

## DELIBERAÇÃO

### **Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público**

Através do acompanhamento que vem fazendo da oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, o ICP-ANACOM vem constatando que, não obstante os sinais de dinamismo evidenciado neste setor – em particular no âmbito das comunicações fixas, onde se verifica uma expressiva quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos em Portugal<sup>(1)</sup>, uma relevante percentagem de números geográficos portados<sup>(2)</sup> e o aumento da utilização de operadores alternativos –, os utilizadores finais não retiram o máximo benefício das possibilidades de escolha contidas nas várias ofertas que são colocadas ao seu dispor.

Com efeito, o ICP-ANACOM tem recebido um significativo volume de reclamações motivadas pelos requisitos que as empresas exigem para aceitar pôr termo aos contratos celebrados com os seus clientes e pelos obstáculos que daí decorrem para um processo de mudança de prestador. São inúmeras as situações em que aquelas empresas fazem depender a cessação dos contratos da realização de procedimentos complexos, desproporcionados e onerosos e da apresentação de documentos que não têm paralelo com os que antes foram exigidos para a contratação. Por outro lado, estas exigências, que variam de empresa para empresa, nem sempre são claramente comunicadas aos assinantes, que são assim forçados a prolongar um contrato que não pretendem manter porque o pedido de desvinculação não obedeceu escrupulosamente aos procedimentos fixados.

Os consumidores e utilizadores finais das redes e serviços de comunicações eletrónicas em Portugal são assim muitas vezes impedidos de beneficiar de ofertas mais atrativas, não porque existam obstáculos à contratação destas ofertas, mas porque, frequentemente, o procedimento de cessação de contratos em que são parte contempla entraves injustificados que dificultam e atrasam o processo de mobilidade.

Tal como reconhece o considerando (47) da Diretiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, para que tirem o máximo proveito de um ambiente concorrencial na oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, os consumidores deverão ter a possibilidade de fazer

---

(<sup>1</sup>) Tal como evidencia o relatório “Situação das Comunicações 2010”, Portugal apresentava, no início do 2.º semestre de 2010, a segunda mais elevada quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos entre os países considerados (vd. [http://www.anacom.pt/streaming/situacao\\_comunicacoes2010.pdf?contentId=1088905&field=ATTACHED\\_FILE](http://www.anacom.pt/streaming/situacao_comunicacoes2010.pdf?contentId=1088905&field=ATTACHED_FILE)).

(<sup>2</sup>) Conforme refere o relatório “Situação das Comunicações 2010”, os números geográficos portados em 2010 mantiveram uma tendência de crescimento, tendo aumentado 14,3%. Em termos absolutos, o volume de números portados atingiu cerca de 1,31 milhões de números, representando cerca de 30% do total dos acessos. (vd. [http://www.anacom.pt/streaming/situacao\\_comunicacoes2010.pdf?contentId=1088905&field=ATTACHED\\_FILE](http://www.anacom.pt/streaming/situacao_comunicacoes2010.pdf?contentId=1088905&field=ATTACHED_FILE)).

escolhas informadas e mudar de operador quando tal seja do seu interesse. É essencial que o possam fazer sem entraves legais, técnicos ou práticos, nomeadamente condições contratuais, procedimentos e encargos injustificados.

Este aspecto é também evidenciado no estudo realizado pela Autoridade da Concorrência (AdC) em Fevereiro de 2010 sobre a Mobilidade dos Consumidores no Sector das Comunicações Eletrónicas, que aponta como desejável para uma maior concorrência no mercado da oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas em Portugal a simplificação e uniformização dos processos de mudança de operador de modo a eliminar os obstáculos identificados neste domínio. Aquele estudo aponta a redução da burocracia, das ações e documentos necessários para celebrar ou terminar um contrato como medidas desejáveis para fomentar a mobilidade dos consumidores na contratação de serviços de comunicações eletrónicas.

No mesmo sentido aponta também o Memorando de Entendimento (MoU) sobre as condicionalidades de política económica celebrado entre o Governo Português, e o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Central Europeu (BCE) e a Comissão Europeia (CE), que considera necessário aliviar as restrições em matéria de mobilidade dos consumidores para aumentar a concorrência no mercado das comunicações fixas (5.21. do MoU), indicando neste domínio como referência as conclusões e propostas do estudo realizado pela AdC em Fevereiro de 2010.

