

**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 eletrónicas acessíveis ao  
público**

## **Relatório da consulta**

**Março de 2012**

## Índice

Enquadramento .....	3
I. Comentários genéricos .....	4
A. Oportunidade e legalidade da decisão.....	4
B. Articulação com os procedimentos associados a pedidos de portabilidade .....	11
C. Articulação com os procedimentos de devolução de equipamento .....	14
II. Comentários específicos.....	15
1. Âmbito e princípio geral .....	15
2. Denúncia .....	19
2.1. Legitimidade e requisitos.....	19
2.2. Documentação a apresentar com a declaração de denúncia .....	21
2.3. Meios de apresentação .....	27
2.4. Efeitos da declaração de denúncia.....	43
3. Resolução .....	55
4. Informação ao assinante.....	57
5. Entrada em vigor .....	60
III. Conclusão.....	63

## **Enquadramento**

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), de 27 de outubro de 2011, foi aprovado o 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 eletrónicas acessíveis ao público (doravante designado por «Projeto»).

Nos termos e em cumprimento do disposto no artigo 8.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 (Lei das Comunicações Eletrónicas, doravante designada por «LCE»), o Projeto foi submetido a procedimento geral de consulta, tendo sido fixado um prazo de 20 dias úteis para a pronúncia dos interessados.

No âmbito deste procedimento, foram recebidos, dentro do prazo, os contributos das seguintes entidades:

- ACOP – Associação de Consumidores de Portugal (doravante, «ACOP»);
- Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (doravante, «CABOVISÃO»);
- Direção-Geral do Consumidor (doravante, «DGC»);
- Manuel Lopes Pinto;
- Onitelecom – Infocomunicações, S.A. (doravante, «ONITELECOM»);
- Optimus – Comunicações, S.A. (doravante, «OPTIMUS»);
- Portugal Telecom, S.G.P.S., S.A. <sup>(1)</sup> (doravante, «GRUPO PT»);
- UGC – União Geral de Consumidores (doravante, «UGC»);
- Sílvia Catarina Luís dos Santos;

---

<sup>(1)</sup> Em seu nome e em nome das suas participadas PT Comunicações, S.A., PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A. e TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (doravante, «VODAFONE»); e
- ZON TV Cabo Portugal, S.A. <sup>(2)</sup> (doravante, «GRUPO ZON»).

Fora de prazo, foi ainda recebido o contributo da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, o qual, por essa razão, não é considerado no presente relatório.

O presente relatório apresenta uma síntese dos contributos recebidos, bem como o entendimento do ICP-ANACOM relativamente aos mesmos, e nesse sentido fundamenta as opções tomadas na versão final da decisão. Neste contexto, assinala-se, desde já e em termos gerais, a qualidade dos comentários enviados a esta Autoridade, que em muito contribuíram para o aperfeiçoamento da decisão e, nessa medida, são decerto fundamentais para uma boa aplicação da mesma e para a futura concretização dos seus objetivos.

A análise deste documento não dispensa a consulta das respostas recebidas, as quais serão disponibilizadas no sítio do ICP-ANACOM na Internet, em <http://www.anacom.pt>, em simultâneo com o presente relatório, após a aprovação da decisão final.

## **I. Comentários genéricos**

### **A. Oportunidade e legalidade da decisão**

#### **Comentários recebidos**

---

No geral, a **DGC** reconhece os fundamentos que conduziram a esta iniciativa e concorda com os objetivos expostos no Projeto, acrescentando que da entrada em vigor da mesma resultará uma diminuição da grave conflitualidade que atualmente se regista entre consumidores e profissionais, uma maior transparência no mercado das comunicações eletrónicas e um maior equilíbrio contratual entre as partes.

---

<sup>(2)</sup> Em seu nome e em nome das suas participadas.

No mesmo sentido, também a **ACOP** e a **UGC** concordam com o Projeto, salientando que o mesmo permitirá combater os obstáculos e os entraves frequentemente impostos aos consumidores aquando da denúncia do contrato e, desta forma, reforçar a mobilidade e a concorrência no setor das comunicações eletrónicas.

A **ONITELECOM**, a **OPTIMUS** e o **GRUPO ZON** pronunciam-se, na generalidade, a favor desta medida, acolhendo os objetivos de uniformização e de simplificação dos procedimentos de mudança de prestador, como meio de incrementar a mobilidade na contratação de serviços, e salientando o alinhamento com a Diretiva 2009/136/CE, com a análise publicada pela Autoridade da Concorrência e, mais recentemente, com o Memorando de Entendimento celebrado entre o Governo Português e o Fundo Monetário Internacional, o Banco Central Europeu e a Comissão Europeia.

Na mesma linha e reconhecendo a existência no mercado de práticas desincentivadoras da mudança de prestador, a **CABOVISÃO** saúda a iniciativa do ICP-ANACOM no sentido de assegurar a simplificação e uniformização dos processos de cessação de contratos de modo a eliminar barreiras e obstáculos à mudança de prestador e a possibilitar ao consumidor fazer escolhas livres e informadas, mudando de prestador quando tal seja do seu interesse.

Em particular, acrescenta esta empresa, tais práticas abrangem, por um lado, procedimentos que são exigidos por alguns prestadores a quem é solicitada a extinção do contrato, e que dificultam, quando não impedem, a mudança de prestador pelo cliente, e, por outro lado, situações em que outros prestadores “conquistam” clientes recorrendo a documentos falsificados ou a minutas de desligamento de conteúdo pré-definido de onde constam pretensas “justas causas” de resolução que lhes são entregues, induzindo os consumidores em erro acerca dos seus direitos e obrigações por forma a obter destes a sua assinatura.

Neste contexto, conclui que a uniformização dos procedimentos de cessação de contratos é desejável, desde que respeite determinados limites e preveja prazos razoáveis, os quais são essenciais para que os operadores de menor dimensão, que dispõem de menos recursos, possam cumprir com as novas exigências.

No geral e apesar de reconhecer a importância de algumas das medidas propostas, com vista à uniformização das condições e procedimentos exigíveis para a cessação contratual perante os vários prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, o

**GRUPO PT** entende que este Projeto excede, em alguns pontos, a razoabilidade e a proporcionalidade da ação regulatória.

No entender desta empresa, ficam por evidenciar as reais vantagens, para os operadores, para os assinantes dos serviços de comunicações eletrónicas e mesmo para o mercado, destas alterações e de tal interferência do regulador nas relações contratuais a estabelecer entre os operadores e os assinantes, face às desvantagens e mesmo aos riscos que a adoção destas alterações apresenta, nomeadamente quanto a garantias de legitimidade de quem exerce o direito de denúncia contratual.

Para além disso, acrescenta que esta realidade não se encontra refletida no volume de esclarecimentos solicitados pelo ICP-ANACOM ao **GRUPO PT** no âmbito do tratamento de reclamações, constatando-se frequentemente que as reclamações relativas a este tema têm origem na não receção da informação do pedido na empresa, independentemente do meio ou do tipo de documentação que o reclamante alega ter remetido.

Na mesma linha e sem deixar de concordar que é, de facto, fundamental que sejam divulgados de forma adequada os procedimentos formais que os assinantes devem observar para pôr termo aos contratos celebrados com os operadores, a **VODAFONE** defende que a quantidade e o teor da informação exigida neste Projeto se afiguram excessivos, desproporcionais e intrusivos, na medida em que implicam uma limitação injustificada da autonomia contratual das partes, sendo, de igual forma, desnecessárias, tendo em conta as disposições da LCE e das deliberações do ICP-ANACOM sobre o conteúdo mínimo dos contratos de adesão e sobre o objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e utilização de serviços de comunicações eletrónicas.

De facto, concretiza esta empresa, as obrigações preconizadas neste Projeto, em termos de volume e teor das informações a serem veiculadas aos assinantes, são desadequadas e desnecessárias, pois este tipo de informação já existe e está acessível, por inúmeras vias, aos assinantes e aos utilizadores em geral, nos contratos de prestação de serviços, nas condições de oferta, bem como nos procedimentos instituídos para as suas lojas, pontos de venda e procedimentos administrativos internos, sendo suficiente, para que os assinantes tomem conhecimento dos seus direitos e obrigações e possam exercer cabalmente o seu direito de denúncia.

Por fim e atendendo ao atual contexto sócio-económico do país, em que o equilíbrio entre a necessidade de proteção dos assinantes e os custos operacionais que daí decorrem é crítico para o setor, afirma a **VODAFONE** ser sua convicção que o ICP-ANACOM deveria, nesta matéria, privilegiar a autonomia contratual das partes e os mecanismos de auto-regulação no setor. Neste sentido, aponta como exemplo a iniciativa levada a cabo pelo ICP-ANACOM, no âmbito da documentação de suporte à denúncia contratual em matéria de portabilidade, a qual se revelou uma boa prática, porquanto eficaz e não limitativa da liberdade contratual das partes.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Antes de mais e em consonância com os comentários genéricos da **DGC**, da **ACOP**, da **UGC**, da **ONITELECOM**, da **OPTIMUS** e do **GRUPO ZON**, o ICP-ANACOM reitera a fundamentação constante do preâmbulo do Projeto, de acordo com a qual, em linhas gerais, pretende a presente decisão, indo ao encontro do considerando (47) da Diretiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, e em linha com as conclusões do estudo “Report on best practices to facilitate consumer switching”, do ORECE – Organismo de Reguladores Europeus <sup>(3)</sup>, promover um incremento da mobilidade dos utilizadores finais e, por essa via, reforçar a concorrência no setor das comunicações eletrónicas.

Na sua base, relembra-se, esteve a experiência desta Autoridade no exercício das suas funções de apoio aos utilizadores e a análise das reclamações por si recebidas e tratadas, que permitiu comprovar, num volume significativo que se entende justificativo da presente intervenção, casos reiterados de:

- a) onerosidade excessiva dos procedimentos de cessação contratual;
- b) falta de informação dos assinantes quanto a tais procedimentos; e
- c) falta de uniformização dos procedimentos adotados pelas empresas nesta matéria.

Neste contexto, pretende o ICP-ANACOM, por via da presente decisão, definir o que considera ser os procedimentos de cessação de contratos admissíveis à luz do que

---

<sup>(3)</sup> Disponível em [http://berrec.europa.eu/doc/berrec/bor\\_10\\_34\\_rev1.pdf](http://berrec.europa.eu/doc/berrec/bor_10_34_rev1.pdf).

estabelece o n.º 5 do artigo 48.º da LCE, indicando-se assim, em termos claros e adequados a uma desejada previsibilidade regulatória, os limites cuja inobservância justifica uma intervenção por parte desta Autoridade nos termos do n.º 10 do mesmo artigo.

Por último, releva-se ainda que a presente decisão pretende também ir ao encontro do que foi acordado no 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, no seu ponto 5.21, considera necessário aliviar as restrições em matéria de mobilidade dos consumidores para aumentar a concorrência no mercado das comunicações fixas, indicando neste domínio como referência as conclusões e propostas do estudo da Autoridade da Concorrência relativo à mobilidade dos consumidores no setor das comunicações eletrónicas, de fevereiro de 2010.

Neste contexto e passando à análise dos contributos recebidos, esta Autoridade não acompanha, desde logo, as dúvidas do **GRUPO PT** no que respeita às reais vantagens deste Projeto, estando o ICP-ANACOM convicto – como aliás, estão convictas as demais autoridades e entidades acima referidas – que de uma simplificação e uniformização dos procedimentos de cessação contratual e de uma mais completa informação dos assinantes relativamente aos mesmos apenas poderá resultar uma redução da conflitualidade e um incremento da mobilidade no setor das comunicações eletrónicas, essencial para uma sólida consolidação da concorrência.

Partindo deste pressuposto e como em sede própria se demonstrará ao longo do presente relatório, são improcedentes as críticas relativas à alegada desproporcionalidade e falta de razoabilidade de algumas das medidas constantes do Projeto.

No entanto e no que respeita, em particular, ao carácter excessivo, desproporcional e intrusivo das obrigações de informação decorrentes da presente decisão – invocado, a título genérico, pela **VODAFONE**, e, em termos similares e já em sede de comentários específicos aos atuais pontos 2.3.5. (anterior 2.3.4.), 2.3.6. (anterior 2.3.5.), 2.4.4. (anterior 2.4.2.) e 4., por outros interessados –, antecipa-se, desde já, a posição desta Autoridade no sentido de que as obrigações de informação previstas na presente



decisão são proporcionais e complementam o disposto na lei e nas demais deliberações do ICP-ANACOM.

