



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

(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 27 de Outubro de 2011)

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL



I. INTRODUÇÃO

A presente resposta representa a posição comum das empresas do Grupo Portugal Telecom seguidamente identificadas (doravante “Grupo PT”), relativamente à consulta pública sobre o projeto de decisão referente aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, aprovado por Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 27 de Outubro de 2011, constituindo assim a resposta conjunta das seguintes empresas:

- Portugal Telecom SGPS
- PT Comunicações, S.A.
- PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

O Grupo PT considera, para todos os efeitos, CONFIDENCIAIS as passagens devidamente assinaladas como tal, uma vez que são suscetíveis de relevar questões inerentes à vida interna das empresas do Grupo PT.

II. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A título preliminar, o Grupo PT gostaria de manifestar o seu entendimento de que, não obstante o Grupo PT reconhecer a importância de algumas das medidas propostas, com vista à uniformização das condições e procedimentos exigíveis para a cessação contratual perante os vários prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, o Projeto de Decisão que agora se comenta revela uma intenção do ICP-ANACOM que, a ser aprovada, se traduz, em alguns pontos, numa atuação que excede a razoabilidade e proporcionalidade da ação regulatória.

Com efeito, após análise do Projeto ora em apreciação, ficam por evidenciar as reais vantagens, para os operadores, para os assinantes dos serviços de comunicações eletrónicas e mesmo para o mercado, destas alterações e de tal interferência do regulador nas relações

contratuais a estabelecer entre os operadores e os assinantes, face às desvantagens e mesmo aos riscos que a adoção destas alterações apresenta, nomeadamente quanto a garantias de legitimidade de quem exerce o direito de denúncia contratual.

Segundo o texto introdutório do Projeto de Decisão em apreço, a necessidade de intervenção do ICP-ANACOM neste âmbito resultou da receção, por parte dessa entidade, de um “significativo volume de reclamações” motivadas pelos requisitos exigidos e pelos obstáculos apresentados quando um cliente quer fazer cessar a relação contratual com o operador.

Acontece que, não só o Grupo PT não revê esta realidade no volume de esclarecimentos solicitados por essa entidade no âmbito do tratamento de reclamações, como se constata amiúde que as reclamações relativas ao tema que agora se analisa se debruçam na não receção da informação do pedido na empresa, independentemente do meio ou do tipo de documentação que o cliente alega ter remetido.

Mais informamos que o Grupo PT cumpre procedimentos rigorosos quanto à receção e ao tratamento de todos os pedidos que lhe são entregues, aos quais não considera que irá ser adicionada qualquer segurança através das regras que o ICP-ANACOM visa agora adotar, bem mesmo pelo contrário.

Quanto às questões prévias a toda a análise, começamos por verificar, ainda no texto introdutório do documento, que os procedimentos a adotar se destinam a contratos celebrados com “*consumidores e utilizadores finais*”, o que, de acordo com os comentários que serão tecidos infra, se mostra não se coadunar com as práticas comerciais e os tipos contratuais a utilizar em serviços prestados a clientes empresariais, pelo que se entende que estas regras não devem ser aplicáveis a estes últimos.

Mais esclarecemos que, no âmbito da supra referida aplicação subjetiva, não poderá ser traçado paralelo entre a recente Deliberação relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de comunicações eletrónicas, que se aplica a todas as ofertas standardizadas, e o Projeto em apreço, pois a lógica subjacente à abrangência daquela Deliberação encontra eco na previsão do artigo 47.º da LCE, a qual não se aplica às condições de cessação do contrato, mas somente aos encargos decorrentes da

mesma.

Um outro aspeto a mencionar prende-se com o seguinte: face às preocupações subjacentes ao Projeto de Decisão, aos interesses que se pretendem acautelar, bem como ao racional das soluções avançadas pelo próprio ICP-ANACOM, parece decorrer do texto ora em consulta que o ICP-ANACOM pretende que a Deliberação final apenas tenha impacto nas declarações de denúncia apresentadas por meios de comunicação à distância e não aos casos em que a denúncia é manifestada presencialmente pelos clientes nos pontos de venda e estabelecimentos das empresas de comunicações eletrónicas. Assim, e pese embora tal não decorra expressamente do Projeto de Decisão, deverá o ICP-ANACOM na deliberação final clarificar explicitamente o aspeto agora enunciado.

