contacto directo, destinadas a recuperar o cliente (*win-back*).

O sentido provável da decisão foi notificado aos interessados, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo para que, no prazo máximo de 10 dias úteis, se pronunciassem sobre o mesmo.

Foi também solicitado parecer sobre o sentido provável da decisão à DECO, FENACOOP e UGC, tendo em conta o reflexo que pode ter nos interesses dos consumidores.

II. Respostas à audiência prévia

Dos interessados notificados nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, responderam, dentro do prazo estabelecido, a Onitelecom, a Refer Telecom e a Vodafone.

Pronunciaram-se, também, quanto ao sentido da decisão a adoptar, a Deco e a UGC.

A Onitelecom, a Refer Telecom e a Vodafone concordam, na generalidade, com o sentido da deliberação a adoptar pelo Conselho de Administração da ANACOM.

Relativamente ao período mínimo a considerar para a inibição de acções de *win-back*, considera a ONI que “o prazo proposto de 4 meses poderia ser estendido para um período de 6 a 9 meses, com vista a garantir plenamente e de modo mais eficiente a não utilização abusiva de dados fornecidos para a pré-selecção e de permitir ao cliente aferir o seu nível de satisfação com o serviço prestado sem ser ‘assediado’ de forma ilícita pelo antigo operador” e que “no mínimo deveria ser prevista uma análise dos resultados da medida num prazo não superior a 1 ano com vista a analisar-se a necessidade de uma possível extensão do prazo agora fixado”.

A Vodafone entende que “o período de guarda de 6 meses é o mínimo indispensável para, não apenas o cliente ter uma imagem fiel do binómio qualidade/preço do serviço que contratou ao operador pré-seleccionado, mas também para que este último possa recuperar algum do investimento feito na aquisição do cliente caso este decida prescindir da pré-selecção”.

Mais entende a Onitelecom que esta medida deveria ser aplicada de forma assimétrica, apenas ao incumbente e não a todos os prestadores de acesso directo, “já que sendo o objectivo da presente medida a promoção da concorrência, crê-se justificar a sua aplicação de forma assimétrica”.

A Deco manifestou a sua concordância com a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, pois considera “que os comportamentos imputados à PT Comunicações pelos outros operadores de comunicações com aquela directamente concorrentes, designadamente, de ‘assediarem’ comercialmente os seus clientes com propostas de condições mais favoráveis de prestação do serviço, obsta, naturalmente a uma escolha livre e esclarecida do consumidor”.

A UGC entende que “num mercado aberto, onde vigora o princípio da livre concorrência, deve ser permitido a qualquer empresa, que nele opere, o livre contacto com quaisquer consumidores, desde que o faça com respeito e dentro dos limites impostos pela legislação em vigor e pelos princípios da livre concorrência”, pelo que nada tem a opor que “as empresas procurem recuperar e manter antigos e actuais clientes”. Do ponto de vista daquela associação, essa possibilidade “resulta favorável aos consumidores/clientes na medida em que estimula a eficiência, a qualidade dos serviços prestados, a racionalização de custos e a redução de preços por parte das várias empresas que operam no mercado”.

Acrescenta que uma eventual protecção dos novos operadores face a comportamentos de operadores dominantes “resultantes não de abuso de poder de mercado, mas sim, de maior eficiência ou qualidade dos serviços que prestam”, “além de prejudicar injustificadamente o operador dominante, viria, em última análise, a acabar por lesar os interesses e direitos dos consumidores, uma vez que estes se veriam impedidos de aceder a um benefício a que legitimamente poderiam aspirar, quer no que respeita ao preço, quer no que concerne à qualidade”.

Assim, entende a UGC que a deliberação que a ANACOM pretende adoptar “se afigura injustificada, ilegítima e claramente contrária aos interesses dos consumidores, em nada contribuindo para a maior protecção dos seus direitos”.

III. Entendimento da ANACOM

a) Período de tempo a considerar para a inibição de acções de *win-back*.

É entendimento da ANACOM que um período de tempo de 4 meses pode não ser suficiente para atingir o objectivo pretendido com a presente deliberação, o qual consiste em permitir ao cliente uma escolha livre e esclarecida do serviço que pretende.

Com efeito, considera-se razoável a fixação de um período mínimo mais alargado - 6 meses -, que faculte ao cliente o tempo necessário para usufruir plenamente do serviço do prestador pré-seleccionado, experimentando-o e mantendo a sua liberdade de, sem quaisquer

pressões exteriores, continuar cliente ou proceder à sua desvinculação contratual.

b) Eventual aplicação da medida de forma assimétrica, apenas ao incumbente e não a todos os prestadores de acesso directo.

A ANACOM considera relevante o seguinte:

- Apenas foram recebidas, na ANACOM, tal como se referia no sentido provável de decisão de 29 de Maio p.p., queixas dos prestadores pré-seleccionados relativamente a comportamentos classificados como de “assédio comercial” a clientes seus por parte da PTC, operador incumbente e entidade com poder de mercado significativo no mercado das redes telefónicas fixas e/ou do serviço fixo de telefone;
- Não existe, assim, informação que indicie a necessidade de extensão da presente medida regulatória a todos os prestadores de serviços que operem em modo de acesso directo;
- Neste pressuposto, e atendendo ao actual estágio de desenvolvimento da concorrência, pode questionar-se a proporcionalidade da imposição da medida a todos os prestadores de acesso directo;
- Com efeito, de acordo com as estatísticas do serviço fixo de telefone, relativas ao 1º trimestre de 2003, o Grupo PT dispunha de uma quota de 93,77% de acessos totais, incluindo parque próprio, e de uma quota de 89,77% relativa ao tráfego originado na rede fixa (número de minutos total), bem como de uma quota de 96,43% no tráfego de acesso directo.

Nestes termos entende a ANACOM que a medida em causa deve ser aplicada às empresas do Grupo PT prestadoras de SFT em acesso directo.

c) Interesses e direitos dos consumidores

É entendimento da ANACOM que, com a adopção da medida em análise, os consumidores em nada são prejudicados, pois, desde logo, não se vêem impedidos de aceder a quaisquer benefícios, sendo livres de experimentar o serviço do prestador pré-seleccionado e, por sua iniciativa, solicitar informações sobre os serviços equivalentes do prestador de acesso directo.

Em qualquer momento, e respeitando os termos da resolução contratual que estabeleceram com o prestador pré-seleccionado, podem desvincular-se desse contrato.

Nestes termos a ANACOM entende que a medida é justificada, legítima e proporcionada, em nada prejudicando a liberdade de escolha dos consumidores, mas antes contribuindo para que essa escolha seja esclarecida.