VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

PRONÚNCIA DA VODAFONE

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE A DEFINIÇÃO DO NÍVEL MÍNIMO DE DETALHE DA FATURAÇÃO A ASSEGURAR AOS ASSINANTES SEM QUAISQUER ENCARGOS

LISBOA, 10 DE JULHO DE 2018

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S. A.
Avenida D. João II, 36, Parque das Nações,
1998-017 Lisboa

T + 351 210 915 000
F + 351 210 915 426
vodafone.pt

NIPC/ N.º de Matrícula na C.R.C de Lisboa 502544180 Capital Social €91.068.253,00

O Conselho de Administração da ANACOM aprovou, a 01.06.2018, o Sentido Provável de Decisão sobre a Definição do Nível Mínimo de Detalhe da Faturação a Assegurar aos Assinantes sem Quaisquer Encargos (doravante "**SPD**").

Através do Ofício com a Ref.ª ANACOM-S011237/2018, a ANACOM notificou a Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (doravante "**VODAFONE**") para, nos termos e para os efeitos previstos nos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo (doravante "**CPA**"), apresentar, querendo, a sua pronúncia em sede de audiência prévia.

A Vodafone vem, assim, por este meio, apresentar os seus comentários ao referido SPD.

I. INTRODUÇÃO

A Vodafone adere, na totalidade, à resposta apresentada pela APRITEL no âmbito da presente consulta pública, subscrevendo, na íntegra, as observações, preocupações e sugestões preconizadas pela Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas no seu documento de resposta.

A título individual a Vodafone vem apenas apresentar breves comentários gerais à presente consulta pública, **reforçar** algumas das preocupações e sugestões efetuadas pela APRITEL nesta matéria e pronunciar-se sobre algumas **questões adicionais** que a resposta da APRITEL não aborda e que, na perspetiva da Vodafone, se afiguram relevantes.

II. CONSIDERAÇÕES GERAIS

No contexto da consulta pública promovida pela ANACOM sobre o SPD referente à "Definição do Nível Mínimo de Detalhe da Faturação a Assegurar aos Assinantes sem Quaisquer Encargos", importa, antes de mais, referir que a Vodafone sempre pautou a sua

atividade pela adoção das melhores práticas do mercado em matéria de qualidade de serviço e por uma cultura centrada no cliente que permita assegurar os mais elevados níveis de satisfação dos seus clientes.

Nesta medida, deve salientar-se que a Vodafone já hoje disponibiliza aos seus clientes faturas sem detalhe e faturas com detalhe de encargos correntes, sem cobrar quaisquer encargos pela emissão e envio das referidas faturas, qualquer que seja o suporte escolhido pelo cliente (i.e. papel ou digital). A única situação que poderá, eventualmente, implicar o pagamento de um valor por parte do cliente prende-se com a emissão e envio de fatura com detalhe de comunicações em papel – uma vez que a fatura eletrónica é sempre gratuita para o cliente, qualquer que seja o nível de detalhe incluído.

Não obstante, a verdade é que a satisfação dos clientes não passa apenas pela qualidade dos serviços prestados, mas também, em larga medida, pela qualidade do atendimento e respetiva capacidade de aconselhamento dos prestadores de serviços e, acima de tudo, pela disponibilização de informação transparente e clara nas diversas fases da relação contratual.

Nessa medida, é fundamental ter um perfeito entendimento das necessidades do cliente ao longo de toda a "vida contratual" – fase pré-contratual; vigência do contrato; cessação da relação contratual – e saber diferenciar qual o acervo de informação a ser disponibilizada em cada momento, sob pena de se dotar o cliente de informação em excesso, sem qualquer relevância e até lesiva da relação contratual.