Por último, em sede de considerações gerais é ainda imperioso chamar a atenção para a necessidade de o ICP-ANACOM expressamente verter na Deliberação final que os procedimentos que venham a ser adotados na sequência de tal deliberação não questionam nem implicam qualquer alteração aos prazos contratualmente fixados no que respeita à antecedência mínima a observar pelos clientes para o envio da denúncia contratual.

Sem prejuízo da posição manifestada supra, e da qual o Grupo PT não abdica, consideramos que o projeto de decisão em consulta carece de ajustamentos e clarificação em determinados aspetos, conforme as observações e comentários tecidos na secção subsequente.

III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

1. Âmbito da Deliberação

- (i) Do teor do projeto de decisão, parece decorrer que o ICP-ANACOM pretende que a deliberação final a adotar seja aplicável à cessação de contratos de oferta de redes de comunicações públicas ou prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, independentemente da natureza das ofertas (i.e., a decisão seria aplicável à cessação de contratos referentes a ofertas destinadas a todos os segmentos de mercado – residencial/pessoal e empresarial).

Contudo, tendo em consideração o princípio geral de direito que privilegia a liberdade contratual das partes para fixar o conteúdo dos contratos celebrados entre si (artigo 405.º do Código Civil), julgamos que a restrição deste princípio, como se pretende com o projeto de decisão em apreço, apenas pode ser justificável no caso de cessação de contratos de adesão a oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas ou, pelo menos, de contratos que consistam essencialmente em cláusulas contratuais gerais. Com efeito, só neste tipo de contratos, em que a parte aderente não tem liberdade de estipulação do conteúdo contratual, tendo apenas liberdade de celebração, se justifica delimitar um tema reservado, por lei, à autonomia privada das partes.

Ora, nos contratos negociados, cujo objeto é fixado por acordo das partes, no exercício pleno da autonomia privada, não se considera adequado, nem mesmo legítimo, que o ICP-ANACOM venha regular o tema da cessação do contrato, delimitando as condições e procedimentos formais a observar, dado que, neste contrato, o próprio assinante (tipicamente um cliente empresarial) poderá, querendo, fixar um regime mais formal do que aquele que resulta da consulta em apreço.

Assim, os fundamentos que subjazem à preocupação do ICP-ANACOM devem concluir na delimitação da deliberação aos contratos celebrados com consumidores, não se aplicando, portanto, àqueles celebrados com clientes empresariais, que, tipicamente, procedem, a negociações casuísticas nesta matéria, ao abrigo da sua autonomia privada.

Saliente-se, nomeadamente, as várias dificuldades que outra opção iria encerrar:

- a) Os clientes empresariais designam interlocutores para contacto com as empresas com as quais contratam a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, para assegurar a gestão corrente de serviços, as quais, na grande maioria dos casos, não são as pessoas com poderes para agir em nome do cliente empresarial e vincular o mesmo e, portanto, com poderes para apresentar denúncias de contratos de prestação de serviços que tenham sido celebrados em nome e por conta dos clientes empresariais;

- b) Não existe, por norma, qualquer sistema de validação e de senhas de acesso no âmbito dos contactos estabelecidos pelos representantes/interlocutores de clientes empresariais com o prestador de serviços. Assim, especialmente no âmbito da contratação de ofertas destinadas a pessoas coletivas, em que a verificação da legalidade da representação é essencial, não nos parece viável a aceitação de declarações de denúncia nos moldes que o ICP-ANACOM vem agora prever, sob pena de serem efetuadas desativações/desmontagens indevidas;
 - c) A obrigação de identificação dos eventuais encargos que resultem do incumprimento de períodos contratuais mínimos no momento da confirmação da declaração de denúncia é extremamente complexa, se estivermos perante a cessação de contratos celebrados por clientes empresariais, por serem múltiplos os fatores a considerar no cálculo dos valores devidos (saliente-se a necessidade de recalcular valores de amortização e sua conjugação com datas de provisão dos serviços, na grande maioria dos casos, de forma diferida no tempo, calcular eventuais créditos devidos e estabelecimento de acordos de pagamento, etc.).
- (ii) No que respeita à proibição de as empresas não poderem condicionar a cessação do contrato ao cumprimento de requisitos formais para além dos previstos na deliberação do ICP-ANACOM, remetemos para a preocupação supra identificada, relativa às situações em que exista a liberdade, se para tanto as partes entre si acordarem, de vigorarem outros requisitos, que não apenas os que o ICP-ANACOM vier determinar. Consideramos que, nestas situações, os requisitos podem ser, legitimamente e com todo o direito das partes envolvidas, mais exigentes do que aqueles que se encontram previstos neste projeto de decisão.