Assim:

- a) a prestação das informações exigidas pelos atuais pontos 2.3.5. e 2.3.6. (anteriores 2.3.4. e 2.3.5.) – correspondentes ao conteúdo mínimo dos formulários a criar ao abrigo dos atuais pontos 2.3.3. e 2.3.4. (anteriores 2.3.2. e 2.3.3.) – não constitui, para as empresas, um encargo significativo em acréscimo àquele que resulta da criação e disponibilização dos formulários, tanto mais que, conforme abaixo se clarifica em sede de comentários específicos, se trata de informação de carácter genérico;
- b) a obrigação de informação constante do ponto 4. – em resposta a um contato de um assinante que pondera mudar de prestador – pretende garantir que o mesmo obtém, da parte da empresa, informação (agora concreta) relativamente aos procedimentos que deverá seguir para cessar o contrato e aos eventuais encargos que daí poderão resultar, informação esta essencial para a decisão de mudança de prestador e para a redução da incerteza e da conflitualidade neste processo; e, por último,
- c) a prestação das informações previstas no atual ponto 2.4.4. (anterior 2.4.2.) pretende que, uma vez concretizada a denúncia do contrato, o assinante obtenha não só a confirmação da mesma, como também a indicação da data efetiva de cessação do contrato e dos eventuais encargos que terá de assumir, informações estas inequivocamente essenciais para o processo de mudança de prestador já em curso.

Assim, entende esta Autoridade que as obrigações contempladas nos atuais pontos 2.3.5., 2.3.6., 2.4.3. e 4. não só decorrem do princípio da boa fé contratual, como constituem uma condição essencial para que, à luz do disposto no n.º 5 do artigo 48.º da LCE, o procedimento de cessação contratual não constitua um elemento desincentivador da mudança de prestador por parte do assinante.

Por último e em todos os casos acima assinalados, o ICP-ANACOM, através destas disposições, acaba também por facilitar o esforço das empresas no cumprimento do disposto na lei e na presente decisão, na medida em que se indicam, à partida, as

linhas gerais do que esta Autoridade entende ser, nos diversos cenários, um adequado nível informativo a prestar aos assinantes em matéria de cessação dos contratos.

Neste enquadramento e no que a esta matéria diz respeito, entende assim esta Autoridade não só não haver qualquer desproporcionalidade nas medidas agora adotadas, como, pelo contrário, encontrarem-se as mesmas numa adequada complementaridade entre si e em relação às obrigações fixadas nos artigos 47.º e 48.º da LCE e das deliberações adotadas pelo ICP-ANACOM nesse âmbito, com vista a garantir, em conjunto, uma adequada informação dos assinantes relativamente às condições e ao procedimento de cessação dos contratos, essencial a um processo de mudança de prestador e ao incremento da mobilidade no setor.

Por fim e no que respeita ao argumento apresentado pelo **GRUPO PT** em relação às reclamações recebidas e tratadas por esta Autoridade, informa-se que, tendo por referência as mais recentes estatísticas disponíveis, relativas ao ano de 2011:

- a) as reclamações sobre cancelamento do serviço (sem portabilidade associada) correspondem a aproximadamente 14% do total de reclamações recebidas em 2011 relativamente ao setor das comunicações eletrónicas (4.604 em 33.111 reclamações);
- b) a presente decisão procura focar-se, na medida que se considera adequada, nos problemas que mais frequentemente motivaram as reclamações apresentadas em matéria de cancelamento de serviço e que se encontram presentes, direta ou indiretamente, na quase totalidade das reclamações em causa, nomeadamente:
  - (i) falta de resposta a pedidos de cessação do contrato;
  - (ii) exigência de formalidades excessivas, não previstas no contrato;
  - (iii) falta de informação relativamente às condições e ao procedimento de cessação do contrato e aos encargos daí decorrentes.

A isto acresce que dificilmente poderia o **GRUPO PT** retirar conclusões gerais a partir do volume de esclarecimentos que lhe são solicitados pelo ICP-ANACOM, o qual não é forçosamente representativo do peso de cada assunto reclamado.

Não procede, assim, também nesta vertente, a alegação do **GRUPO PT** relativamente à desproporcionalidade desta decisão na experiência do ICP-ANACOM no apoio aos utilizadores, sendo certo que, dado o acima exposto, a mesma não só resulta de uma análise das reclamações recebidas e tratadas por esta Autoridade e do respetivo volume absoluto e relativo, como pretende precisamente endereçar os assuntos que mais frequentemente as motivaram.

## **B. Articulação com os procedimentos associados a pedidos de portabilidade**

### **Comentários recebidos**

---

A **CABOVISÃO**, a **VODAFONE** e o **GRUPO PT** defendem que a versão final da decisão deve prever expressamente a sua não aplicação às denúncias associadas a um pedido de portabilidade, as quais, acrescentam, devem continuar a reger-se pelo disposto no Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de Agosto, alterado pelos Regulamentos n.º 87/2009, publicado a 18 de Fevereiro, e n.º 302/2009, publicado a 16 de Julho (doravante, «Regulamento da Portabilidade»).

Neste sentido, a **VODAFONE** clarifica que, sempre que esteja em causa a cessação de contratos relativos a serviços telefónicos, esta decisão só deve aplicar-se à cessação de contratos que não tenham associado um pedido de portabilidade já que, quando existe tal pedido, os operadores já se encontram obrigados ao cumprimento de regras específicas decorrentes do Regulamento da Portabilidade, sendo disponibilizado para o efeito formulários próprios que, juntamente com os procedimentos instituídos pelos operadores, asseguram que os assinantes têm acesso a toda a informação relevante. Neste contexto, equacionar-se a possibilidade de esta decisão abranger as denúncias contratuais com pedidos de portabilidade associados seria redundante em termos de informação e, até mesmo, incompatível com o regime específico da portabilidade.

Na mesma linha e por seu turno, o **GRUPO PT** adverte que a aplicabilidade desta decisão aos procedimentos associados à portabilidade iria agravar o risco de ocorrência de portabilidades indevidas. Tendo em conta que a legitimidade do

denunciante só seria comprovada através de documentação que poderia ser entregue ao prestador recetor até 13 dias úteis após a apresentação do pedido de portabilidade, entende este grupo que ou a portabilidade era efetuada no prazo legal ou acordado sem qualquer segurança sobre a legitimidade do assinante que a havia solicitado, ou o processo de portabilidade poderia durar até 14 dias úteis, o que poderia comprometer os prazos atualmente estabelecidos para a portabilidade de números do serviço telefónico móvel.

Em sentido diverso, a **OPTIMUS** defende que a versão final da decisão deve clarificar a forma como os procedimentos agora em consulta se irão articular com os procedimentos de denúncia associados a pedidos de portabilidade. Tendo em conta que uma proporção muito significativa dos processos de cessação de serviço é acompanhada por um processo de portabilidade, esta empresa considera que, no sentido de se garantir a efetiva simplificação e diminuição da burocracia associada aos processos de cessação por iniciativa dos clientes, importa clarificar em que medida se conjugam ambos os processos, sob pena, por um lado, do efeito da presente decisão em consulta resultar num espectro muito limitado do universo em questão e, por outro, de se aumentar a litigiosidade entre os prestadores no âmbito dos processos de portabilidade.

Por fim, o **GRUPO ZON** afirma que as alterações ora em consulta pública, no que toca à sua ligação com a formulação do pedido de portabilidade, ficam aquém das suas expectativas, na medida em que poderiam ter previsto a possibilidade de apresentação do pedido de denúncia contratual e documentos de suporte, em conjunto com o pedido de portabilidade, junto do prestador doador ou que a denúncia formal pudesse ser efetuada através do “sistema de validação do utilizador”.

Com efeito e no entendimento deste grupo, as possibilidades de simplificação e de desburocratização constantes do Projeto encerram a possibilidade de os prestadores de serviços comunicações eletrónicas verem reduzidos, ou até mesmo eliminados, os pedidos de compensação realizados pelo operador histórico, ao abrigo do Regulamento da Portabilidade, pois ao promover-se uma maior utilização de meios eletrónicos, os consumidores terão um incentivo adicional para realizarem diretamente a denúncia contratual junto do prestador doador.

## Entendimento do ICP-ANACOM

---

Ponderados os comentários recebidos, o ICP-ANACOM considera importante esclarecer que a presente decisão é aplicável a todos os procedimentos de cessação contratual, independentemente de aos mesmos se encontrar ou não associado um pedido de portabilidade, tendo em conta as inegáveis vantagens resultantes da simplificação e da uniformização agora preconizadas.

Sem prejuízo do acima exposto e no caso dos processos de cessação contratual associados a pedidos de portabilidade, o Regulamento da Portabilidade prevê regras específicas, devidamente adaptadas à especificidade do processo, que com a presente decisão não se pretende afastar, nem prejudicar. Nesta linha e com vista a clarificar o âmbito de aplicação da presente decisão, esclarece-se que, em caso de conflito, as regras do Regulamento da Portabilidade, sendo específicas, prevalecem sobre o disposto na presente decisão.

Neste sentido, introduz-se, na versão final da decisão, um novo ponto 1.3. (já alinhado com as demais alterações ao ponto 1. a que adiante se procederá), nos seguintes termos:

### **1. Âmbito e princípio geral**

(...)

**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.**

Por fim e ainda neste ponto, entende-se ser importante relembrar que, no âmbito da mais recente alteração ao Regulamento da Portabilidade – cujo âmbito, por motivo de urgência, foi limitado às alterações necessárias ao cumprimento da lei –, o ICP-

ANACOM não afastou a hipótese de vir a proceder a uma revisão alargada deste regime <sup>(4)</sup>.

## **C. Articulação com os procedimentos de devolução de equipamento**

### **Comentário recebidos**

---

A **DGC** defende que, sendo a questão da devolução do equipamento um motivo de conflito frequente nos casos de denúncia, esta decisão será a sede própria para normalizar, também, este procedimento.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Tendo em consideração o comentário da **DGC**, o ICP-ANACOM procede, nos atuais pontos 2.3.5 (anterior 2.3.4.), 2.4.4 (anterior 2.4.2.) e 4., conforme abaixo se especifica, à clarificação de que os eventuais encargos aí referidos incluem aqueles eventualmente associados à não devolução de equipamentos.

---

<sup>(4)</sup> Sobre este tema, *vide* <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1119156>.

## II. Comentários específicos

### 1. Âmbito e princípio geral

#### 1. Âmbito e princípio geral

1.1. A presente deliberação define as condições e os procedimentos formais adequados para a cessação de contratos de 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 formais para além dos que estão previstos na presente deliberação.

### Comentários recebidos

---

No que respeita ao âmbito do Projeto e tendo presente que os procedimentos a adotar se destinam a contratos celebrados com consumidores e utilizadores finais, o **GRUPO PT** considera que tais procedimentos não se coadunam com as práticas comerciais e os tipos contratuais a utilizar em serviços prestados a clientes empresariais, pelo que entende que esta decisão não deve ser aplicável a estes últimos.

Partindo do princípio geral de direito que privilegia a liberdade contratual das partes para fixar o conteúdo dos contratos celebrados entre si (artigo 405.º do Código Civil), o **GRUPO PT** considera que a restrição deste princípio, como se pretende com o Projeto, apenas pode ser justificável no caso de cessação de contratos de adesão para a oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas ou, pelo menos, de contratos que consistam essencialmente em cláusulas contratuais gerais. Com efeito, acrescenta esta empresa, só neste tipo de contratos, em que a parte aderente não tem liberdade de estipulação do conteúdo contratual, tendo apenas liberdade de celebração, se justifica delimitar um tema reservado, por lei, à autonomia privada das partes.

Assim, conclui esta empresa que a versão final da decisão deve ser limitada aos contratos celebrados com consumidores, não se aplicando, portanto, àqueles celebrados com clientes empresariais, que, tipicamente, procedem a negociações casuísticas nesta matéria, ao abrigo da sua autonomia privada. Nesse mesmo sentido, apresenta ainda alguns exemplos de dificuldades práticas que resultariam da aplicação deste Projeto à relação contratual normalmente estabelecida com clientes empresariais.

Consequentemente e no que respeita à proibição de as empresas condicionarem a cessação do contrato ao cumprimento de requisitos formais para além dos previstos no Projeto, em conformidade com o respetivo ponto 1.2., o **GRUPO PT** considera que, nas situações em que exista liberdade de estipulação do conteúdo contratual, os requisitos podem ser, legitimamente e com todo o direito das partes envolvidas, mais exigentes do que aqueles que se encontram previstos neste Projeto.

Ainda no que respeita ao âmbito de aplicação desta decisão, defende este grupo que não poderá ser traçado paralelo entre a decisão relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de comunicações eletrónicas, que se aplica a todas as ofertas *standardizadas*, e o Projeto, pois a lógica subjacente à abrangência daquela decisão encontra eco na previsão do artigo 47.º da LCE, o qual não se aplica às condições de cessação do contrato, mas somente aos encargos decorrentes da mesma.