Como já acima foi assinalado, é no plano da cessação dos contratos, e não da sua celebração, que existem as maiores resistências colocadas pelos prestadores de serviços à mobilidade dos utilizadores finais. É, portanto, neste âmbito que o ICP-ANACOM considera necessário e adequado intervir com o objetivo de reduzir os entraves à mobilidade dos utilizadores finais de redes e serviços de comunicações eletrónicas, densificando a obrigação prevista no n.º 5 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro (LCE), que, em conformidade com o que foi previsto nas alterações promovidas pela Diretiva 2009/136/CE à Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março, determina que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução de contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador por parte do assinante.

Enquanto Autoridade Reguladora Nacional, o ICP-ANACOM está habilitado e vinculado a utilizar um conjunto de meios adequados para supervisionar e fazer cumprir as exigências estabelecidas na lei e assegurar uma adequada regulação do mercado. São particularmente relevantes para acautelar o cumprimento das exigências fixadas no n.º 5 do artigo 48.º da LCE as competências conferidas ao Regulador para definir e impor às empresas regras de proteção dos consumidores, específicas do setor das comunicações eletrónicas (vd. alínea l) do n.º 1 e n.ºs 2 e 3 do artigo 27.º da LCE) e os poderes para determinar a adaptação ou a imediata

cessação da utilização de contratos em uso pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrônicas quando verifique a sua desconformidade com as regras fixadas na legislação cuja aplicação lhe cabe supervisionar ou com qualquer determinação proferida no âmbito das suas competências (vd. n.º 10 do artigo 48.º da LCE).

Considerando os elementos apurados através do acompanhamento que vem fazendo do setor e que nos termos do artigo 5.º da LCE cabe ao ICP-ANACOM, por um lado, promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrônicas incumbindo-lhe, nesse contexto, assegurar que os utilizadores finais obtenham o máximo benefício em termos de escolha e qualidade e, por outro, garantir a defesa dos interesses dos cidadãos e assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas, afigura-se justificado que o ICP-ANACOM defina o que considera ser os procedimentos formais de cessação de contratos admissíveis à luz do que estabelece o n.º 5 do artigo 48.º da LCE que, considerando o princípio consagrado na alínea a) do n.º 1 do artigo 39.º daquela Lei, devem ser aplicáveis a todos os assinantes dos serviços de comunicações eletrônicas.

De modo a dar cumprimento ao exigido na alínea g) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público devem assegurar que, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, os contratos que celebram com os seus clientes fixem as condições da sua cessação. A relevância desta matéria para a promoção da concorrência e para a defesa dos interesses dos cidadãos justifica a intervenção do regulador para garantir que tais condições não sejam desproporcionadas e que os respetivos procedimentos não sejam excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador.

Desta forma, assegura-se também a indicação clara dos limites a que devem obedecer os procedimentos de cessação dos contratos e cuja inobservância justifica uma intervenção nos termos do n.º 10 do artigo 48.º da LCE, que a presente deliberação pretende prevenir.

Prosseguindo aqueles objetivos, o ICP-ANACOM aprovou em outubro de 2011 um projeto de decisão sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público, o qual foi submetido a procedimento geral de consulta nos termos previstos no artigo 8.º da LCE. A análise das posições manifestadas pelas diversas entidades no âmbito daquele procedimento de consulta, bem como o entendimento do ICP-ANACOM sobre as mesmas, constam do correspondente relatório final que, como anexo, integra e fundamenta a presente decisão.