Neste contexto, e tendo em conta o desiderato do SPD ora em análise, qual seja o de munir os assinantes de um nível mínimo de detalhe que lhes permita verificar as prestações cujo pagamento lhes é solicitado, é nosso entendimento que algumas das informações que o Regulador sugere incluir na fatura ultrapassam o objetivo/natureza do documento de suporte, confundem os momentos da relação contratual em causa e, em ultima análise, afiguram-se irrelevantes, podendo dificultar a clara perceção do documento por parte do assinante, pelo que se impõe que sejam eliminadas do texto da decisão final a ser emitida. Senão vejamos,

III. DOS PONTOS A REFORÇAR[1]

Conforme sobejamente explanado na pronúncia apresentada pela APRITEL, é possível distinguir no SPD um conjunto de informação que se mostra fundamental para a completa compreensão dos valores solicitados como contrapartida pela prestação de serviços e/ou fornecimento de bens durante a execução do contrato e um outro conjunto de informação que, pelo contrário, se refere especificamente a elementos relacionados com a cessação/extinção da relação contratual.

Encontram-se nesta última categoria, nomeadamente as informações elencadas nas alíneas n) e o) do ponto (i) do SPD.

Ora, uma fatura, tal como expressamente reconhecido pela ANACOM no SPD em análise, "*constitui o instrumento através do qual as empresas procedem à liquidação dos valores que lhes são devidos como contrapartida dos serviços prestados e procedem à interpelação dos assinantes para efetuar o seu pagamento"* (sublinhado nosso).

Refere, ainda, o Regulador que estão em causa no presente SPD "*requisitos de clareza e transparência da informação, necessários à adequada execução dos contratos, com observância do princípio da boa fé que a lei exige que esteja presente aquando da sua celebração e durante o seu cumprimento*" (sublinhado nosso).

Assim, e tendo por base as afirmações do próprio Regulador sobre a matéria, rapidamente se conclui que uma fatura, pela sua natureza, constitui um modo de interpelação do cliente para liquidação de valores referentes a **serviços e/ou bens já prestados ou entregues**, apenas devendo conter os elementos necessários e adequados ao (re)conhecimento pelo cliente dos valores faturados **e não a faturar**, no hipotético caso de o cliente desejar terminar o contrato de forma antecipada.

[1] Relativamente à pronúncia apresentada pela APRITEL no âmbito da presente Consulta Pública

A clareza e transparência da informação que o presente SPD defende e parece querer suportar, não resultam, assim, asseguradas com a inclusão na fatura de elementos que não se prendem com a prestação do serviço, mas antes com a sua cessação, como sejam os dados/informação referidos nas alíneas n) e o) do ponto (i) do SPD, contribuindo, ao invés, para uma errada perceção do cliente quanto aos objetivos do documento em apreço.

[CONFIDENCIAL – Contém informação comercial sensível]

A tudo isto acresce o facto de a informação que o Regulador pretende que seja facultada ao cliente a este propósito, a ser incluída, não ser, necessariamente, exata, uma vez que na altura em que o cliente recebe a fatura de comunicações eletrónicas os valores referentes aos encargos a pagar em caso de cessação antecipada do contrato já não se encontram atuais.

Com efeito, estes valores encontram-se sujeitos a uma permanente mudança e ajuste, não apenas pelo decurso do tempo (neste caso, o tempo que medeia entre a emissão da fatura e a sua receção pelo cliente), mas também em virtude de eventuais alterações de tarifário acordadas entre as partes, as quais podem ocorrer a qualquer momento, nomeadamente em momento posterior à emissão da fatura e anterior à respetiva receção pelo cliente.

Adicionalmente, a inclusão de tal menção na fatura poderá revelar-se confusa e potenciadora de dúvidas uma vez que não constam da fatura os elementos que concorrem para a determinação do valor apresentado e que necessariamente contribuem para a compreensão do mesmo (como, por exemplo, quais as vantagens associadas ao período de fidelização que contribuem para a fixação dos encargos a suportar em caso de cessação antecipada do contrato).