A **ONITELECOM** defende que tem de ficar claro que as regras propostas não se aplicam da mesma forma a todos os tipos de contratos. O que faz sentido num contrato de adesão celebrado com um cliente residencial, clarifica esta empresa, não faz qualquer sentido num contrato negociado bilateralmente, o qual contém cláusulas de uma enorme complexidade técnica. Por esta razão, considera que não se justifica vincular todos os clientes a uma minuta de denúncia e também que é obviamente inadequado exibir na internet condições que fazem parte do contrato mas que estão sujeitas a apertadas regras de confidencialidade. Neste contexto, propõe esta empresa que o texto da versão final da decisão seja mais claro, distinguindo as obrigações aplicadas aos contratos de adesão (assinados com consumidores ou empresas) das obrigações aplicadas aos contratos negociados bilateralmente.



Ainda no que respeita ao âmbito de aplicação do Projeto, **MANUEL LOPES PINTO** entende que o ICP-ANACOM deveria definir, nesta sede, a duração dos períodos contratuais mínimos.

O **GRUPO PT**, por seu turno, entende que o ICP-ANACOM deve expressamente verter na versão final da decisão que os procedimentos que venham a ser adotados na sequência de tal decisão não questionam, nem implicam qualquer alteração aos prazos contratualmente fixados no que respeita à antecedência mínima a observar pelos clientes para o envio da denúncia contratual.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Acolhendo os comentários do **GRUPO PT** e da **ONITELECOM**, o ICP-ANACOM procede à alteração deste ponto com vista a limitar o âmbito de aplicação da presente decisão aos contratos de adesão, entendendo-se que, havendo lugar a negociação entre as partes, estas poderão ter um interesse legítimo em afastar as regras previstas na presente decisão. Assim, nos casos em que as relações contratuais não se baseiem num contrato pré-formatado e quando ambas as partes manifestem a sua vontade nesse sentido, as regras agora previstas poderão ser afastadas.

Consideraram-se, assim, as razões expostas pelo **GRUPO PT**, sem, no entanto, se concordar com a solução por si proposta, no sentido de excluir os clientes empresariais do âmbito de aplicação da decisão. No entender do ICP-ANACOM e tendo, aliás, em consideração o disposto no n.º 5 do artigo 48.º da LCE, a mesma deverá ser aplicável a todos os assinantes – ou seja e na definição constante da alínea e) do artigo 3.º do mesmo diploma, a qualquer “pessoa singular ou coletiva que é parte num contrato com um prestador de serviços (...)” –, sempre que os mesmos tenham subscrito contratos por adesão para a oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

No que respeita à ressalva apresentada pelo **GRUPO PT** – no sentido de que o ICP-ANACOM deve expressamente prever que a presente decisão não questiona, nem implica qualquer alteração aos prazos contratualmente fixados para a antecedência mínima na denúncia contratual – salienta-se que esta decisão pretende apenas fixar as regras aplicáveis aos procedimentos de cessação contratual, no que respeita à

apresentação da declaração (ponto 2.1), às formalidades que podem ser exigidas (ponto 2.2.) e aos meios por via dos quais deve a declaração poder ser comunicada (ponto 2.3.), fixando-se, nesse pressuposto, o momento no qual se considera que tal declaração é efetuada (ponto 2.4.). Neste contexto e respondendo à dúvida daquele grupo, não são objeto desta decisão outras condições contratualmente previstas, nomeadamente aquelas relativas ao período de antecedência mínima; nesse sentido e com vista a evitar dúvidas na interpretação e aplicação desta decisão, clarifica-se, neste aspeto, a redação do ponto 1.1.

Por fim e no que respeita ao comentário de **MANUEL LOPES PINTO**, relembra-se que a duração dos períodos contratuais mínimos já resulta do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 48.º da LCE e do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho <sup>(5)</sup>.

Assim, procede o ICP-ANACOM à alteração deste ponto nos seguintes termos:

## **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.**

(...)

---

<sup>(5)</sup> Diploma que, de acordo com o respetivo artigo 1.º, estabelece limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas, bem como pela rescisão do contrato durante o período de fidelização, garantindo os direitos dos utentes nas comunicações eletrónicas e promovendo uma maior concorrência neste setor.

## 2. Denúncia

### 2.1. Legitimidade e requisitos

#### 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 pôr termo ao contrato.

### Comentários recebidos

---

Neste ponto, o **GRUPO PT** alerta que aos elementos enunciados pelo ICP-ANACOM (identificação do assinante, identificação da relação contratual a extinguir e manifestação de forma expressa da vontade do assinante em pôr termo ao contrato) devem ser adicionadas algumas precisões, tendo em consideração a forma como os operadores organizam os seus suportes contratuais de adesão a serviços de comunicações eletrónicas.

Assim e dando o exemplo de um contrato único para a prestação de diversos serviços de comunicações eletrónicas, defende o **GRUPO PT** que, neste caso, cabe ao assinante especificar qual ou quais os serviços cuja prestação quer fazer cessar, sob pena de a sua vontade não poder ser atendida antes de feita tal especificação.

Para além disso, o **GRUPO PT** considera relevante que o documento de denúncia a entregar pelo assinante inclua a data em que este pretende que a denúncia produza efeitos, a qual poderá ser a data prevista no contrato de adesão ou, em alternativa, aquela que venha a ser definida pelo assinante, necessariamente posterior à primeira.

## **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Considerando os comentários do **GRUPO PT** relativamente aos contratos que abrangem vários serviços e atendendo, para o efeito, ao disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE, o ICP-ANACOM procede, na versão final da decisão, à clarificação da redação do ponto 2.1.2., distinguindo os casos de cessação total ou parcial do contrato.

No entanto e quanto à ressalva apresentada pelo mesmo grupo, alerta-se, desde já, que a eficácia de uma declaração de cessação relativamente a um contrato, no seu todo, nunca poderá ser condicionada à especificação – neste caso, irrelevante – dos serviços que o mesmo abrange. Neste sentido, introduz-se um novo ponto 2.1.3. nos termos do qual e na falta de indicação por parte do assinante do(s) serviço(s) abrangido(s) pela sua declaração de denúncia, a mesma considera-se validamente efetuada em relação à totalidade do contrato.

Quanto à proposta do **GRUPO PT** relativa à indicação, por parte do assinante, de uma data posterior àquela que resulta dos termos contratuais, note-se que a presente decisão limita-se a estabelecer o conteúdo mínimo para que uma declaração de denúncia produza os seus efeitos, nada obstando, nesse contexto, a que as empresas alertem os assinantes para a possibilidade de poder acordar numa data diferente da que resultaria da aplicação das regras previstas no contrato. Na falta de indicação de uma data específica, a declaração de denúncia não deixa de ser válida e eficaz, produzindo os seus efeitos nos termos fixados no contrato.

Assim, procede o ICP-ANACOM à alteração do ponto 2.1.2. e à introdução de um novo ponto 2.1.3., nos seguintes termos:

### **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. Documentação a apresentar com a declaração de denúncia

### 2.2. Documentação a apresentar com a declaração da denúncia

2.2.1. A denúncia não depende da apresentação de quaisquer documentos, para além dos 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, em ambos os casos, tal não resulte de reconhecimento nos termos legalmente admitidos ou não possa ser comprovado pela empresa através dos seus próprios meios.

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 as comunicações entre o assinante e empresa.

### **Comentários relativos ao ponto 2.2.1.**

---

No entendimento do **GRUPO ZON**, o facto de a denúncia depender, apenas, da apresentação de um documento que permita confirmar a identidade do cliente, ou excluindo essa mesma apresentação quando a assinatura se encontre legalmente reconhecida, ou ainda, quando a empresa o possa comprovar através dos seus próprios meios, afigura-se positiva.

Partindo da opinião de que a cessação de um contrato deveria implicar o mesmo nível de formalidade que a sua celebração, e não mais do que isso, e salientando que frequentemente se pode celebrar um contrato por SMS ou por telefone, a **ONITELECOM** considera que, em termos de simplificação de documentação, a versão final da decisão poderia ainda ser mais ambiciosa.

A **CABOVISÃO** e a **VODAFONE** defendem, por seu turno, que a parte final da redação do presente ponto 2.2.1 pode levantar dúvidas de interpretação, pelo que deve o ICP-ANACOM esclarecer convenientemente o seu sentido e clarificar que situações considera aí estarem abrangidas.

No entendimento da **VODAFONE**, a redação deste ponto é demasiado vaga e suscetível de introduzir, neste âmbito, uma grande margem de discricionariedade relativamente às situações que, de acordo com a interpretação de cada operador, poderão ali estar contempladas. Em particular, acrescenta, não consegue esta empresa descortinar o que se entende por “meios ao alcance das empresas” que lhes permitem aferir da legitimidade dos apresentantes da denúncia contratual pelo que, estando em causa a confirmação de dados que atribuem legitimidade a quem efetua este pedido, entende aquela empresa dever o ICP-ANACOM indicar expressamente a que meios se refere, em que circunstâncias e com que limites devem os mesmos ser utilizados.

Por fim e ainda nesta sede, a **CABOVISÃO** enumera uma lista de documentos que entende cair no âmbito permitido pelo presente ponto 2.2.1.

## Entendimento do ICP-ANACOM

---

Antes de mais e em resposta ao comentário da **ONITELECOM**, salienta-se que, no que respeita ao presente ponto 2.2.1., o ICP-ANACOM procurou garantir um equilíbrio entre, por um lado, a simplificação e a uniformização do procedimento de cessação contratual e, por outro, a necessidade de garantir a verificação da legitimidade do declarante, indispensável à segurança jurídica do processo. Neste contexto, proibem-se quaisquer formalidades que ultrapassem o estritamente necessário para esse fim, mas, saliente-se, não se impede que as partes, sempre que considerem reunidas as condições de segurança jurídica para o efeito, adotem procedimentos menos exigentes.

Quanto às dúvidas apresentadas pela **CABOVISÃO** e pela **VODAFONE** relativamente à parte final deste ponto, esclarece-se que a mesma pretende ressaltar os casos em que a empresa já dispõe da documentação necessária para comprovar a identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante, não podendo a mesma, nesse contexto, condicionar a denúncia à apresentação de quaisquer documentos adicionais. Em todo o caso, procede-se, na versão final da decisão, à clarificação da redação desta exceção.

A outra ressalva – que, na sua atual versão e com vista a prever também os casos de autenticação, é revista para “(...) sempre que, em ambos os casos, tal não resulte de autenticação ou reconhecimento, nos termos legalmente admitidos (...)” – respeita às situações em que a declaração de denúncia é apresentada com termo de autenticação ou de reconhecimento, apostos nos termos legalmente previstos. Nestes casos e conforme estabelece o ponto 2.2.1., a denúncia também não dependerá da apresentação de qualquer documento.

Em qualquer caso, salienta-se que, no essencial, pretende o ponto 2.2.1. impedir que a empresa exija que a denúncia seja acompanhada de documentos para além daqueles que forem estritamente necessários para a confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.

Por fim e no que diz respeito à lista de documentação apresentada pela **CABOVISÃO**, remete-se para o disposto na versão final dos pontos 2.2.1. e 2.2.2., devendo esta

empresa reger-se, caso a caso, pelos limites aí impostos à exigência de documentos ao assinante.

Assim, e clarificando-se, em simultâneo, a redação deste ponto em articulação com o que já decorre do ponto 1.2., procede o ICP-ANACOM à alteração do ponto 2.2.1. nos seguintes termos:

## **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.**

**(...)**

### **Comentários relativos aos pontos 2.2.2. e 2.2.3.**

---

No entender do **GRUPO ZON**, a admissão de um “sistema de validação do utilizador” revela-se extremamente positiva, na medida em que determina a ausência de apresentação de qualquer documento que permita verificar a identidade do cliente, o que irá agilizar o processo de denúncia.

Contudo, este grupo alerta o ICP-ANACOM para eventuais limitações ou atrasos que os operadores de comunicações eletrónicas venham a identificar nos seus sistemas de informação decorrentes, por exemplo, dos desenvolvimentos necessários à atribuição de códigos de utilizador e de senhas de acesso, pelo que propõe, em alternativa, que venha apenas a ser necessária a indicação de dados pessoais de



identificação do cliente. Tratando-se de formalidades associadas ao procedimento de denúncia contratual (e não de adesão), acrescenta, tal validação afigura-se suficiente.

Opinião contrária defende o **GRUPO PT**. Considerando que os canais estabelecidos para a troca de informações entre o assinante e o operador no âmbito da relação contratual estabelecida não estão dotados de regras de autenticação e segurança que permitam garantir que, em caso de denúncia, a declaração é efetivamente apresentada por quem tem legitimidade para tal, este grupo defende que os requisitos a que devem obedecer as comunicações realizadas pelas partes no âmbito da execução contratual não podem ser equiparados aos requisitos a que deve obedecer uma denúncia contratual, independentemente do meio através da qual é apresentada.