2. Denúncia

2.1. Legitimidade e requisitos

Aos elementos enunciados pelo ICP-ANACOM (identificação do assinante, da relação contratual a extinguir e manifestação de forma expressa da vontade do assinante em pôr termo ao contrato) devem ser adicionadas algumas precisões, tendo em consideração a



forma como os operadores organizam os seus suportes contratuais de adesão a serviços de comunicações eletrónicas.

Assim, a título de exemplo, relativamente ao contrato único de adesão a serviços utilizado pela PT Comunicações, a declaração de denúncia pode dizer respeito a um único serviço, ou seja, a determinadas condições contratuais específicas que regulam a prestação de um serviço específico (e.g. distribuição de sinal de televisão por DTH) e manter-se a relação contratual base em vigor entre assinante e prestador de serviços para os restantes serviços abrangidos pelo mesmo contrato (e.g. se o cliente também tiver contratado serviço de voz fixa e banda larga, adicionalmente ao serviço de televisão), caso em que a denúncia contratual pode importar a extinção de um serviço e não a cessação da relação contratual em vigor.

Desta forma, caso o contrato celebrado englobe a prestação de vários serviços, cabe ao assinante especificar qual ou quais os serviços cuja prestação quer fazer cessar, sob pena de a vontade do cliente não poder ser atendida antes de feita tal especificação.

Por fim, no documento de denúncia a entregar pelo assinante, o Grupo PT considera relevante que aquele inclua a data em que o assinante pretende que a denúncia produza efeitos, a qual poderá ser, alternativamente, ou a data prevista no contrato de adesão ou aquela que venha a ser definida pelo cliente (necessariamente posterior à primeira).

2.2. Documentação a apresentar com a declaração de denúncia

- (i) Contrariamente ao objetivo visado pelo ICP-ANACOM com a adoção do projeto de decisão em apreço, o Grupo PT considera que os requisitos a que devem obedecer as comunicações realizadas pelas Partes no âmbito da execução contratual não podem ser equiparados aos requisitos a que deve obedecer uma denúncia contratual, independentemente do meio através da qual é apresentada.

Com efeito, os canais estabelecidos para a troca de informações entre o assinante e o operador no âmbito da relação contratual estabelecida, não estão dotados de regras de autenticação e segurança que permitam garantir que, em caso de manifestação de

denúncia, a declaração de denúncia contratual é efetivamente apresentada por quem tem legitimidade para tal.

Mais, no que respeita, em particular, à utilização de correio eletrónico ou do centro de atendimento aos clientes, para o envio de denúncia contratual, importa ter presente que de acordo com o n.º 1 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, “as declarações emitidas por via eletrónica satisfazem a exigência legal de forma escrita quando contidas em suporte que ofereça as mesmas garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação”. Ao exposto acresce que, nos termos do n.º 2, o documento eletrónico vale como documento assinado.

Ora, o correio eletrónico é um meio que poderá não permitir assegurar as garantias acima enunciadas, em particular quando o mesmo não seja acompanhado de uma assinatura digital.

- (ii) Por outro lado, não podemos igualmente concordar com a restrição prevista no projeto de decisão, no sentido de as empresas não poderem exigir a apresentação de documentos sempre que a declaração de denúncia seja apresentada através de serviço de atendimento dotado de validação de utilizador. Com efeito, [Início de informação confidencial – IIC] [Fim de informação confidencial - FIC], visando facilitar as comunicações das partes no âmbito da execução contratual, não sendo, obviamente e contudo, a disponibilização da mesma um meio idóneo e seguro para apresentar declarações de denúncia, como, aliás, não é para solicitar serviços ou facilidades que implicam a necessidade de segurança e proteção elevadas (e.g. faturação detalhada).

Entende, pois, o Grupo PT que o argumento apontado milita no sentido de ficar expressamente estabelecido na decisão final que venha a ser adotada pelo ICP-ANACOM que as declarações de denúncia contratual tenham de ser sempre apresentadas por escrito e através de suporte que ofereça as garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação.