Não se deve também descurar que a imposição de inclusão de tais elementos na fatura não encontra qualquer adesão na letra da lei – quer na Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), quer na Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE), a qual apenas estabelece que a fatura deve "*especificar devidamente os valores que apresenta* e *discriminar os serviços prestados*

e as correspondentes tarifas" (cfr. artigo 9º, nºs 1 e 2 da LSPE), mais uma vez fazendo referência serviços já prestados e não a hipotéticos eventos futuros.

Nessa medida, ao prever a inclusão de tais elementos num documento de natureza fiscal, a ANACOM ultrapassa claramente os poderes que lhe são atribuídos por lei, através do disposto no nº 5 do artigo 39º da LCE.

Esta disposição apenas habilita a ANACOM a decidir sobre a inclusão na fatura de elementos que possibilitem "*aos assinantes verificar, de forma adequada, as prestações cujo pagamento lhes é solicitado".* Ora, incluir na fatura elementos relacionados com encargos que o cliente poderá eventualmente ter de suportar se e quando decidir cessar de forma antecipada o contrato em vigor, não cumpre tal desiderato.

A este propósito é, de resto, patente a dificuldade com que a própria ANACOM se depara ao tentar enquadrar a obrigatoriedade de inclusão destas informações na fatura.

Com efeito, quando, por ocasião do exercício de repartição do acervo de informação que propõe que conste da fatura em quatro "grandes núcleos informativos", o Regulador inclui a alínea o) do ponto (i) do SPD no núcleo de elementos que "*permite ao assinante saber em que termos e qual o prazo de que dispõe para proceder ao pagamento da fatura e, em caso de dúvida ou de discordância quanto ao valor a pagar, como contactar o prestador de serviços, exercer o seu direito de queixa e, se assim o entender, recorrer aos meios de resolução extrajudicial de conflitos"*, torna-se evidente a falta de sustentação ou justificação desta imposição.

Na verdade, a identificação dos "*encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização*" em nada se relaciona com o designado "núcleo informativo" em que a ANACOM o insere. Nem sequer em nenhum dos outros grandes núcleos informativos.

Pode tratar-se de um argumento meramente formal, mas ajuda certamente a compreender as dificuldades que a própria ANACOM tem em justificar a inserção deste tipo de informação

– referente à cessação da relação contratual e não à prestação e cumprimento do contrato – num documento como a fatura.

A tudo o que acima se deixa exposto, acresce, ainda, o facto de, tal como referido na pronúncia da APRITEL sobre o presente SPD, já hoje os operadores se encontrarem legalmente obrigados a fornecer aos seus clientes as informações referidas nas alíneas n) e o) do ponto (i) do SPD, **no momento e sempre que tal seja solicitado** (cfr. artigo 47º - A, nº 3 da LCE). Obrigação que, no caso, da Vodafone é cabalmente observada mediante a disponibilização aos seus clientes de um número de suporte através do qual podem obter informação clara, atual e exata relativamente à duração remanescente do seu contrato, bem como ao valor associado à rescisão antecipada do mesmo (calculado à data).

A constante evolução e mutabilidade dos elementos que servem de base ao cálculo dos eventuais encargos e serem suportados pelo cliente em caso de cessação antecipada do contrato e a consequente dificuldade em prestar informação exata e atualizada sobre esta matéria de forma antecipada, terá sido, de resto, um dos motivos que levou o Regulador e os Operadores a acordarem, aquando do debate relativo aos elementos/informação a constar da Ficha de Informação Simplificada (FIS), apenas na inclusão de uma fórmula de cálculo (que dote o cliente de uma ferramenta adequada a, caso queira, efetuar o referido cálculo com base nos elementos conhecidos à data).