No que respeita, em particular, à utilização de correio eletrónico ou do centro de atendimento aos clientes para o envio de denúncia contratual, o **GRUPO PT** chama a atenção para o disposto no n.º 1 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, de acordo com o qual “as declarações emitidas por via eletrónica satisfazem a exigência legal de forma escrita quando contidas em suporte que ofereça as mesmas garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação”, sendo que, nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, o documento eletrónico vale como documento assinado. Neste enquadramento, conclui, o correio eletrónico é um meio que poderá não permitir assegurar as garantias acima enunciadas, em particular quando o mesmo não seja acompanhado de uma assinatura digital.

Assim, o **GRUPO PT** não concorda com a restrição prevista no Projeto, no sentido de as empresas não poderem exigir a apresentação de documentos sempre que a declaração de denúncia seja apresentada através de serviço de atendimento dotado de validação de utilizador. Com efeito, a disponibilização da informação exigida para identificação do cliente no âmbito do serviço de atendimento pode não constituir um meio idóneo e seguro para apresentar declarações de denúncia, como, aliás, não o é para solicitar serviços ou facilidades que implicam a necessidade de segurança e proteção elevadas (e.g. faturação detalhada).

Por este motivo e considerando que a proposta apresentada pelo ICP-ANACOM encerra em si uma insegurança jurídica não justificada por qualquer ponderação dos interesses em presença, e sem que nela se descortinem quaisquer benefícios, quer para os assinantes, quer para as empresas de comunicações eletrónicas, entende o

**GRUPO PT** que a decisão final deve estabelecer expressamente que as declarações de denúncia contratual têm de ser sempre apresentadas por escrito e através de suporte que ofereça as garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação.

Por fim e considerando que os canais *online*, como as plataformas de *self care* de cliente, requerem a introdução de códigos de utilizador e de códigos de acesso conhecidos apenas do cliente (no pressuposto que este cumpre as políticas de utilização de tais plataformas), o **GRUPO PT** admite que poderá equacionar-se a possibilidade de submissão da denúncia contratual, acompanhada da respetiva documentação, por via de tais plataformas. Todavia, também neste cenário deverá ser cuidadosamente avaliado se esse envio confere a garantia de que as declarações são fidedignas, inteligíveis e podem ser conservadas pelos operadores.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Tendo em consideração os comentários recebidos e procurando alcançar um equilíbrio entre, por um lado, a pretendida simplificação de procedimentos para a cessação do contrato e, por outro, a segurança jurídica na relação contratual entre a empresa e o assinante, o ICP-ANACOM procede à alteração da exceção constante dos pontos 2.2.2. e 2.2.3. no sentido de limitar a definição de sistema de validação de utilizador aos procedimentos que, nos termos acordados entre as partes, sejam utilizados para a celebração ou modificação do contrato.

Desta forma e indo ao encontro das preocupações manifestadas pelo **GRUPO PT**, ficam de fora os sistemas de validação do utilizador que, nos termos acordados entre as partes, apenas sejam utilizados para a mera comunicação entre as empresas e os assinantes e que não permitam a celebração ou a modificação do contrato.

Assim, sempre que disponibilizem um serviço de atendimento, telefónico ou em linha (online), dotado de um sistema de validação de utilizador que seja utilizado para a celebração ou modificação do contrato – nomeadamente, para a adesão a serviços, tarifários ou outras funcionalidades –, e tendo em conta que, nesse contexto, não poderão deixar de estar reunidas as condições de segurança necessárias para o efeito, as empresas não podem condicionar uma denúncia comunicada pelo assinante por essa via à apresentação de quaisquer documentos.

Para o efeito, procede o ICP-ANACOM à alteração do ponto 2.2.3. nos seguintes termos:

## **2.2. Formalidades**

(...)

**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 expreso ou tácito deste, seja utilizado para a celebração ou modificação do contrato.**

## **2.3. Meios de apresentação**

### **2.3. Meios de apresentação**

**2.3.1. As empresas devem aceitar as declarações de denúncia que, cumprindo os requisitos previstos nos números anteriores, sejam realizadas por carta, fax ou correio electrónico, para qualquer um dos contactos divulgados no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público, ou, quando existam, através dos serviços de atendimento telefónico ou presencial.**

**2.3.2. Para efeitos do disposto no número 2.3.1., as empresas devem criar uma minuta 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.**

**2.3.3. Sempre que mantenham um sítio na Internet, as empresas devem**

disponibilizar, numa localização facilmente acessível aos assinantes, um formulário para a submissão eletrónica da declaração de denúncia, que permita também o envio associado da documentação necessária ao abrigo do disposto no número 2.2.

2.3.4. Dos formulários previstos nos números 2.3.2. e 2.3.3., 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; e

c) as obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato, incluindo o pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os que resultem do incumprimento de períodos contratuais mínimos.

2.3.5. O formulário previsto no número 2.3.2. deve ainda indicar todos os meios e contactos disponíveis para a sua entrega.

#### **Comentários relativos ao ponto 2.3.1.**

---

Na opinião do **GRUPO ZON**, a aceitação de denúncias contratuais por meio de carta, fax ou correio eletrónico constitui um passo extremamente relevante na desburocratização constituindo a admissão de meios eletrónicos um avanço na desmaterialização dos processos.

Já o **GRUPO PT**, porém, defende que importa esclarecer se o correio eletrónico e o fax podem ser utilizados como meio de transmissão da denúncia contratual subscrita pelo assinante ou seu representante – caso em que deverá existir uma denúncia contratual digitalizada em anexo – ou se a declaração de denúncia pode constar do corpo da mensagem de correio eletrónico, sem junção de documento de denúncia assinado e demais documentos de suporte necessários à correta identificação do assinante.

Na segunda hipótese e especificamente nos casos de denúncia efetuada através de correio eletrónico, não poderá, no entender do **GRUPO PT**, ser considerada válida, salvo nos casos em que o correio eletrónico possua assinatura eletrónica e certificação, conforme o disposto no n.º 2 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro e do Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 88/2009, de 9 de abril.

Por fim e ainda no que respeita a este ponto, o **GRUPO PT** afirma que parece decorrer do texto que o ICP-ANACOM pretende que a decisão final apenas tenha impacto nas declarações de denúncia apresentadas por meios de comunicação à distância e não aos casos em que a denúncia é manifestada presencialmente pelos clientes nos pontos de venda e estabelecimentos das empresas de comunicações. Assim, e pese embora tal não decorra expressamente do Projeto, entende este grupo que o ICP-ANACOM deve clarificar explicitamente na decisão final o aspeto agora enunciado.

Na mesma linha, mas sem deixar de admitir que tudo fará para implementar este novo canal de entrada com sucesso, a **CABOVISÃO** entende que a utilização do correio electrónico para a apresentação de declarações de denúncia deve estar sujeita a determinadas condições, tendo em conta que o envio de denúncias por email pode potenciar situações de fraude (falsificação de assinaturas ou documentos). Assim, defende esta empresa que:

- a) em primeiro lugar, não pode admitir-se que a declaração de denúncia possa ser redigida no corpo da mensagem eletrónica, pois que isso impediria a validação da assinatura do titular dos dados por parte do operador, razão pela qual o ICP-ANACOM deve esclarecer que a apresentação da declaração de denúncia por email, para ser válida, deve conter em anexo PDF tanto o formulário de minuta de denúncia assinado pelo titular do contrato (ou pelo seu representante), como os documentos necessários para a confirmação do assinante e/ou do representante, os quais devem ser legíveis, para que seja possível ao operador recetor identificar e validar o titular;
- b) em segundo lugar, a apresentação de declarações de denúncia por email só deve ser permitida quando provenha de um email pessoal do próprio assinante, ressalvando os casos em que as declarações são remetidas por procurador, sendo neste caso obrigatório o envio de procuração com poderes para o ato – isto,

acrescenta, permitirá ao operador recetor acusar a receção da denúncia pela mesma via eletrónica, o que conferirá segurança e rapidez ao processo; e

- c) em terceiro lugar, a correta receção do email deve ser confirmada pelos sistemas de notificação automáticos dos operadores, para evitar situações em que os clientes alegam ter remetido os emails, mas os operadores não os tenham efetivamente recebido – os operadores, acrescenta, não podem garantir que os sistemas de email onde as *mailboxes* dos clientes estão alojadas, por exemplo nos domínios [gmail.com](http://gmail.com), [hotmail.com](http://hotmail.com), entre outros, façam chegar com sucesso os emails aos servidores das empresas.

No entendimento da **VODAFONE**, a versão final da decisão deve referir expressamente que as declarações de denúncia só devem ser aceites pelos operadores quando forem enviadas por qualquer uma das vias referidas – carta, fax ou correio electrónico – para os contactos divulgados para esse fim no contrato ou em qualquer outro suporte informativo do operador. Esta ressalva, acrescenta, é fundamental, pois só assim se consegue assegurar que os pedidos de denúncia são correctamente endereçados ao operador e devidamente encaminhados para a área responsável pela operação de desativação dos serviços de comunicações eletrónicas.

Tendo presente a existência de inúmeros serviços espalhados por diversas cidades do país, incluindo Regiões Autónomas – o que potencia a tendência natural dos clientes para endereçar as comunicações aos locais com os quais estão mais familiarizados mas que, nem sempre, são os mais adequados para receber este tipo de solicitações – e considerando ser do interesse de todos os intervenientes no processo que as solicitações dos assinantes sejam devidamente recepcionadas e os seus pedidos concretizados no mais curto espaço de tempo possível, a **VODAFONE** propõe, assim, que este ponto seja alterado na versão final da decisão, de forma a que fique previsto que os pedidos de denúncia contratual devem ser remetidos, unicamente, para o endereço que cada operador indicar para esse efeito.

Por fim e de acordo com a **ONITELECOM**, importa, neste âmbito e mais uma vez, distinguir entre contratos de adesão com regras uniformes e contratos negociados caso a caso, uma vez que, neste último caso, por um lado, os contratos são claros e as regras de cessação e as obrigações decorrentes da denúncia são negociadas com os clientes (que frequentemente têm maior poder negocial do que o operador de

comunicações) e, por outro lado, não é possível criar formulários com regras e obrigações uniformizadas.

## **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Neste ponto e antes de mais, o ICP-ANACOM esclarece que, ao contrário do defendido pelo **GRUPO PT**, a presente decisão não tem impacto apenas nas declarações de denúncia apresentadas por meios de comunicação à distância, sendo antes aplicável, conforme claramente resulta dos pontos 1.1. e 2.3.1., a todas as declarações de denúncia, independentemente do meio pelas quais sejam comunicadas.

No que respeita à posição do **GRUPO PT** e da **CABOVISÃO** contra as declarações de denúncia manifestadas no corpo das mensagens de correio eletrónico, esclarece-se que o presente ponto apenas pretende dispor acerca do veículo ou meio de comunicação da denúncia, tendo sido opção do ICP-ANACOM não impor qualquer requisito especial ao nível da forma da declaração, que, sempre dentro dos limites previstos nesta decisão, é assim remetida para o âmbito da autonomia das partes.

Neste sentido, procede-se, na versão final da decisão, à clarificação do disposto neste ponto – alterando o termo “realizadas” para “comunicadas” – e aproveita-se ainda a oportunidade para substituir a expressão “por carta, fax ou correio eletrónico” por “via postal ou eletrónica, nomeadamente por telecópia ou correio eletrónico”, antecipando-se assim, quanto a esta última via, a possível utilização de outros meios para além do fax e do correio eletrónico.

A única exceção a esta opção do ICP-ANACOM refere-se, porém, ao caso da denúncia comunicada através do serviço telefónico (que, também por motivos de clarificação, foi transferido para um novo ponto 2.3.2.), relativamente ao qual esta Autoridade, ao prever este meio de comunicação, vem assim exigir que a empresa aceite uma declaração realizada numa forma verbal. Tendo, porém, em consideração as preocupações expressas no sentido de garantir a segurança jurídica na relação entre a empresa e o assinante e remetendo-se, a este propósito, para o entendimento constante dos pontos 2.2.2., 2.2.3. e 2.3.3., o ICP-ANACOM limita agora esta exigência aos casos em que as empresas disponibilizem um serviço de atendimento

telefónico dotado com um sistema de validação de utilizador, ou seja, aos casos em que, através de tal serviço, se permita a celebração ou modificação do contrato.

