



Instituto do Consumidor

Comentários para a audiência pública sobre

“Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas”

As normas que integram este documento resultado de deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, parecem suficientemente abrangentes para proporcionar aos utentes as informações prévias necessárias para a sua decisão de contratualização dos serviços e posteriores garantias, sendo assim, no entender do Instituto do Consumidor, adequadas à promoção de maior transparência no mercado destes serviços.

Sendo linhas de orientação sobre conteúdos mínimos, parecem adaptadas a estes objectivos, podem ser sujeitas a outro tipo de decisões ou deliberações que o regulador entenda necessários para correcção de eventuais anomalias na prestação prática dos serviços.

No entanto, o documento sugere os seguintes comentários:

- A ausência de referências sobre o regulador, basicamente limitadas à indicação de aprovação final do contrato; Esta situação é particularmente relevante nos procedimentos de resolução de litígios (alíneas G), que, em nosso entender, deveriam mencionar também as condições em que se pode efectuar o recurso para o regulador;
- Nesta matéria julga-se, ainda, conveniente a menção, no contrato, da entidade ou entidades de resolução de litígios a que o operador aderiu;
- Em relação aos níveis de qualidade, embora esteja prevista a possibilidade do regulador poder vir a fixar parâmetros de qualidade, de acordo com a Lei das Comunicações Electrónicas, e com objectivos de publicação e disponibilização de dados comparáveis, afigura-se que esta matéria deveria ter maior desenvolvimento. Assim, sem ultrapassar o carácter orientador e mínimo que o documento pretende, o Anexo I poderia constituir, desde já, um conteúdo mínimo a ser observado para poder ser facilmente comparável. Deste modo propõe-se que – tendo em atenção que os parâmetros incluídos são os definidos



pelo regulador – que estes sejam adoptados, não como mera sugestão indicativa, mas como parâmetros mínimos a incluir nos contratos de adesão, sem prejuízo de outros que os operadores entendam praticar e publicitar.

- Em consonância, parece inadequado deixar a possibilidade discricionária ao operador de não querer oferecer ou obrigar-se a assegurar qualquer qualidade de serviço, apesar desta informação dever constar do contrato, pois terão sempre que existir parâmetros mínimos de qualidade comercial e técnica a serem observados, sem os quais aqueles não deverão poder actuar no mercado;
- Em relação ao prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e modo de notificação do utilizador, o IC é de opinião que o mesmo deverá ser igual ao prazo previsto relativo às alterações de condições contratuais e respectiva antecedência mínima para a notificação ao assinante. Assim, no exemplo dos serviços telefónicos em que o regime prevê um mês de antecedência mínima relativamente à sua entrada em vigor, o mesmo deveria ser disposto no que respeita à cessação da oferta por iniciativa do operador.
- Por último, o IC entende que deve ser transposta para os termos do contrato uma cláusula que contemple um período mínimo em que o mesmo não pode ser alterado pelo operador. Esta garantia de estabilidade contratual – que, em nossa opinião será muito importante para o utilizador e para a transparência do mercado – deverá, nos casos em que é exigido um período de fidelização ao assinante, ser extensível a esse mesmo período.

Instituto do Consumidor, 1 de Julho de 2005