

Consulta Pública

Deliberação sobre os 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.

Ex.mos Senhores,

Na sequência da deliberação de 27 de Outubro de 2011, publicada no sítio da ANACOM e comunicada por escrito à Cabovisão no dia 2 de Novembro de 2011, que aprova o projecto 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 electrónicas acessíveis ao público, a Cabovisão – Televisão por Cabo S.A. (Cabovisão) vem apresentar os seus comentários.

I. INTRODUÇÃO

A Cabovisão saúda a iniciativa do ICP-ANACOM reconhecendo que a Deliberação reflecte a preocupação do regulador em 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.

A Cabovisão concorda com o ICP-ANACOM quando afirma que determinados operadores no mercado fazem depender a cessação dos contratos da realização de procedimentos complexos, desproporcionados e onerosos que não têm paralelo com os que antes foram exigidos para a contratação, e que são altamente desincentivadores da mudança de prestador.

Aliás, a Cabovisão já teve oportunidade de transmitir ao regulador um número de práticas que considera ostensivamente ilícitas e danosas da sua imagem e dos direitos dos consumidores, e que se relacionam com a cessação de contratos de assinantes.

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

Este tipo de práticas ilícitas deve ser objecto de cessação *imediate* porquanto fere gravemente os direitos dos consumidores e afecta os termos em que os operadores concorrem entre si no mercado, possibilitando a uns a retenção ou a conquista ilícita de clientes, em detrimento de outros que, ao respeitar a vontade real dos clientes e os preceitos legais e éticos relevantes, acabam por registar perdas líquidas massivas de clientes a favor dos primeiros.

Independentemente de outras diligências que o ICP-ANACOM entenda conveniente adoptar para pôr fim e punir as práticas referidas, a Cabovisão entende que a presente Deliberação constitui um primeiro passo que contribuirá, de alguma forma, para evitar que este tipo de situações continue a suceder no futuro.

Entende por isso que a uniformização dos procedimentos de cessação de contratos acaba por ser 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.

Isto dito, não pode deixar de sublinhar que esta empresa não impõe aos seus clientes quaisquer procedimentos desincentivadores da mudança, demasiado complexos ou onerosos para a cessação dos contratos, nem prevê quaisquer requisitos adicionais para a cessação do contrato relativamente aos que foram exigidos para a celebração de contratos.

Os critérios e requisitos são os mesmos: a documentação exigida pela Cabovisão, que vem identificada no contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas da Cabovisão

(“Contrato”) e nos diversos pontos de venda, destina-se a permitir a esta empresa aferir, com a necessária segurança jurídica, se está a instalar ou a desactivar os serviços que presta por iniciativa do real titular do contrato.

A Cabovisão em tudo facilita a recepção de denúncias ou resoluções contratuais aos clientes, permitindo a entrega das respectivas declarações numa qualquer loja da Cabovisão ou através do envio de *fax* ou carta simples, desde que acompanhadas da respectiva documentação que permita a identificação do cliente.

Feitas estas considerações introdutórias, em que saúda de uma forma geral a iniciativa do ICP-ANACOM, a Cabovisão considera no entanto que é da maior importância que o ICP-ANACOM esclareça convenientemente que estes novos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos não são aplicáveis aos procedimentos previstos para a portabilidade de números, os quais se regem pelo disposto no Regulamento de Portabilidade.

II. COMENTÁRIOS DA CABOVISÃO

A. Denúncia

Documentação a apresentar com a declaração de denúncia (ponto 2.2)

Em relação ao ponto 2.2.1, o ICP-ANACOM impõe que a denúncia não dependa da apresentação de quaisquer documentos para além dos estritamente necessários para a confirmação do assinante ou do procurador (quando haja representante), *“...sempre que, em ambos os casos, tal não resulte de reconhecimento nos termos legalmente admitidos ou quando não possa ser comprovado pela empresa através dos seus próprios meios.”* A parte final da redacção do ponto 2.2.1 pode levantar dúvidas de interpretação, pelo que o ICP-ANACOM deve esclarecer convenientemente o seu sentido.

Quanto aos documentos *“estritamente necessários para a confirmação do assinante”* ou do procurador, a Cabovisão esclarece, desde já, que entende caírem nesta categoria os seguintes documentos:

Documentação solicitada para a desactivação de serviços residenciais:

- Cópia do Cartão do Cidadão;
- Cópia do Bilhete de Identidade e cópia do Cartão de Contribuinte (quando o Cliente não é portador do Cartão de Cidadão);
- Cópia do Passaporte na inexistência de qualquer um dos documentos acima referidos;
- Cópia de Certidão de Óbito, quando aplicável;
- Procuração e cópia de documento de identificação do procurador, caso não seja o assinante a assinar a declaração.