Neste ponto, salienta-se que, com esta disposição, não pretende o ICP-ANACOM impor que os serviços de atendimento telefónico hoje disponibilizados pelas empresas sejam dotados de um sistema de validação de utilizador. No entanto, sempre que uma empresa disponibilize um serviço de atendimento telefónico com aquele sistema e, através do mesmo, se permita a celebração ou modificação do contrato, então tal empresa deve aceitar uma declaração de denúncia apresentada por essa mesma via, sempre que cumpra os requisitos do ponto 2.1.

No que respeita à proposta da **VODAFONE** no sentido de limitar o âmbito deste ponto aos contatos especificamente indicados pela empresa para o fim de apresentação de declarações dirigidas à cessação do contrato, entende esta Autoridade não ser a mesma aceitável, cabendo sempre a cada empresa a organização dos procedimentos internos de reencaminhamento adequados à quantidade de contatos disponibilizados na sua relação com o público e com os respetivos assinantes.

Naturalmente, isto não obsta a que uma empresa, com vista à promoção de uma maior eficiência no relacionamento com os seus clientes, proceda à indicação de contatos preferenciais para a receção de declarações de denúncia; o que não se aceita é que, na sequência desta opção e num determinado caso concreto, se condicione uma denúncia à sua comunicação para esses contatos específicos, devendo a empresa assegurar o reencaminhamento interno de uma denúncia que, em conformidade com o presente ponto, seja comunicada para qualquer outro contato divulgado pela mesma no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público.

Por último e no que respeita aos restantes comentários da **CABOVISÃO**, entende o ICP-ANACOM que:

- a) no caso de envio da declaração de denúncia por correio eletrónico, não devem ser introduzidas limitações quanto ao endereço de proveniência, devendo a mesma ser considerada validamente efetuada sempre que cumpra os requisitos fixados pela presente decisão;



- b) em matéria da legibilidade da documentação enviada e da aferição do momento da receção da declaração enviada por meios eletrónicos, não é necessário proceder a qualquer especialização das regras gerais previstas no Código Civil e da demais legislação aplicável.

No que respeita, por último, aos comentários da **ONITELECOM**, remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM constante do ponto 1. e para a posição que aí foi assumida.

Neste contexto, procede o ICP-ANACOM à alteração deste ponto nos seguintes termos:

### **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.**

(...)

### **Comentários relativos ao anterior ponto 2.3.2. (atual 2.3.4.)**

---

No que toca à criação, pelos operadores, de um formulário de minuta de denúncia a disponibilizar aos assinantes em suporte de papel e em suporte electrónico através do

sítio da Internet ou através do serviço de atendimento presencial, a **CABOVISÃO** afirma estar inteiramente de acordo com o ICP-ANACOM.

Neste ponto, o **GRUPO PT** afirma que, não obstante já dispor de modelos que servem o propósito visado (e que são remetidos sempre que os clientes enviam às empresas deste grupo documentos de denúncia incompletos ou relativamente aos quais se suscitam dúvidas quanto ao que é efetivamente pretendido pelo cliente), o cumprimento dos requisitos plasmados no Projeto, caso sejam vertidos em decisão final, irá implicar alterações dos formulários existentes e adaptações várias.

Neste contexto, acrescenta, tais alterações irão representar um impacto significativo nos processos instituídos e nos formulários já existentes, implicando o aumento de, pelo menos, uma página em cada formulário, impacto ao qual estará associado um custo que não se pode negligenciar, sem uma imediata correlação dos mesmos com os benefícios que se pretende obter e que não são claros.

A **ACOP** entende que, aquando da subscrição do contrato, deverá ser entregue ao consumidor o formulário de denúncia, atendendo-se ao facto de que muitos dos consumidores não têm Internet ou têm dificuldades em se deslocarem.

Por fim e em linha com os seus anteriores comentários, a **ONITELECOM** entende que, quanto à disponibilização de um formulário para apresentação de um pedido de desativação, é necessário distinguir os contratos de adesão dos contratos negociados bilateralmente com clientes empresariais. Até à data, esta empresa afirma nunca ter sentido que qualquer dos seus clientes empresariais tivesse dificuldade em redigir um pedido de desativação de serviço, nem alguma vez ter rejeitado um pedido por falta de forma, considerando assim que a criação de formulários, para este tipo de clientes pode, inclusive, criar dificuldades desnecessárias. Assim, propõe que se clarifique que a obrigação de disponibilização de um formulário de desativação apenas se aplica aos contratos de adesão e não a contratos negociados bilateralmente.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

No que respeita à posição do **GRUPO PT** relativa à desproporcionalidade desta disposição, remete-se para o entendimento constante da parte *I. Comentários*

*genéricos, capítulo A. Oportunidade e legalidade da decisão*, reiterando-se, nesta sede, que se entende ser esta medida inteiramente proporcional e justificada em face das vantagens de certeza e de segurança jurídicas que da mesma resultam para ambas as partes.

Quanto à proposta apresentada pela **ACOP** no sentido de se obrigar as empresas a entregar o formulário de denúncia aquando da subscrição do contrato, o ICP-ANACOM não concorda com a mesma por considerar que tal obrigação seria desnecessária em face do que já é exigido às empresas ao abrigo dos pontos 2.3. e 4.

No que respeita, aos comentários da **ONITELECOM**, remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM constante do ponto 1. e para a posição que aí foi assumida.

Por último, entende o ICP-ANACOM ser de clarificar que as empresas não podem condicionar a aceitação da denúncia à utilização deste formulário, nem tão pouco à observância da sua redação. Nesse sentido, revê-se o presente ponto nos seguintes termos:

### **2.3. Meios de comunicação**

(...)

**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.**

(...)

### **Comentários relativos ao ponto 2.3.3.**

---

No entendimento do **GRUPO ZON**, a disponibilização de um formulário para a submissão eletrónica da declaração de denúncia, também se revela positiva, embora este grupo proponha que o mesmo seja aliado ao “sistema de validação do utilizador”,

dispensando assim o envio de documentos que permitam verificar a identidade do cliente. Assim, o processo torna-se, ainda, mais expedito, mantendo o nível necessário de segurança.

Opinião contrária defende o **GRUPO PT**. Na sequência dos argumentos já expendidos quanto à necessidade de fidedignidade, inteligibilidade e suporte conservável, este grupo considera que, a prever-se a possibilidade de submissão eletrónica da declaração de denúncia, tal apenas deverá ser possível através de áreas privadas de *self care* de cliente, sobretudo quando está em causa a necessidade de se garantir a legitimidade da declaração de denúncia. Em todo o caso, acrescenta, a implementação de medidas deste tipo carece de cuidadosa avaliação e planeamento rigoroso.

Neste sentido, o **GRUPO PT** também não concorda com a submissão eletrónica da declaração de denúncia no sítio de internet das empresas, desde logo porque atualmente tal funcionalidade de interação não existe e o seu desenvolvimento iria comportar custos nada despidiendos para as empresas, desde logo custos relacionados com a criação de versões eletrónicas dos formulários nos sítios na Internet, e uma ferramenta que permitisse anexar digitalizações dos documentos de identificação pessoais do cliente.

Por fim, este grupo considera necessário implementar um mecanismo de validação seguro, que garanta que quem submete o formulário eletronicamente é, de facto, o próprio assinante do serviço (ou seja, quem contratou efetivamente), pois atualmente esta garantia é obtida mediante confirmação da assinatura do formulário de cancelamento por comparação com a que consta do respetivo documento de identificação pessoal.

Por todo o supra exposto, entende o **GRUPO PT** que as propostas constantes dos pontos 2.2. e 2.3. do Projeto devem ser alteradas, devendo o ICP-ANACOM recomendar aos operadores que, dentro de determinado prazo, avaliem a possibilidade de submissão de declarações de denúncia por via eletrónica através das áreas de *self care* de cliente, na medida em que o acesso a tais áreas está condicionado a uma verdadeira autenticação do cliente mediante a inserção de código secreto ou *password* numa área *online*.

Neste ponto, a **VODAFONE** pronuncia-se pela desadequação e desnecessidade desta imposição. Afirmando já hoje disponibilizar aos seus clientes formulários que podem ser utilizados para esse fim e que são disponibilizados nas lojas e agentes ou através do seu sítio da Internet – podendo o assinante, neste último caso, efetuar o download e digitalizar o pedido de denúncia, remetendo-o, por e-mail, com a respetiva documentação de identificação –, esta empresa não vislumbra a mais-valia que decorre da estipulação vertida neste ponto, já que os efeitos práticos que se pretendem alcançar são, de igual forma, assegurados, pelo envio digitalizado do pedido de denúncia e da respetiva documentação, através de e-mail.

Ao exposto acrescenta esta empresa que a modificação do sistema já instituído, por forma a possibilitar a submissão eletrónica da declaração de denúncia por parte dos assinantes implicaria uma alteração significativa nos seus sistemas e processos internos, com os custos daí decorrentes, o que, afirma, se revela claramente desproporcionado face ao fim que se pretende atingir. Por outro lado, salienta ainda que uma percentagem muito significativa de clientes opta por efetuar o pedido de denúncia contratual através do telefone (mediante a respetiva validação de dados) ou, pessoalmente, nas lojas, pelo que entende que a utilidade prática decorrente desta imposição se iria revelar bastante reduzida.

Por estes motivos, a **VODAFONE** sugere que este ponto seja eliminado da versão final da decisão.

Por fim e no mesmo sentido, a **CABOVISÃO** discorda da obrigatoriedade da criação de um mecanismo de submissão eletrónica da declaração (formulário) de denúncia através do sítio electrónico do operador. Neste momento, esta empresa não dispõe de um tal formulário e entende que a criação do mesmo, além de implicar investimentos, poderá criar problemas de receção das minutas, atrasando o processo. Além disso, acrescenta, trata-se de uma formalidade adicional que é, em última análise, desnecessária. É suficiente que cada operador coloque no sítio de internet onde disponibilizará o formulário de minuta de denúncia, o endereço de email para onde os assinantes podem enviar a dita minuta (e os documentos de identificação). Não há necessidade de duplicação de vias ou de recursos.

A criação de um tal formulário, defende ainda esta empresa, pode inclusive originar confusões por parte dos clientes, que podem usá-lo para outros fins que não a

denúncia, podendo até desvirtuar o efeito útil que o ICP-ANACOM lhe pretende dar, criando entropia no funcionamento dos serviços e obrigando ao dispêndio de tempo dos trabalhadores que diariamente estão afetos às funções de receção de pedidos de denúncia.

Em suma, a **CABOVISÃO** não aceita assim que o ICP-ANACOM venha a impor a criação de uma modalidade de submissão eletrónica da denúncia. Além de desnecessária, tal imposição implicará desenvolvimentos gráficos no sítio de Internet desta empresa que exigirá esforço temporal e custos adicionais.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Em resposta aos comentários recebidos neste ponto, o ICP-ANACOM entende dever limitar a obrigação de disponibilização de um formulário para a submissão eletrónica da denúncia aos casos em que as empresas disponibilizem um serviço de atendimento em linha (online) dotado de um sistema de validação de utilizador, ou seja e nos termos definidos no ponto 2.2.3, dotado de um procedimento de confirmação da identidade do assinante através do qual, nos termos acordados entre as partes, as mesmas procedam já à celebração ou modificação da sua relação contratual.

Desta forma, sem prescindir da simplificação oferecida por esta funcionalidade, mas reconhecendo a necessidade de garantir a segurança jurídica na relação entre a empresa e o assinante – remetendo-se, nesta matéria, para o entendimento já vertido relativamente aos pontos 2.2.2. e 2.2.3. –, o ICP-ANACOM acolhe, nestes termos, a proposta apresentada pelo **GRUPO ZON** e responde, em simultâneo, às preocupações manifestadas pelo **GRUPO PT**.

No que respeita, por seu turno, aos custos envolvidos na implementação desta solução e respondendo-se, assim, aos comentários apresentados pela **CABOVISÃO**, pelo **GRUPO PT** e pela **VODAFONE**, clarifica-se que as empresas apenas devem introduzir esta funcionalidade nos casos em que tenham já desenvolvido uma área reservada no respetivo sítio na Internet com um serviço de atendimento dotado de um sistema de validação de utilizador.

Assim, procede o ICP-ANACOM à alteração deste ponto nos seguintes termos:

### **2.3. Meios de comunicação**

(...)

**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.**

(...)

### **Comentários relativos ao anterior ponto 2.3.4. (atual 2.3.5.)**

---

No que tange à informação que deve constar do formulário de denúncia, em particular a informação referida nas alíneas b) e c) deste ponto, a **VODAFONE** reitera o entendimento veiculado nos seus comentários genéricos, salientando, uma vez mais, que esta informação se revela excessiva tendo em conta o normativo legal e regulamentar vigente.

