

Consulta Pública sobre 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

Comentários da OPTIMUS, Comunicações S.A.

28-11-2011

Comentários da OPTIMUS – 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 OPTIMUS, Comunicações S.A. [OPTIMUS] saúda e acolhe favoravelmente o lançamento da presente consulta, revendo-se nas preocupações veiculadas pelo regulador, que espelham aliás as conclusões de análises publicadas nos últimos dois anos, nomeadamente pelo ORECE e pela Autoridade da Concorrência (AdC), tendo sido mais recentemente invocadas no Memorando de Entendimento da Troika.

Com efeito, o relatório publicado pelo BEREC em 2010 conclui que os principais motivos de insatisfação manifestados pelos clientes de serviços de comunicações electrónicas referem-se à (i) falta de transparência ao nível do processo de mudança de operador, nomeadamente no que se refere à cessação do serviço e no que respeita às penalizações monetárias por cancelamento durante o período mínimo de permanência, (ii) à renovação automática destes períodos e (iii) à subsidiação de equipamentos.

O relatório publicado pela AdC identifica também a complexidade do processo de cessação do serviço como uma das principais barreiras à mudança de operador.

A OPTIMUS revê-se nas preocupações manifestadas e considera que urge a uniformização e simplificação dos procedimentos associados ao processo de mudança.

Neste contexto, a OPTIMUS concorda com a generalidade dos princípios e procedimentos plasmados no Sentido Provável de Decisão.

No entanto, não se pode deixar de assinalar que, dos procedimentos agora em consulta, não resulta de modo claro como é que o procedimento de cessação de serviço proposto é articulável com os procedimentos de denúncia associados a pedidos de portabilidade.

Com efeito, nenhum dos procedimentos prevê que a denúncia efectuada pelo cliente nestes moldes implica a desnecessidade ou simplificação do processo de recolha de denúncia dos clientes pelo prestador receptor ou quais os procedimentos a adoptar no âmbito do processo de portabilidade, em situações em que as denúncias são efectuadas através dos meios disponibilizados pelo Prestador Detentor (PD).

A actual consulta em curso atinente à revisão do regulamento de portabilidade também não prevê quaisquer alterações ao processo de recolha de documentação de denúncia pelo Prestador Receptor (PR) e o respectivo envio ao PD.

Tendo em conta que uma proporção muito significativa dos processos de cessação de serviço é acompanhada por um processo de portabilidade, a OPTIMUS considera que, no sentido de se garantir a efectiva 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 do efeito da presente deliberação em consulta resultar num espectro muito limitado do universo em questão.

Efectivamente, a ausência de clarificação destas questões poderá resultar num aumento do litígio entre o PD e o PR relativamente à realização de portabilidades sem que exista uma denúncia entregue. Isto porque, caso o cliente tenha informado o PR, no momento da assinatura do contrato, de que irá proceder à entrega da denúncia directamente junto do PD, e tal não

sucedá (independentemente do motivo), o PR terá solicitado uma portabilidade sem preencher os requisitos previstos no Regulamento de Portabilidade e, por essa via, ser-lhe imputável uma penalização por portabilidade indevida.

Por outro lado, se o PR quiser garantir que o cliente envia a denúncia na sequência da assinatura do contrato, conforme actualmente previsto no Regulamento de Portabilidade, tal implica que o cliente possa vir a ter de preencher duas denúncias (por exemplo, uma via formulário *web* no sítio do PD e outra, física, que entrega ao PR), eliminando assim o objectivo de simplificação que subjaz à presente proposta de simplificação.