Documentação solicitada para a desactivação de serviços empresariais:

- Cópia do Cartão do Cidadão do representante legal;
- Cópia do Bilhete de Identidade e cópia do Cartão de Contribuinte (quando o representante legal não é portador do Cartão de Cidadão);
- Cópia do Passaporte na inexistência de qualquer um dos documentos acima referidos do(s) legal(ais) responsável(eis);
- Cópia da certidão de registo comercial, actualizada, com menção das pessoas com poderes para praticar actos por conta e em nome da empresa ou, na falta deste documento, no caso de associações, fundações, instituições religiosas, condomínios entre outros, solicitamos cópia de actas, estatutos, regulamentos, conforme a situação aplicável;
- Procuração e cópia de documento de identificação do procurador, caso não seja (m) o(s) legal(ais) representante(s) a assinar a declaração.

Em relação aos pontos 2.2.2 e 2.2.3, a Cabovisão informa que não dispõe de qualquer serviço de atendimento dotado de um sistema de validação de utilizador, pelo que considera não lhe serem aplicáveis os requisitos previstos.

Meios de Apresentação (ponto 2.3.)

No ponto 2.3.1, o ICP-ANACOM prevê que a aceitação da declaração de denúncia se faça através de carta, *fax* e, além disso, de correio electrónico. Esta hipótese não é actualmente contemplada pela Cabovisão pelo que, caso venha a ser imposta, a empresa tudo fará para implementar este novo canal de entrada com sucesso.

A Cabovisão entende porém que a utilização do correio electrónico para a apresentação de declarações de denúncia deve estar sujeita a determinadas condições. Com efeito, o envio de denúncias por *email* pode potenciar situações de fraude (falsificação de assinaturas ou documentos) que não são desejáveis pelo regulador.

Assim, em primeiro lugar, não pode admitir-se que a declaração de denúncia possa ser redigida no corpo da mensagem electrónica, pois que isso impediria a validação da assinatura do titular dos dados por parte do operador. 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 receptor identificar e validar o titular.

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 acto. Isto permitirá ao operador receptor acusar a recepção da denúncia pela mesma via electrónica, o que conferirá segurança e rapidez ao processo.

Em terceiro lugar, a correcta recepção 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 efectivamente recebido. Os operadores não podem garantir que os sistemas de *email* onde as *mailboxes* dos clientes estão alojadas, por exemplo nos domínios gmail.com, hotmail.com, entre outros, façam chegar com sucesso os *emails* aos servidores das empresas.

No que toca ao ponto 2.3.2., i.e. 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 está inteiramente de acordo com o regulador.

Discorda porém do previsto no ponto 2.3.3., i.e. da obrigatoriedade da criação de um mecanismo de submissão electrónica da declaração (formulário) de denúncia através do sítio electrónico do operador. A Cabovisão neste momento não dispõe de um tal formulário e entende que a criação do mesmo, além de implicar investimentos, poderá criar problemas de recepção das minutas, atrasando o processo. Além disso, 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 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 a ANACOM lhe pretende dar, criando entropia no funcionamento dos serviços e obrigando ao dispêndio de tempo dos trabalhadores que diariamente estão afectos às funções de recepção de pedidos de denúncia.

A Cabovisão não aceita assim que o ICP-ANACOM venha a impor a criação de uma modalidade de submissão electrónica da denúncia. Além de desnecessário, implicará desenvolvimentos gráficos no sítio de Internet da Cabovisão que exigirá esforço temporal, e custos adicionais.

Quanto às informações que devem constar do formulário de minuta de denúncia disponível *online* ou através do serviço de atendimento presencial (*vide* ponto 2.3.4), a Cabovisão concorda no geral com o exigido pelo ICP-ANACOM, ressalvando embora 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) só pode ser fornecida *online* de uma forma geral e abstracta, e com remissão para as cláusulas gerais do Contrato.

Efeitos da declaração da denúncia (ponto 2.4.)

Quanto aos pontos 2.4.1 e 2.4.2, a Cabovisão não concorda com o prazo proposto pelo ICP-ANACOM para envio de confirmação de recepção da declaração da denúncia ou pedido de documentos adicionais/em falta.

O prazo de 3 dias úteis é manifestamente insuficiente para a quantidade de pedidos de denúncia que cada empresa (e esta, em especial) recebe.