Também neste ponto, o **GRUPO PT** considera que o ICP-ANACOM deverá explicitar qual a informação que se pretende abarcar com o requisito previsto na alínea c) deste ponto, sendo certo que entende não ser possível incluir em formulários/minutas toda a informação relativa a encargos que possam advir da rescisão antecipada do contrato, atenta a complexidade das várias ofertas, dos racionais económicos subjacentes aos períodos de fidelização ou mesmo as consequências do incumprimento de obrigações contratuais de outra natureza (e.g. não devolução de equipamento cedido ou alugado, após extinção do serviço). Por este motivo, o **GRUPO PT** considera que a informação prevista na supra referida alínea apenas deverá ser prestada de forma genérica e por remissão para as condições contratuais aplicáveis, e não de forma detalhada.

No mesmo sentido e sem prejuízo dos seus comentários prévios relativos a esta cláusula, a **VODAFONE** entende que, atendendo às características daquele formulário, qualquer informação relativa às obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato terá, necessariamente, que revestir as mesmas características, ou seja, terá que ser geral e abstrata, limitando-se a funcionar como um “alerta” ao cliente para a possibilidade de vir a ser confrontado com pagamentos decorrentes da existência de eventuais períodos de fidelização.

Neste ponto, a **CABOVISÃO** concorda, no geral, com o exigido pelo ICP-ANACOM, ressalvando, porém e na mesma linha do que acima foi defendido pelo **GRUPO PT** e pela **VODAFONE**, que, dado tratar-se de uma minuta pré-definida, a informação sobre as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato ou às eventuais obrigações que podem impender sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato (e.g. penalizações), exigida respetivamente pelas alíneas b) e c) deste ponto, só pode ser fornecida *online* de uma forma geral e abstrata e com remissão para as cláusulas gerais do contrato, devendo as referidas alíneas ser adaptadas em conformidade.

No que respeita em particular à expressão “eventuais encargos”, constante deste ponto e de outras disposições desta decisão, a **DGC** defende que a mesma deverá ser mais explícita, nomeadamente especificando que os encargos a serem eventualmente exigidos têm de corresponder às cláusulas contratuais firmadas entre as partes.

Por fim e em linha com os seus demais comentários, a **ONITELECOM** afirma que, no caso de contratos negociados bilateralmente, não poderá disponibilizar na internet a informação sobre as condições contratualizadas, não só porque as soluções à medida não permitem estabelecer regras comuns, que seriam inclusive prejudiciais para ambas as partes, mas também porque este tipo de contratos é sujeito a cláusulas de confidencialidade.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Quanto ao comentário da **VODAFONE** relativamente ao carácter excessivo da obrigação de informação prevista neste ponto, remete-se para o entendimento



constante da parte *I. Comentários genéricos, capítulo A. Oportunidade e legalidade da decisão.*

No que respeita aos comentários do **GRUPO PT**, da **VODAFONE** e da **CABOVISÃO** relativamente à alínea c) deste ponto, o ICP-ANACOM concorda que, nesta sede, as empresas apenas poderão proceder a uma indicação de carácter genérico, mas sempre especificada, das obrigações que poderão impender sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato, ao contrário do que sucede no âmbito dos atuais pontos 2.4.4. (anterior 2.4.2.) e 4., em cuja sede a informação a transmitir aos assinantes deverá revestir um carácter concreto – aproveitando-se ainda a presente revisão para alargar esta indicação aos eventuais direitos dos assinantes que da denúncia possam emergir. Já não se aceita, porém, que a indicação genérica dos direitos e obrigações do assinante seja feita através de uma mera remissão para o contrato.

Em paralelo e tendo em conta o carácter genérico e abstrato da informação transmitida a este respeito, entende também esta Autoridade que poderá revestir a maior utilidade incluir, nos formulários em questão, os contactos dos serviços que as empresas disponibilizem para o atendimento aos assinantes.

Ao contrário do que defende a **CABOVISÃO**, não entende o ICP-ANACOM ser necessário proceder à adaptação da alínea b) deste ponto, cuja actual redação – “(...) as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato (...)” – já pressupõe o carácter genérico da informação a transmitir.

No que respeita, por último, aos comentários da **ONITELECOM**, remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM constante do ponto 1. e para a posição que aí foi assumida.

Neste contexto, e acolhendo também o contributo da **DGC** nesta matéria, o ICP-ANACOM procede, na versão final deste ponto, à alteração da alínea c) e ao aditamento de uma nova alínea d), nos seguintes termos:

### **2.3. Meios de comunicação**

(...)

**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 contactos dos serviços de atendimento aos assinantes, quando existam.**

(...)

#### **Comentários relativos ao anterior ponto 2.3.5. (atual 2.3.6.)**

---

Neste ponto, a **VODAFONE** reitera que os meios e contactos que devem constar do formulário deverão ser, unicamente, aqueles que, na organização interna dos operadores, são responsáveis pelo tratamento destes pedidos.

#### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Em resposta ao comentário da **VODAFONE**, remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM constante do ponto 2.3.1. e para a posição que aí foi assumida.

Nesse contexto, confirma-se que uma empresa pode incluir no formulário o contato preferencial para a recepção de declarações de denúncia; o que não se aceita é que, num determinado caso concreto, se condicione uma denúncia à sua comunicação para esse contato específico, devendo a empresa assegurar o reencaminhamento interno de uma denúncia que, em conformidade com o presente ponto 2.3., seja comunicada para qualquer outro contato divulgado pela mesma no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público.

#### **2.4. Efeitos da declaração de denúncia**

##### **2.4. Efeitos da declaração de denúncia**

**2.4.1. Recebida a declaração de denúncia nos termos previstos nos números 2.3.1. e 2.3.3., as empresas devem, por escrito e no prazo de três dias úteis a contar da data da recepção da mesma:**

- a) confirmar a recepção da declaração de denúncia, sempre que a mesma cumpra os requisitos previstos nos números 2.1. e 2.2.; ou**
- b) solicitar o envio de informação ou documentação em falta.**

**2.4.2. Da comunicação prevista na alínea a) do número 2.4.1. deve ainda constar a indicação da data de cessação do contrato e, quando aplicável, das obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato, incluindo eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os que resultem do incumprimento de períodos contratuais mínimos.**

**2.4.3. A comunicação prevista na alínea b) do número 2.4.1. deve fixar um prazo de dez 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 efetuada na data da recepção da informação ou da documentação em falta.**

**2.4.4. A declaração de denúncia considera-se efetuada:**

a) 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, esta seja recebida dentro de um prazo de dez dias úteis após a receção pelo assinante da comunicação prevista na alínea b) do número 2.4.1.; ou

b) na data de receção da informação ou documentação em falta, sempre que a mesma seja recebida depois de ultrapassado o prazo previsto na alínea anterior.

#### Comentários relativos ao ponto 2.4.1. (atuais 2.4.1., 2.4.2. e 2.4.3.)

---

A **CABOVISÃO** não concorda com o prazo proposto pelo ICP-ANACOM neste ponto, considerando que o prazo de 3 dias úteis é manifestamente insuficiente para a quantidade de pedidos de denúncia que cada empresa (e esta, em especial) recebe.

Concretizando a sua posição, afirma esta empresa que o prazo de 3 dias úteis não é suficiente para, com os recursos humanos de que dispõe, confirmar a validade da denúncia, verificar a documentação, confirmar a identificação do titular e, para além disso, informar o cliente da data em que a denúncia irá operar os seus efeitos e especificar se existem (e, existindo, quais são os) encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato – tanto mais tendo em consideração o esforço acrescido que já irá resultar da previsão de novos canais de receção de denúncias.

No entendimento da **CABOVISÃO**, a recolha desta informação e a sua disponibilização ao cliente requerem um prazo, de pelo menos, 10 dias úteis, solicitando ao ICP-ANACOM que modifique o prazo previsto neste ponto para um período mínimo de 10 dias úteis, sendo que, conforme já defendeu e se a declaração de denúncia tiver chegado por email, tal prazo apenas deve começar a contar a partir do momento em que o sistema de notificação automática desta empresa dispare uma tal notificação para o email do cliente.

Ainda nesta matéria, a **CABOVISÃO** entende que deve ficar claro que a acusação de receção da declaração de denúncia se pode efetuar por qualquer meio, i.e. carta, fax,

email ou até comunicação via SMS para o contacto móvel registado na ficha do cliente.

Relativamente ao prazo proposto para confirmação da receção da declaração de denúncia e solicitação de informação ou documentação em falta, o **GRUPO PT** considera que o prazo de 3 dias úteis é manifestamente insuficiente, por ser inexecutável validar corretamente todos os dados e documentação remetidos pelo cliente em tal prazo, nomeadamente porque aquele controlo não será possível através da utilização dos meios atualmente disponíveis.

Adicionalmente, para algumas empresas do **GRUPO PT**, dar cumprimento à obrigação de identificação dos eventuais encargos que resultem do incumprimento de períodos contratuais mínimos no momento da confirmação da declaração de denúncia obrigaria a desenvolvimentos significativos de sistemas de informação, com os custos decorrentes dos mesmos, considerando que atualmente tais valores só são calculados no momento de emissão da fatura.

Por todo o supra exposto, o **GRUPO PT** propõe que o prazo pretendido para confirmação da receção da denúncia e pedido de informação ou documentação adicional seja igual ao prazo que é concedido para o cliente proceder ao envio da documentação em falta, ou seja, 10 dias úteis.

Dados os custos avultados na impressão e expedição das cartas, o **GRUPO PT** propõe ainda que a comunicação a efetuar ao cliente possa ser efetuada por SMS ou correio eletrónico, quando aquele tenha fornecido os dados para o efeito, aliás, em harmonia com as possibilidades que se encontram previstas atualmente na maioria dos contratos utilizados por este grupo.

Considerando que os prazos previstos neste ponto são razoáveis, o **GRUPO ZON** sugere, ainda assim, que a confirmação pelo operador possa ser efetuada por qualquer um dos meios admitidos para o pedido de denúncia contratual (carta, fax ou e-mail para os endereços fornecidos pelo cliente). Em alternativa, sugere este grupo que o envio de comunicação escrita no prazo de 3 dias úteis seja apenas efetuado no caso de faltar informação ou documentação ao pedido de denúncia contratual, prevendo-se no contrato que a denúncia se considera aceite pelo operador caso nada seja comunicado no prazo de 3 dias úteis, desburocratizando assim o processo do lado do operador.

A **VODAFONE** discorda veementemente das orientações preconizadas pelo ICP-ANACOM quanto aos procedimentos e prazos previstos neste ponto, considerando que os mesmos não se encontram ajustados à realidade do setor e não levam em linha de conta os procedimentos instituídos pelos operadores para efeitos de denúncia contratual, chegando mesmo a criar entropias a um processo que, no geral, funciona bem e é adequado aos fins a que se destina.

No caso dos pedidos de denúncia contratual efetuados nas lojas dos operadores, questiona por que razão, num processo que é simples e durante o qual toda a informação relevante para o assinante lhe é transmitida, presencialmente, pelo assistente de loja, se impõe a obrigação de confirmar, no prazo de 3 dias úteis, a receção da declaração de denúncia? Se esta já foi confirmada anteriormente pelo assistente de loja responsável pelo atendimento, entende esta empresa ser totalmente desprovido de razoabilidade impor confirmações adicionais que só servem para aumentar os custos dos operadores e a ineficiência do setor. Para estes casos, sugere, assim, a **VODAFONE** a eliminação de tal obrigação da versão final da decisão.

No que diz respeito aos pedidos de denúncia efetuados por outras vias, como sejam o telefone (após a respetiva validação dos dados), fax, carta ou e-mail, considera a **VODAFONE** que o prazo de 3 dias úteis é manifestamente inexequível tendo em conta as validações que se impõem efetuar e as operações que terão que ser acionadas no sistema para dar seguimento a esses pedidos, nomeadamente o pedido de emissão e envio da carta ao assinante. Por estes motivos, sugere que o prazo para a emissão desta confirmação seja aumentado para 7 dias úteis.

No mesmo prazo, e por uma questão de uniformidade e simplificação processual, entende a **VODAFONE** dever ser remetida a carta que solicite o envio da informação ou da documentação em falta.

Neste ponto, **MANUEL LOPES PINTO** defende que o prazo aqui previsto (três dias úteis) é demasiado curto quando comparado com aquele indicado no anterior ponto 2.4.3. (dez dias úteis) – esse sim, entende, adequado.