Assim, tendo presente as conclusões do relatório da consulta pública e ao abrigo do disposto na alínea g) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b) e h) do n.º 1 do artigo 6.º dos mesmos Estatutos e dos objetivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1, nas alíneas a) e b) do n.º 2 e nas alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da LCE, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, visando delimitar os procedimentos admissíveis no quadro do

que dispõe o n.º 5 do artigo 48.º da LCE, delibera aprovar a seguinte decisão relativa aos procedimentos de cessação de contratos relativos à oferta de redes de comunicações públicas ou à prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante:

## **1. Âmbito e princípio geral**

**1.1. A presente decisão define as regras aplicáveis aos procedimentos de cessação de contratos de adesão para a oferta de redes de comunicações públicas ou prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante.**

**1.2. As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público (“empresas”) não podem condicionar a cessação do contrato ao cumprimento de requisitos procedimentais para além dos que estão previstos na presente decisão.**

**1.3. A presente decisão é aplicável a todos os processos de cessação de contratos de adesão e não prejudica os procedimentos específicos previstos no Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto), que, em caso de conflito, sobre a mesma prevalecem.**

## **2.1. Legitimidade e requisitos**

**2.1.1. A declaração de denúncia pode ser apresentada pelo assinante ou por um seu representante com poderes para o efeito.**

**2.1.2. Sem prejuízo do disposto no número 2.2., considera-se validamente efetuada a declaração de denúncia que contenha a indicação dos elementos estritamente necessários para a identificação do assinante e da relação contratual a extinguir e manifeste, de forma expressa, a vontade daquele de fazer cessar total ou parcialmente o contrato.**

**2.1.3. Na falta de indicação pelo assinante do(s) serviço(s) abrangido(s) pela sua declaração de denúncia, esta considera-se validamente efetuada em relação à totalidade do contrato.**

## **2.2. Formalidades**

**2.2.1. A denúncia não depende de quaisquer formalidades para além da apresentação dos documentos que forem estritamente necessários para a confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante, sempre que tal, em ambos os casos:**

- a) não resulte de autenticação ou reconhecimento, nos termos legalmente admitidos; ou**
- b) não possa ser comprovado pela empresa através de documentação já em seu poder.**

**2.2.2. As empresas não podem exigir a apresentação de quaisquer documentos sempre que a declaração de denúncia seja apresentada através de um serviço de atendimento dotado de um sistema de validação do utilizador.**

**2.2.3. Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por «sistema de validação do utilizador» qualquer procedimento de confirmação da identidade do assinante, por parte da empresa, nomeadamente através de senhas de acesso ou da indicação de dados de identificação que, com o acordo expresso ou tácito deste, seja utilizado para a celebração ou modificação do contrato.**

### **2.3. Meios de comunicação**

**2.3.1. As empresas devem aceitar as declarações de denúncia que, cumprindo os requisitos previstos nos números anteriores, sejam comunicadas:**

**a) por via postal ou eletrónica, nomeadamente por telecópia ou correio electrónico, para qualquer um dos contactos divulgados no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público; ou**

**b) quando exista, através do serviço de atendimento presencial.**

**2.3.2. Quando disponibilizem um serviço de atendimento telefónico dotado com um sistema de validação de utilizador, as empresas devem aceitar as declarações de denúncia que sejam comunicadas por essa via e que cumpram os requisitos previstos no número 2.1.**

**2.3.3. Quando disponibilizem um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação de utilizador, as empresas devem disponibilizar, no âmbito desse serviço e numa localização facilmente acessível aos assinantes, um formulário para a submissão eletrónica da declaração de denúncia.**

**2.3.4. Para efeitos do disposto no número 2.3.1., as empresas devem criar uma minuta facultativa de formulário de denúncia, em suporte papel e em suporte electrónico, que será disponibilizada aos assinantes numa localização facilmente acessível do seu sítio na Internet, através dos serviços de atendimento presencial ou por outra via adequada.**

**2.3.5. Dos formulários previstos nos números 2.3.3. e 2.3.4., devem constar as seguintes informações:**

**a) a documentação a apresentar com a declaração de denúncia, nos termos do número 2.2.;**

**b) as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato;**

**c) indicação especificada, ainda que com carácter genérico, dos direitos e obrigações do assinante emergentes da denúncia do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes nos termos contratualmente previstos, nomeadamente**

os encargos associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos; e

d) indicação dos contatos dos serviços de atendimento aos assinantes, quando existam.

2.3.6. O formulário previsto no número 2.3.4. deve ainda indicar todos os meios e contactos disponíveis para a sua entrega.

#### 2.4. Receção da denúncia

2.4.1. Recebida uma declaração de denúncia nos termos previstos nos números 2.3. e sempre que a mesma cumpra os requisitos fixados nos números 2.1. e 2.2., as empresas devem, no prazo de cinco dias úteis a contar da data da sua receção, confirmar a denúncia do(s) serviço(s) ou do contrato.