Se na própria FIS, que se pretende que seja um documento de consulta simples, claro e conciso, de reconhecida utilidade para que os interessados possam tomar uma decisão livre e esclarecida, se optou por minimizar a informação a disponibilizar nesta matéria, porque razão se optaria agora por incluir tal informação (que, tal como acima referido, não oferece garantias de exatidão) na fatura? Porque motivo se advoga sequer a inclusão desta informação (seja sob que formato for) na fatura, quando o cliente tem formas mais eficientes de a conhecer no momento que desejar?

Nesta mesma situação se encontra a informação constante das alíneas s), t) e u) do ponto (i) do SPD cuja inclusão é proposta pela ANACOM. Refere-se esta informação à possibilidade de contestação, pelo assinante, dos valores faturados, à possibilidade de exercício do direito

de queixa através do livro de reclamações, bem como à possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.

Ora, à semelhança do que acontece com a informação relativa ao término do período de fidelização e eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato (por iniciativa do cliente), também no caso do conjunto de informação acima identificado já hoje os operadores se encontram obrigados, por via legal ou regulamentar, a divulgar esta informação, através dos seus contratos de adesão ou mesmo nos respetivos sites. Incluir esta informação num documento de natureza fiscal não apenas se afigura descontextualizado, como irrelevante para efeitos de faturação e cobrança dos serviços e, nunca será demais referir, potenciador de dúvidas.

Para além disso, a informação constante das referidas alíneas s), t) e u) do ponto (i) do SPD faz também parte dos elementos a constar da projetada FIS, cuja adoção se prevê para breve.

Neste sentido, consideramos que a imposição de inclusão destas informações, bem como da informação identificada na alínea n) e o) do ponto (i) do SPD, carece de justificação e se afigura desproporcional, na medida em que a inserção de qualquer uma das informações acima elencadas na fatura implicará necessariamente desenvolvimentos técnicos relevantes que não devem ser desconsiderados, tanto mais quando os benefícios destas alterações se afiguram diminutos (e em alguns casos até inexistentes) face ao custo de implementação das mesmas.

Por tudo o acima exposto, consideramos que **as alíneas n), o), s), t) e u) do ponto (i) do SPD devem ser eliminadas na decisão final** a ser adotada sobre esta matéria.

IV. DOS PONTOS A ACRESCENTAR[2]

A informação prevista na alínea j) do ponto (i) do SPD ora em análise, apesar de relevante em determinados casos, não deve, no entendimento da Vodafone, fazer parte do conjunto de

[2] Relativamente à pronúncia apresentada pela APRITEL no âmbito da presente Consulta Pública

informação a constar obrigatoriamente da fatura. Isto porque, consoante o caso concreto, tal informação pode ou não revelar-se pertinente ou, até, necessária.

Na verdade, dependendo da forma como o serviço é divulgado e posteriormente contratado, a inclusão de tal informação pode ou não justificar-se.

No caso da Vodafone, se tomarmos como exemplo, um qualquer pacote de serviços 3P (exº Serviço TV Net Voz), facilmente se constata que a divulgação do serviço permite ao cliente conhecer o preço final do serviço com ou sem período de fidelização associado (i.e. dependendo do período de fidelização escolhido pelo cliente o preço final do serviço irá diferir).

Ilustrando, se o cliente optar pela contratação do serviço Tv Net Voz por um período de 24 meses, em lugar dos habituais €44,90 referentes a uma mensalidade sem fidelização associada, o cliente usufruirá de um desconto de €15 mensais, o que se traduzirá no pagamento de uma mensalidade fixa no valor de €29,90 durante todo o período de fidelização.

Ora, neste caso, a experiência demonstra[3] que o valor que o cliente pretende ver refletido na sua fatura é o valor final acordado no momento da subscrição do serviço e não o valor descontado. Por outras palavras, o cliente pretende ter acesso "direto" ao valor líquido e final que terá de pagar durante o período de fidelização, dispensando a menção a eventuais descontos que conduziram a esse valor final.