Por último, a **ONITELECOM** concorda com a inclusão no processo de denúncia da confirmação ao cliente da receção do seu pedido, por adicionar um ponto de controlo ao processo e assim contribuir para a redução de falhas humanas, mas, em linha com

os seus demais comentários, considera que o ICP-ANACOM necessita de diferenciar o prazo de resposta, uma vez que a complexidade dos serviços tem de ser salvaguardada. Assim e para as soluções empresariais não *standardizadas*, propõe um prazo mínimo de 10 dias úteis para analisar as obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Tendo em consideração os comentários da **CABOVISÃO**, do **GRUPO PT**, do **GRUPO ZON**, de **MANUEL LOPES PINTO** e da **VODAFONE**, o ICP-ANACOM procede, na versão final da decisão, à revisão deste ponto nos seguintes termos:

- a) fixação de um prazo de 5 dias úteis – numa opção que se nos afigura equilibrada entre o prazo originalmente fixado e as propostas recebidas – para o envio da confirmação da denúncia do(s) serviço(s) ou do contrato (no atual ponto 2.4.1.), mantendo-se o prazo de 3 dias úteis para a solicitação ao assinante do envio da informação ou da documentação em falta (num novo ponto 2.4.2.); e
- b) previsão de que as comunicações previstas nos atuais pontos 2.4.1. e 2.4.2. 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 (num novo ponto 2.4.3.).

Em particular e atendendo à reserva apresentada pela **VODAFONE** relativamente às denúncias apresentadas através do serviço de atendimento presencial, clarifica-se, através do novo ponto 2.4.3., que as comunicações em causa podem ser entregues em mão ao assinante, sempre que a denúncia seja apresentada através do serviço de atendimento presencial e a empresa disponha, nesse momento, de toda a informação necessária ao cumprimento das suas obrigações de informação previstas nos atuais pontos 2.4.4. e 2.4.5. – o que, sublinha-se, já seria sempre possível ao abrigo da versão originalmente constante do Projeto, tendo em conta que se tratava, já nessa sede, de um prazo máximo. Sendo esse o caso, não haverá, evidentemente, uma obrigação de assegurar o envio de uma nova comunicação por escrito.

Tendo em conta a posição que agora é assumida pelo ICP-ANACOM, ressalva-se, no entanto, que o presente ponto 2.4. não prejudica o cumprimento do disposto na legislação relativa à exploração de centros de atendimento telefónico, introduzindo-se um novo ponto 2.4.8. neste sentido. Em particular, não deve o presente procedimento prejudicar a obrigação que para as empresas decorre do n.º 7 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, o qual estabelece que, quando ocorra um pedido de cancelamento do serviço através de um centro telefónico, a empresa deve enviar ao utente a confirmação do cancelamento, através de um suporte durável, no prazo máximo de 3 dias úteis.

Passando à análise dos restantes comentários, o ICP-ANACOM não concorda com a alternativa apresentada pelo **GRUPO ZON**, no sentido de limitar o âmbito da comunicação prevista neste ponto 2.4. aos casos de falta de informação ou de documentação, tendo em conta que, através desta comunicação, se pretende transmitir não só uma confirmação da denúncia, como também a informação prevista no atual ponto 2.4.4., considerando-se, conforme acima se defendeu, que se trata, em ambos os casos, de dados essenciais para uma boa gestão, por parte do assinante, do processo de mudança de prestador já em curso.

No que respeita ao comentário da **CABOVISÃO** relativo ao momento a partir do qual se deve começar a contar o prazo previsto neste ponto no caso de envio da declaração por meios eletrónicos e em linha com o que já foi defendido acima em relação ao ponto 2.3.1., o ICP-ANACOM entende não dever proceder a qualquer especialização das regras gerais previstas no Código Civil e da demais legislação aplicável.

No que respeita, por último, aos comentários apresentados pela **ONITELECOM**, remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM constante do ponto 1. e para a posição que aí foi assumida.

Assim, o ICP-ANACOM procede à alteração do ponto 2.4.1. e à introdução de três novos pontos, 2.4.2., 2.4.3. e 2.4.8., nos seguintes termos:

## **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.**

**(...)**

**2.4.8. 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.**

#### **Comentários relativos ao anterior ponto 2.4.2. (atual 2.4.4.)**

---

Neste ponto, o **GRUPO PT** entende que a comunicação de confirmação de receção da denúncia deverá indicar, em alternativa à data efetiva de cessação do contrato, o prazo contratualmente previsto de antecedência mínima para produção de efeitos da denúncia contratual. Em alternativa, entende este grupo que deverá também ficar prevista a possibilidade de a data de cessação do contrato não ser a prevista contratualmente no contrato de adesão ao serviço, mas sim uma data posterior que venha a ser definida pelo assinante, aquando da apresentação da denúncia, uma vez que esta situação é comum. Uma solução deste tipo, acrescenta, será a única que permite respeitar a vontade do assinante que se pretende livre e esclarecida.

Em linha com os seus anteriores comentários acerca desta matéria e agora no que diz respeito ao teor da informação que deve constar da comunicação prevista no anterior

ponto 2.4.1., a **VODAFONE** defende que, nesta fase, tal teor deve ser geral e abstrato, não advindo daí qualquer inconveniente para os mesmos porquanto se trata de informação acessível quer por via do contrato celebrado com o operador, quer através do serviço de apoio a clientes.

## **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Neste ponto, remete-se para o entendimento constante da parte *I. Comentários genéricos*, capítulo *A. Oportunidade e legalidade da decisão*, e do anterior ponto 2.3.4. (atual 2.3.5.), salientando-se que, ao contrário do que é pretendido pelo **GRUPO PT** – quanto à data de cessação do contrato – e pela **VODAFONE** – quanto à totalidade da informação prevista neste ponto –, a informação a transmitir ao assinante ao abrigo do presente ponto deve assumir um carácter concreto.

No que respeita, em particular, à ressalva apresentada pelo **GRUPO PT** quanto à data de cessação do contrato, note-se que o disposto neste ponto não obsta a que a determinação da mesma resulte de uma proposta apresentada pelo assinante e aceite pela empresa. De facto e de acordo com este ponto, a empresa deve comunicar ao assinante a data efetiva de cessação do contrato, quer a mesma resulte dos termos contratualmente previstos, quer de um posterior acordo entre as partes.

Neste sentido e com vista a evitar dúvidas na interpretação e aplicação desta disposição, o ICP-ANACOM procede à sua clarificação nos seguintes termos:

### **2.4. Receção da denúncia**

(...)

**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.

(...)

### **Comentários relativos aos anteriores pontos 2.4.3. e 2.4.4. (atuais 2.4.5. e 2.4.6.)**

---

A **CABOVISÃO** entende que a denúncia apenas se deve considerar efetuada na data em que tiver sido recebida uma denúncia válida, eficaz e correctamente submetida, i.e. acompanhada de toda a documentação necessária. A solução atualmente prevista, defende esta empresa, é ilegítima e desadequada, duplica as tarefas de verificação e validação da informação e documentação e não se justifica em face das obrigações de informação e de disponibilização de meios agora cometidas às empresas. Por esta razão, propõe que o anterior ponto 2.4.4. seja adaptado no sentido de que a declaração de denúncia apenas se considere efetuada na data da sua receção, sempre que cumpra os requisitos previstos nos pontos 2.1 e 2.2.

Neste ponto, o **GRUPO PT** entende que deverá ser estabelecido um período para a caducidade do documento de denúncia em caso de não receção da documentação, o qual não deverá ser superior a 30 dias.

Para além disso, considera ainda, nesta sede, que é importante esclarecer que a legitimidade da apresentação da declaração de denúncia deve ser aferida à data da sua apresentação e não à data da sua produção de efeitos, a qual pode ser diferida em termos temporais.

Por fim e no que concerne ao efeito da denúncia quando esta não seja inicialmente acompanhada dos documentos de suporte necessários à correta identificação do assinante, o **GRUPO PT** considera que a produção de efeitos retroativos prevista na alínea a) do anterior ponto 2.4.4. não se coaduna com as regras gerais de direito, em especial com o regime da eficácia da declaração negocial.

Neste sentido, esclarece, dispõe o artigo 224.º do Código Civil que a declaração negocial que tem um destinatário se torna eficaz logo que chega ao seu poder ou é dele tornada conhecida. Por este motivo e tendo em conta que a denúncia só é válida

se quem a subscreve é o assinante, entende assim que a mesma não produz efeitos jurídicos sem a confirmação da sua identidade ou dos poderes do seu representante.

Mesmo que assim não se considere, o **GRUPO PT** alerta para as dificuldades práticas resultantes desta retroatividade – em particular nos casos em que o envio da informação ou da documentação em falta é realizado dentro do prazo, mas após a data de cessação do contrato –, considerando que desta regra resultará a necessidade de os operadores terem de proceder à alteração dos contratos de adesão que atualmente utilizam, por forma a acomodar nos mesmos o facto de as comunicações de cessação contratual terem de ser apresentadas num prazo significativamente superior aos 15 dias de antecedência atualmente previstos, relativamente à data em que se pretende em que a prestação do serviço cesse.

Por último, e sem prejuízo de reconhecer a necessidade de proteção do consumidor, o **GRUPO PT** conclui com a afirmação de que a atuação regulatória não deve ser desproporcional ao ponto de desresponsabilizar inteiramente o cliente no âmbito do relacionamento com o prestador de serviços de comunicações eletrónicas. Estando os operadores vinculados ao cumprimento de obrigações de disponibilização de informações detalhadas relativas à execução do contrato (o que naturalmente abarca informações quanto aos procedimentos para a cessação contratual, sendo esta prática cumprida pelas empresas deste grupo), acrescenta, os clientes, ao remeterem uma comunicação incompleta, estão, no fundo, a negligenciar a informação de que já dispõem, não podendo beneficiar de tal atuação negligente, em detrimento da segurança da atividade da empresa.

O **GRUPO ZON** afirma ainda que, muito embora a declaração de denúncia se possa considerar efetuada na data da sua receção, ou da receção da informação ou documentação em falta, sendo esse o caso, a data de produção de efeitos da denúncia deve ser posterior, conferindo ao operador uma margem confortável para agendar o desligamento.

A **VODAFONE**, por seu turno, considera que não deve ser concedido nenhum prazo para os assinantes procederem ao envio da documentação em falta, devendo aquela comunicação limitar-se a informar o assinante:

a) sobre a falta de documentação/informação; e que,

- b) só será dado seguimento ao pedido de denúncia contratual quando aquela(s) for(em) rececionada(s).

Neste sentido, esta empresa entende que a declaração de denúncia deverá considerar-se sempre como efetuada, na data de receção da informação ou documentação em falta.

### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Tendo em consideração os comentários da **CABOVISÃO**, do **GRUPO PT**, do **GRUPO ZON** e da **VODAFONE**, o ICP-ANACOM procede, na versão final da decisão, à revisão destes pontos nos seguintes termos:

- a) previsão de que a comunicação a solicitar ao assinante informação ou documentação em falta deve fixar um prazo de trinta dias úteis para o envio da mesma, sob pena de caducidade da declaração de denúncia (no anterior ponto 2.4.3., entretanto renumerado para 2.4.5.); e
- b) previsão de que a declaração de denúncia se considera 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 de 30 dias úteis (no anterior ponto 2.4.4., entretanto renumerado para 2.4.6.).

Com estas alterações e sem prejuízo de um posterior acompanhamento próximo da aplicação desta decisão no que a este ponto diz respeito, o ICP-ANACOM foi sensível às preocupações demonstradas pelas empresas, em particular quanto às dificuldades inerentes à aplicação da opção originalmente constante do anterior ponto 2.4.4. e à necessidade de determinação de um prazo de caducidade de uma declaração recebida em termos que não cumpram o disposto nos pontos 2.1. e 2.2., tendo também presente que a informação que agora se exige que seja disponibilizada por parte das empresas e os meios que são facultados ao assinante para fazer cessar o contrato não justificam as soluções inicialmente propostas.

No entanto e na sequência destas mesmas alterações, considera-se fundamental acautelar a posição do assinante perante um eventual incumprimento do prazo fixado

para o pedido de elementos em falta e evitar que o mesmo se reflita num atraso do processo de mudança de prestador. Nesse sentido, estabelece-se que, em caso de incumprimento desse prazo 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.

Assim, o ICP-ANACOM procede à alteração destes pontos nos seguintes termos:

#### **2.4. Receção da denúncia**

(...)

**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.**

(...)

### 3. Resolução

#### 3. Resolução

**À resolução do contrato é aplicável o disposto no número 2, sem prejuízo da exigência da indicação dos fundamentos que, nos termos da lei e do contrato, sejam para o efeito invocados pelo assinante.**

#### Comentários recebidos

---

A **DGC** propõe a seguinte alteração à redação deste ponto: “À resolução do contrato é aplicável o disposto no número 2, sem prejuízo da indicação dos seus fundamentos nos termos da lei ou do contrato”.