2.4.2. Recebida uma declaração de denúncia nos termos previstos no número 2.3. e sempre que a mesma não cumpra os requisitos fixados nos números 2.1. e 2.2., as empresas devem, no prazo de três dias úteis a contar da data da sua receção, solicitar ao assinante o envio da informação ou documentação em falta.

2.4.3. As comunicações previstas nos números anteriores devem ser feitas por escrito e enviadas para qualquer um dos contatos indicados pelo assinante para a receção de comunicações entre este e a empresa, nos termos contratualmente previstos, ou, em alternativa, entregues em mão ao assinante.

2.4.4. Da comunicação prevista no número 2.4.1. deve ainda constar a indicação da data efetiva de cessação do(s) serviço(s) ou do contrato e, quando aplicável, a indicação, com carácter concreto, dos direitos e obrigações do assinante emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente aqueles associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.

2.4.5. A comunicação prevista no número 2.4.2. deve fixar um prazo de trinta dias úteis para o envio da informação ou da documentação em falta e informar o assinante que, em caso de não cumprimento desse prazo, a declaração de denúncia considerar-se-á caducada.

2.4.6. A declaração de denúncia considera-se efetuada na data da sua receção, sempre que cumpra os requisitos previstos nos números 2.1. e 2.2. ou, em caso de falta de informação ou documentação, na data de receção da mesma dentro do prazo previsto no número anterior.

2.4.7. Em caso de incumprimento do prazo referido no número 2.4.2. e para efeitos de determinação da data em que a denúncia se considera efetuada, deve, à data de receção da informação ou documentação em falta, ser deduzido o tempo de atraso imputável à empresa.

**2.4.8. O disposto no presente ponto 2.4. não prejudica o integral cumprimento das obrigações legalmente fixadas no âmbito da exploração de centros telefónicos de relacionamento.**

### **3. Resolução**

**3.1. À resolução do contrato é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto nos números 2.1, 2.2, 2.3.1. e 2.3.2., sem prejuízo da exigência da indicação dos fundamentos que, nos termos da lei e do contrato, sejam para o efeito invocados pelo assinante.**

**3.2. Recebida a declaração de resolução nos termos previstos nos números 2.3.1. e 2.3.2., as empresas devem, no prazo de três dias úteis a contar da data da sua receção, confirmar a receção da mesma ou solicitar o envio de informação ou documentação em falta.**

**3.3. A comunicação prevista no número anterior deve ser feita por escrito e enviada para qualquer um dos contactos indicados pelo assinante para a receção de comunicações entre este e a empresa, nos termos contratualmente previstos, ou, em alternativa, entregue em mão ao assinante.**

### **4. Informação ao assinante**

**Sempre que o assinante manifeste a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a empresa deve facultar-lhe todas as informações relevantes para o efeito, incluindo:**

- a) o conteúdo obrigatório da declaração, nos termos previstos nos números 2.1.2. e 3.;**
- b) os suportes, meios e contactos disponíveis para a apresentação da declaração, com destaque para a disponibilização dos formulários previstos nos números 2.3.3. e 2.3.4. e a forma de aceder aos mesmos;**
- c) a documentação a apresentar nos termos dos números 2.2. e 3., quando necessária;**
- d) as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato; e**
- e) a indicação, com carácter concreto, dos direitos e obrigações do assinante emergentes da cessação do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes nos termos contratualmente previstos, nomeadamente aqueles associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.**

### **5. Entrada em vigor**

**5.1. As empresas que oferecem redes de comunicações públicas e que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem implementar as medidas necessárias ao cumprimento do disposto na presente decisão no prazo de 120 dias úteis a contar da notificação da decisão final.**

**5.2. Dentro do mesmo prazo, as empresas devem:**

- a) conformar as informações relativas às condições de oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público que disponibilizem e os contratos de adesão que utilizem com o disposto na presente decisão; e**
- b) comunicar aos assinantes as alterações relativas ao procedimento de cessação do contrato que decorrem da presente decisão, informando em que local ou por que via podem as mesmas ser consultadas em detalhe.**