

Resposta da Onitecom à Consulta pública 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

Novembro de 2011

1 Sumário executivo

A Onitecom agradece a oportunidade cedida pela ANACOM para manifestar a sua opinião no âmbito dos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações acessíveis ao público, os quais podem ser simplificados e agilizados, salvaguardando-se contudo as características específicas dos contratos negociados bilateralmente.

A Onitecom concorda com os princípios gerais do sentido provável de decisão no sentido em que se pretende adoptar o considerando (47) da Directiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, para que se tire o máximo proveito de um ambiente concorrencial na oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público

A Onitecom concorda também com as conclusões do estudo realizado pela Autoridade da Concorrência no sentido da "...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."

Propõe-se no entanto que o texto seja mais claro, distinguindo as obrigações aplicadas aos contratos de adesão (assinados com consumidores ou empresas) das obrigações aplicadas aos contratos negociados bilateralmente, conforme se especifica de seguida.

2 Documentação de denúncia

A Onitecom é da opinião que a cessação de um contrato deveria implicar o mesmo nível de formalidade que a sua celebração e não mais do que isso. O que se verifica todavia é que frequentemente se pode celebrar um contrato por sms ou por telefone, mas para o cancelar é necessário um rol de documentos e assinaturas com confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.

Assim, em termos de simplificação de documentação, consideramos que a actual proposta do regulador poderia ser mais ambiciosa.

3 Meios de apresentação

3.1 Criação de um formulário (ponto 2.3.2 do projecto de decisão)

Quanto à disponibilização de um formulário para apresentação de um pedido de desactivação, consideramos que é necessário distinguir os contratos de adesão dos contratos negociados bilateralmente com clientes empresariais.

Até à data nunca sentimos que qualquer dos nossos clientes empresariais tivesse dificuldade em redigir um pedido de desactivação de serviço, nunca rejeitamos nenhum pedido por falta de forma e consideramos que a criação de formulários, para este tipo de clientes pode, inclusive, criar dificuldades desnecessárias.

Propomos assim clarificar que a obrigação de disponibilização de um formulário de desactivação apenas se aplica aos contratos de adesão e não a contratos negociados bilateralmente.

3.2 Disponibilização do formulário no sitio na internet (ponto 2.3.3 do projecto de decisão)

Neste âmbito importa 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.

3.3 Informação a disponibilizar no sitio na internet (ponto 2.3.4 do projecto de decisão)

Em sequência dos comentários inseridos no capítulo anterior, no caso de contratos negociados bilateralmente não poderemos 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.

4 Efeitos da declaração de denúncia

A Onitelem concorda com a inclusão no processo de denúncia da confirmação ao cliente da recepção do seu pedido, por adicionar um ponto de controlo ao processo e assim contribuir para a redução de falhas humanas, mas considera que o regulador necessita de diferenciar o prazo de resposta, uma vez que a complexidade dos serviços tem de ser salvaguardada. Para as soluções empresariais não *standardizadas*, propomos um **prazo mínimo de 10 dias úteis**

para analisar as obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato.

5 Entrada em vigor

No ponto 5.2, do projecto de decisão, a Onitelecom gostaria que fosse clarificada a necessidade de alteração, apenas, dos contratos de adesão.

6 Conclusão

A Onitelecom concorda que poderão existir “condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução de contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador por parte do assinante.”

Porém, parece-nos 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 não faz qualquer sentido num contrato negociado bilateralmente, o qual contém cláusulas de uma enorme complexidade técnica.

Pelo exposto consideramos que não se justifica vincular todos os clientes a um draft de minuta de denúncia e também que é obviamente inadequado exhibir na internet condições que fazem parte do contrato mas que estão sujeitas a apertadas regras de confidencialidade.