

DELIBERAÇÃO

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

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

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

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

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

pedido de desvinculação não obedeceu escrupulosamente aos procedimentos fixados.

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

Tal como reconhece o considerando (47) da Directiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, para que tirem o máximo proveito de um ambiente concorrencial na oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, os consumidores deverão ter a possibilidade de fazer escolhas informadas e mudar de operador quando tal seja do seu interesse. É essencial que o possam fazer sem entraves legais, técnicos ou práticos, nomeadamente condições contratuais, procedimentos e encargos injustificados.

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

No mesmo sentido aponta também o Memorando de Entendimento (MoU) sobre as condicionalidades de política económica celebrado entre o Governo Português, e o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Central Europeu (BCE) e a Comissão Europeia (CE), que considera necessário aliviar as restrições em

matéria de mobilidade dos consumidores para aumentar a concorrência no mercado das comunicações fixas (5.21. do MoU), indicando neste domínio como referência as conclusões e propostas do estudo realizado pela AdC em Fevereiro de 2010.

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

Enquanto Autoridade Reguladora Nacional, a ANACOM está habilitada e vinculada a utilizar um conjunto de meios adequados para supervisionar e fazer cumprir as exigências estabelecidas na lei e assegurar uma adequada regulação do mercado. São particularmente relevantes para acautelar o cumprimento das exigências fixadas no n.º 5 do artigo 48.º da LCE as competências conferidas ao Regulador para definir e impor às empresas regras de protecção dos consumidores, específicas do sector das comunicações electrónicas (vd. alínea l) do n.º 1 e n.ºs 2 e 3 do artigo 27.º da LCE) e os poderes para determinar a adaptação ou a imediata cessação da utilização de contratos em uso pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas quando verifique a sua desconformidade com as regras fixadas na legislação cuja

aplicação lhe cabe supervisionar ou com qualquer determinação proferida no âmbito das suas competências (vd. n.º 10 do artigo 48.º da LCE).

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

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

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

Assim, ao abrigo do disposto na al. g) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b) e h) do n.º 1 do artigo 6.º dos mesmos Estatutos e dos objectivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1, nas alíneas a) e b) do n.º 2 e nas alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da LCE, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, visando delimitar as condições e procedimentos formais adequados ao cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 48.º da LCE, delibera:

- I. Aprovar o seguinte projecto de decisão relativo às condições e aos procedimentos adequados para a cessação de contratos de oferta de redes de comunicações públicas ou prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante.

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 electrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante.

1.2. As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas 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.

2. Denúncia

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 efectuada 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.

2.2. Documentação a apresentar com a declaração de 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 expreso ou tácito deste, seja utilizado para as comunicações entre o assinante e empresa.

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 electrónica 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.

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 efectuada na data da recepção da informação ou da documentação em falta.

2.4.4. A declaração de denúncia considera-se efectuada:

a) na data da sua recepção, 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 recepção pelo assinante da comunicação prevista na alínea b) do número 2.4.1.; ou

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

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.

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.

5. Entrada em vigor

5.1. As empresas que oferecem redes de comunicações públicas e que prestam serviços de comunicações electrónicas 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.

- II.** Determinar que o presente projecto de decisão seja submetido a procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da LCE, fixando um prazo de 20 dias úteis para que os interessados se pronunciem, devendo a informação considerada confidencial ser expressamente identificada pelos mesmos.

Considerando o teor do projecto de decisão aprovado deve, no âmbito do procedimento de consulta a realizar, ser o mesmo notificado às associações de consumidores de interesse genérico ou específico na área das comunicações.