A **CABOVISÃO** não aceita que à resolução do contrato seja aplicável o disposto para a denúncia. A denúncia e a resolução contratual, afirma, são duas figuras jurídicas distintas, sendo que a resolução é comunicada com base em justa causa (por via de regra, facto imputável culposamente à contraparte) e é motivada por incumprimento ou alteração anormal da base negocial que atinge o equilíbrio das prestações de serviços. Por este motivo e caso o ICP-ANACOM pretenda regular e uniformizar os procedimentos para a resolução, entende esta empresa que deve ser claramente especificado o processo aplicável, que terá de diferir, necessariamente, do previsto para a denúncia.

Em particular, esta empresa salienta a insuficiência do prazo de 3 dias úteis previsto no anterior ponto 2.4.1. para os casos de resolução do contrato, que carecem de um acompanhamento mais cuidado dada a existência de uma reclamação implícita à declaração de resolução, sendo certo que o atual contrato desta empresa prevê um prazo de 30 dias para resposta às reclamações apresentadas, devendo ser cumprida a regra contratualmente estabelecida. Em qualquer caso, afirma, deve ser sempre dada oportunidade ao operador de averiguar os factos invocados, de verificar a existência da justa causa invocada e de eventuais indemnizações e penalizações associadas e de responder ao cliente.

Para além disso, alerta ainda esta empresa que, se o operador apurar que a causa invocada não existiu, a resolução convolar-se-á, caso o cliente mantenha a vontade de cessar o contrato, numa denúncia, pelo que operará os seus efeitos em data diferente da resolução.

Pelo exposto, conclui esta empresa que o ICP-ANACOM não deve prever a equiparação dos procedimentos para a cessação do contrato por denúncia ou por resolução.

Ainda neste ponto, porém, a **CABOVISÃO** concorda com a criação de um formulário de minuta de resolução, que deve conter, necessariamente, um campo em branco onde o assinante deve fundamentar o pedido de resolução em causa, e entende que a utilização de quaisquer outras minutas de resolução para além das que constem do sítio dos operadores não devem ser aceite. Esta medida, afirma, evitará que os operadores continuem a recorrer a minutas enganadoras como aquelas que esta empresa afirma ter vindo a receber e que não refletem a vontade real dos clientes.

Partindo do pressuposto de que, por aplicação deste ponto 3., se aplicam *ipsis verbis* à resolução os mesmos procedimentos e *timings* previstos para a denúncia, a **VODAFONE** discorda da opção do ICP-ANACOM e considera que a mesma é desadequada e desprovida de razoabilidade e que, ao não ter em consideração os mecanismos de resolução de reclamações dos operadores, ignora os níveis de qualidade contratualmente acordados entre as partes.

Partindo do pressuposto de que os pedidos de resolução consubstanciam, em regra, uma reclamação e de que, muitas vezes, os mesmos acabam por ser dirimidos por recurso às vias extrajudiciais ou judiciais, considera a **VODAFONE** não ser de todo consentâneo equiparar os procedimentos e regras aplicáveis aos dois regimes (denúncia e resolução), os quais se revelam realidades completamente distintas e insuscetíveis de serem tratadas de igual forma. Por este motivo, sugere a eliminação das determinações atinentes à resolução na versão final da decisão.

O **GRUPO PT** faz refletir neste ponto todos os comentários efetuados para o ponto 2.



## **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Antes de mais e ao contrário do entendimento da **CABOVISÃO** e da **VODAFONE**, entende o ICP-ANACOM ser de manter, por justificada, a aplicação do regime previsto no ponto 2. à resolução por iniciativa do assinante dado que também aqui são válidos os fundamentos que estão na origem da presente decisão. Partindo deste pressuposto, mas reconhecendo, porém, que cumpre antecipar e evitar dúvidas na interpretação e aplicação desta disposição, procede-se à alteração deste ponto 3. nos seguintes termos:

### **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 contatos 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**

#### **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 2.3.2. e 2.3.3. 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) as obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da cessação do contrato, incluindo o pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os que resultem do incumprimento de períodos contratuais mínimos.

### Comentários recebidos

---

O **GRUPO PT** refere que a informação referida no presente ponto 4. já é prestada aos assinantes pelas empresas deste grupo, sempre que solicitada. Para além disso e no que respeita, em particular, às alíneas a) e c) deste ponto, defende que o objetivo pretendido pelo ICP-ANACOM já é alcançado através da disponibilização dessa informação em todos os pontos de venda e sítios na Internet dos prestadores e da divulgação, no sítio [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt), de informação agregada relativa a requisitos definidos por todos os prestadores.

No mesmo sentido, a **VODAFONE** argumenta que a obrigação resultante deste ponto 4 é excessiva e redundante tendo em conta o disposto na LCE e nas deliberações sobre o conteúdo mínimo dos contratos de adesão e sobre o objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e utilização de serviços de

comunicações eletrónicas, razão pela qual, acrescenta, deve este ponto ser eliminado da versão final da decisão.

#### **Entendimento do ICP-ANACOM**

---

Neste ponto e no que respeita aos comentários apresentados pelo **GRUPO PT** e pela **VODAFONE**, remete-se para o entendimento constante da parte *I. Comentários genéricos*, capítulo *A. Oportunidade e legalidade da decisão*.

Para além disso e em articulação com o entendimento acima apresentado no âmbito do anterior ponto 2.3.4. (atual 2.3.5.), salienta-se, nesta sede, que se procede, na versão final da decisão, à alteração da alínea e) do presente ponto 4., nos seguintes termos:

#### **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:**

(...)

**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. 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 90 dias úteis a contar da notificação da decisão final.

5.2. Dentro do mesmo prazo, as empresas devem alterar os contratos que utilizam de modo a dar cumprimento à presente deliberação, assegurando que, para efeitos do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE, as cláusulas relativas à resolução e à denúncia do contrato explicitem:

- a) o conteúdo obrigatório da declaração do assinante;
- b) os documentos a apresentar com a declaração; e
- c) os suportes, meios e contactos disponíveis para a apresentação da declaração.

### Comentários relativos ao ponto 5.1.

---

Tendo por base as alterações significativas que a entrada em vigor desta decisão virá impor tanto a um nível estrutural, como procedimental, a **CABOVISÃO** e a **VODAFONE** defendem que o prazo previsto no ponto 5.1. é manifestamente insuficiente para o efeito, solicitando, nesse contexto, a concessão de um prazo mais alargado. No mesmo sentido e com o mesmo fundamento, o **GRUPO PT** acrescenta que este prazo não deverá ser inferior a 120 dias úteis sobre a data de aprovação da decisão final.

## Entendimento do ICP-ANACOM

---

Tendo presente as necessidades de adaptação de suportes de comunicação, de alteração de procedimentos internos, de evolução dos correspondentes sistemas de informação e de formação dos respetivos recursos e acolhendo os comentários recebidos nesse sentido, o ICP-ANACOM procede, na versão final da decisão, ao alargamento do prazo de implementação das medidas necessárias previsto no ponto 5.1. para 120 dias úteis, nos seguintes termos:

### 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.**

(...)

### Comentários relativos ao ponto 5.2.

---

Em concordância com o disposto neste ponto, a **ACOP** defende que os documentos a exigir, aquando da denúncia do contrato, devem constar das condições contratuais do contrato, salientando que os atuais contratos não fazem qualquer referência a tal facto.

O **GRUPO PT** defende que a informação aqui exigida é manifestamente excessiva, propondo limitar a mesma à indicação da forma como pode ser apresentada a denúncia e à identificação dos contatos disponíveis para a receção da mesma.

Ainda quanto a este ponto e em linha com os demais comentários apresentados relativamente ao âmbito deste Projeto, defende a **ONITELECOM** que o ponto 5.2. deve ser expressamente limitado aos contratos de adesão.

## Entendimento do ICP-ANACOM

---

Antes de mais e no que respeita aos comentários da **ONITELECOM**, remete-se, mais uma vez, para o entendimento do ICP-ANACOM constante do ponto 1. e para a posição que aí foi assumida.

Em linha com o comentário do **GRUPO PT** relativamente ao carácter excessivo da informação exigida neste ponto, entende o ICP-ANACOM dever deixar na margem de discricionariedade de cada empresa a medida em que faz verter os procedimentos de cessação contratual nos contratos de adesão que utiliza, sempre sem prejuízo do integral cumprimento do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 48.º, tendo em conta as linhas de orientação definidas por esta Autoridade.

Em qualquer caso, porém, entende o ICP-ANACOM ser importante rever o presente ponto 5.2. no sentido de clarificar que as empresas também devem, dentro do mesmo prazo:

- a) conformar as informações relativas às condições de oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que disponibilizem com o disposto na presente decisão – também aqui se deixando na margem de discricionariedade de cada empresa a medida em que nelas faz verter os procedimentos de cessação, sempre sem prejuízo do integral cumprimento do disposto na alínea f) do n.º 2 do artigo 47.º da LCE e da decisão do ICP-ANACOM relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas; 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.

Neste contexto e não se acolhendo a proposta apresentada pela ACOP, relembra-se, porém, que a alínea g) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE obriga a que do contrato constem as condições de cessação dos serviços e do contrato, de uma forma que se exige clara, facilmente acessível e – sublinha-se, neste ponto – exaustiva.

Assim, procede-se à alteração deste ponto nos seguintes termos:

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

(...)

##### **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 eletrónicas 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.**

### **III. Conclusão**

Considerando as várias posições manifestadas pelas entidades que se pronunciaram no âmbito da consulta realizada e as conclusões que resultaram da sua análise, afigura-se adequado introduzir na decisão final um conjunto de adaptações destinadas não só a acolher posições manifestadas que se consideraram relevantes, mas também a clarificar o alcance de algumas obrigações.

Assim, evidenciam-se de seguida as principais alterações:

- O âmbito de aplicação desta decisão fica circunscrito aos contratos de adesão;
- Clarifica-se que as regras previstas na decisão a preferir são aplicáveis a todos os procedimentos de cessação de contratos, incluindo os que tenham associados pedidos de portabilidade, esclarecendo-se que, em caso de conflito, as regras do Regulamento da Portabilidade, sendo específicas, prevalecem sobre o disposto na presente decisão;

- Clarifica-se que a declaração de denúncia deve especificar se é dirigida à cessação total ou parcial dos contratos, prevendo-se também que, na falta de indicação, a denúncia se considera validamente efetuada em relação à totalidade do contrato;
- Clarifica-se que ficam proibidas quaisquer formalidades que ultrapassem o estritamente necessário para a cessação contratual;
- Fixa-se que apenas os serviços de atendimento dotados de sistemas de validação de utilizador que sejam utilizados para celebração ou modificação dos contratos é que estão obrigados a aceitar as declarações de denúncia sem as fazer depender da apresentação de quaisquer documentos;
- A obrigatoriedade de aceitação de denúncias através de serviços de atendimento telefónico fica circunscrita aos casos em que as empresas disponibilizem um serviço de atendimento dotado com um sistema de validação de utilizador;
- Clarifica-se que as empresas não podem condicionar a aceitação da denúncia à utilização dos formulários por si disponibilizados, nem tão pouco à observância da sua redação;
- Clarifica-se que as informações a disponibilizar com o formulário de denúncia sobre as obrigações que poderão impender sobre o assinante devem ter um carácter genérico, embora sempre especificado, aproveitando-se ainda para alargar esta indicação aos eventuais direitos dos assinantes que da denúncia possam emergir;
- O prazo fixado para o envio da confirmação da receção da declaração da denúncia que deve conter a indicação da data de cessação do contrato e, quando aplicável, das obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato é alargado de 3 para 5 dias úteis;
- Estabelece-se que a comunicação que solicita informação ou documentação em falta deve fixar um prazo de trinta dias úteis para o envio da mesma sob pena de caducidade da declaração de denúncia;



- Clarifica-se que quando a declaração de denúncia não seja apresentada com a informação e documentos exigíveis, apenas se considera efetuada na data em que tais elementos são apresentados;
- Estabelece-se uma regra destinada a assegurar que o denunciante não é penalizado pelos atrasos na entrega de documentos que devem ser apresentados com a declaração de denúncia nos casos em que tais atrasos resultem de as empresas de comunicações não terem cumprido os prazos fixados para pedir tais elementos;
- Discriminam-se as disposições relativas à denúncia que, com as devidas adaptações, também são aplicáveis à resolução dos contratos;
- Esclarece-se que quando o assinante manifeste a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a empresa deve facultar-lhe informação, com carácter concreto, dos direitos e obrigações emergentes da cessação do contrato;
- Fixa-se em 120 dias úteis o prazo para assegurar a implementação das medidas necessárias ao integral cumprimento das obrigações fixadas na decisão;
- Determina-se que as empresas devem conformar as informações relativas às condições de oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que disponibilizem e comunicar aos assinantes as alterações relativas ao procedimento de cessação do contrato que decorrem da presente decisão, devendo esclarecer em que local ou por que via podem as mesmas ser consultadas em detalhe.