Além de se preverem novos canais de recepção de denúncias – o que já implicará um esforço acrescido por parte desta empresa – o prazo de 3 dias úteis não é suficiente para permitir à Cabovisão, com os recursos humanos de que dispõe, confirmar a validade da denúncia, verificar a documentação e confirmar a identificação do titular.

Mais, não é possível, em 3 dias úteis, informar o cliente da data em que a denúncia irá operar os seus efeitos, nem especificar se existem (e quais são) encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato.

A recolha desta informação e a sua disponibilização ao cliente requerem um prazo de pelo menos 10 dias úteis. Assim sendo, a Cabovisão solicita ao ICP-ANACOM que modifique o prazo previsto para a confirmação da recepção da denúncia ou o pedido de documentos adicionais/em falta, alargando-o para um período mínimo de 10 dias úteis

E note-se que, em conformidade com o anteriormente dito, se a declaração de denúncia tiver chegado por *email*, o prazo dos 10 dias úteis apenas deve começar a contar a partir do momento em que o sistema de notificação automática da Cabovisão dispare uma tal notificação para o email do cliente.

Ainda em relação à acusação de recepção da declaração de denúncia, deve ficar claro que esta se pode efectuar por qualquer meio, i.e. carta, fax, *email* ou até comunicação via *SMS* para o contacto móvel registado na ficha do cliente.

Quanto à data em que a denúncia se considera efectuada (pontos 2.4.3 e 2.4.4), a Cabovisão entende que esta apenas se deve considerar efectuada na data em que tiver sido recebida uma denúncia válida, eficaz e correctamente submetida, i.e. acompanhada de toda a documentação necessária. A solução prevista no ponto 2.4.3 além de não ser legítima, é desadequada e duplicará as tarefas de verificação e validação da informação e documentação. E isto quando a própria deliberação obriga desde logo que nas minutas se inclua toda a informação e documentação necessária para que a denúncia opere os seus efeitos.

Mais, com a presente Deliberação, o cliente passa a dispor de mais meios para obter toda a informação necessária acerca do modo como deverá apresentar a declaração de denúncia.

O ICP-ANACOM deve por isso eliminar o ponto 2.4.3 e prever, no ponto 2.4.4 que a declaração de denúncia considera-se efectuada na data da sua recepção sempre que cumpra os requisitos previstos nos pontos 2.1 e 2.2.

B. Resolução

A Cabovisão não aceita que à resolução do contrato seja aplicável o disposto para a denúncia. A denúncia e a resolução contratual 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.

Assim, caso o ICP-ANACOM pretenda regular e uniformizar os procedimentos para a resolução, deve especificar claramente o processo aplicável que terá de diferir, necessariamente, do previsto para a denúncia.

Com efeito, recebendo um pedido de resolução de um contrato, o operador tem necessariamente de verificar a existência da justa causa invocada e de eventuais indemnizações e penalizações associadas. 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.

Se para os casos de denúncia, o prazo de 3 dias úteis é manifestamente insuficiente para acusação de recepção da mesma, mais será para os casos de resolução que carecem de um acompanhamento mais cuidado dada a existência de uma reclamação implícita à declaração de resolução. O Contrato da Cabovisão prevê o prazo de 30 dias para resposta às reclamações apresentadas, devendo ser cumprida a regra contratualmente estabelecida.

Mais, deve ser dada oportunidade ao operador de averiguar os factos invocados e de responder.

Por conseguinte, o ICP-ANACOM não deve prever a equiparação dos procedimentos para a cessação do contrato por denúncia ou por resolução.

Isto dito, 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 evitará que os operadores continuem a recorrer a minutas enganadoras como aquelas que a Cabovisão tem vindo a receber (e que refere na introdução), e que não reflectem a vontade real dos clientes.

C. Entrada em vigor

Tendo em conta que a entrada em vigor da Deliberação do ICP-ANACOM implicará alterações profundas no funcionamento desta empresa como sejam a criação de formulários de minutas, a implementação de novos procedimentos para a comunicação entre os clientes e a Cabovisão, a adaptação do *site*, a criação de um endereço electrónico e a previsão de meios de controlo do mesmo e a alteração do contrato de adesão, entre outros, a Cabovisão considera que o prazo de entrada em vigor de 90 dias úteis é manifestamente insuficiente, pelo que solicita que seja considerada a concessão de um prazo mais alargado.

Palmela, 28 de Novembro de 2011

Madalena Sutcliffe
Direcção Jurídica e de Regulação