Impor a inclusão de tal informação na fatura, nestes casos, apenas contribuiria para dificultar a perceção do documento e do valor devido. Os clientes estão familiarizados e satisfeitos com o conteúdo e formato atual da fatura, pelo que se deve evitar incluir neste documento elementos geradores de dúvidas e confusão, os quais, por norma, contribuem sempre para um aumento exponencial do número de reclamações.

[3] Por ocasião do debate sobre o conteúdo da FIS, entre o Regulador e os Operadores, o recurso a *focus groups* compostos por consumidores (clientes de serviços de comunicações eletrónicas) permitiu concluir pela preferência dos clientes por um modelo de FIS que contenha apenas informação direta, clara e concisa, o que permitiu reduzir significativamente a quantidade e melhorar a qualidade da informação constante de um documento que se pretende que seja um sumário das condições contratuais acordadas entre as partes.

Por estes motivos, a Vodafone entende que a **alínea j) do ponto (i) do SPD deve ser expurgada da decisão final** a proferir pelo Regulador sobre esta matéria, sendo a inclusão da informação identificada na referida alínea incluída na fatura pelos Operadores se e quando se justifique ou mediante solicitação dos clientes.

V. DO PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

A ANACOM concede às empresas abrangidas pela decisão objeto deste SPD, um período de 30 dias após a aprovação da decisão final para implementar as medidas previstas nessa mesma decisão.

Sucede que as alterações preconizadas pela ANACOM neste SPD implicam alterações profundas em diversos sistemas, processo que não se afigura possível de realizar num prazo tão exíguo, dada a dimensão da tarefa em apreço.

Com efeito, em empresas com um sistema de contabilidade e faturação organizados e minimamente estabilizados ao longo dos anos, a introdução de modificações aos elementos da fatura pode revelar-se um exercício complexo e moroso. Isto porque o processo de faturação envolve a utilização de diferentes sistemas e plataformas, o que significa que qualquer ajuste que se introduza num desses meios terá impacto nos restantes.

Na verdade, alterações que envolvam desenvolvimentos técnicos ou de "carácter informático" obedecem sempre – pelo menos no caso da Vodafone – a um processo complexo, formal e rigoroso, que envolve diversas etapas, nomeadamente (i) a definição detalhada dos requisitos do desenvolvimento técnico/informático solicitado (os quais apenas podem ser efetivamente definidos após a emissão da decisão final pela ANACOM), (ii) a submissão de tais requisitos à equipa interna de IT (iii) a análise e validação dos requisitos por parte da área técnica, (iv) a discussão e estabilização do documento que servirá de suporte ao desenvolvimento solicitado, (v) a aprovação do respetivo orçamento (a qual, dependendo dos valores envolvidos, poderá ter de ser efetuada a nível do órgão de gestão da empresa); (vi) a fase de desenvolvimento, (vii) a fase de testes, correção de erros e aceitação e, finalmente, (viii) a fase de efetiva aplicação da solução desenvolvida.

[CONFIDENCIAL – contém informações relativas à posição estratégica da Vodafone]

Na verdade, não estamos perante alterações que se reconduzam à introdução de alterações num contrato ou à inserção de informação no site (processos já de si morosos e complexos), sendo que, mesmo nestes casos, o Regulador sempre teve o cuidado de conceder prazos adequados às alterações preconizadas – como foi, por exemplo, o caso da decisão sobre o "*Objeto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas*" em que o Regulador concedeu aos Operadores um prazo de 120 dias de implementação ou o caso do *"Regulamento sobre a Informação Pré-contratual e Contratual no Âmbito das Comunicações Eletrónicas*", onde se prevê um prazo de implementação de 6 meses.

[CONFIDENCIAL – contém informações relativas à posição estratégica da Vodafone]

Nessa medida, o **prazo** a conceder pela ANACOM para implementação das medidas previstas na decisão final a ser proferida **nunca deverá ser inferior a 9 meses**, **[CONFIDENCIAL – contém informações relativas à posição estratégica da Vodafone].**