Com efeito, a proposta apresentada pelo ICP-ANACOM encerra em si uma insegurança jurídica não justificada por qualquer ponderação dos interesses em presença, e sem

que nela se descortinem quaisquer benefícios, quer para os assinantes, quer para as empresas de comunicações eletrónicas.

Considerando que os canais *online*, como as plataformas de *self care* de cliente, requerem a introdução de códigos de utilizador e de códigos de acesso conhecidos apenas do cliente (no pressuposto que este cumpre as políticas de utilização de tais plataformas), poderá equacionar-se a possibilidade de submissão da denúncia contratual, acompanhada da respetiva documentação, por via de tais plataformas. Todavia, também neste cenário, deverá ser cuidadosamente avaliado se esse envio confere a garantia de que as declarações são fidedignas, inteligíveis e podem ser conservadas pelos operadores.

- (iii) É relevante, ainda, ressaltar que as denúncias contratuais para efeitos de portabilidade são, nos termos do Regulamento da Portabilidade, dirigidas ao atual prestador do serviço telefónico (“PD”), mas apresentadas junto do prestador recetor (“PR”), pelo que quando estejam em causa denúncias para efeitos de portabilidade, estas não poderão, em qualquer caso, ser apresentadas junto do PR ou enviadas ao PD através de um serviço de atendimento dotado de sistema de validação de utilizador, devendo observar-se as regras específicas aplicáveis ao exercício da denúncia contratual para efeitos de portabilidade;
- (iv) Ainda quanto à portabilidade, é por demais evidente que a Deliberação final sobre a matéria em apreço não deverá ter aplicabilidade. Outra solução, aliás, iria revestir-se de particular gravidade, pois o risco de ocorrência de portabilidades indevidas iria ser muito elevado, uma vez que a legitimidade de quem as havia apresentado só seria, eventualmente, comprovada através de documentação que poderia ser entregue ao PR até 13 dias úteis após a apresentação do pedido de portabilidade. Facilmente se percebe que aconteceria uma das duas seguintes hipóteses: ou a portabilidade era efetuada no prazo legal ou acordado sem qualquer segurança sobre a legitimidade do assinante que a havia solicitado ou o processo de portabilidade poderia durar até 14 dias úteis, o que poderia, por exemplo, comprometer os prazos atualmente estabelecidos para a portabilidade de números do serviço telefónico móvel.

2.3. Meios de apresentação

- (i) Relativamente aos meios para envio das denúncias contratuais pelos assinantes, importa esclarecer se o correio eletrónico e o fax podem ser utilizados como meio de transmissão da denúncia contratual subscrita pelo assinante ou seu representante - caso em que deverá existir uma denúncia contratual digitalizada em anexo - ou se a declaração de denúncia pode constar do corpo da mensagem de correio eletrónico, sem junção de documento de denúncia assinado e demais documentos de suporte necessários à correta identificação do assinante.

Tal como já referido supra, a segunda hipótese, especificamente nos casos de denúncia efetuada através de correio eletrónico, não poderá, no entender do Grupo PT, ser considerada válida, salvo nos casos em que o correio eletrónico possua assinatura eletrónica e certificação, conforme o disposto no n.º 2, do artigo 26.º, do DL 7/2004, de 7 de Janeiro e do DL 290-D/99, de 2 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo DL 88/2009, de 9 de Abril.

- (ii) Quanto à minuta de formulário de denúncia, refira-se que, não obstante o Grupo PT já dispor de modelos que servem o propósito visado pelo ICP-ANACOM (e que são remetidos sempre que os clientes enviam às empresas do Grupo PT documentos de denúncia incompletos ou relativamente aos quais se suscitam dúvidas quanto ao que é efetivamente pretendido pelo cliente), o cumprimento dos requisitos plasmados no projeto de decisão, caso sejam vertidos em decisão final, irá implicar alterações dos formulários existentes e adaptações várias.

Não podemos deixar de assinalar que tais alterações irão representar um impacto significativo nos processos instituídos e nos formulários já existentes, pois a implementação de todos os requisitos propostos pelo ICP- ANACOM resultarão no aumento de, pelo menos, uma página em cada formulário.

Assim, não obstante o cumprimento das obrigações que venham a ser definidas nesta sede, por parte do Grupo PT, consideramos essencial salientar que as mesmas também implicarão alterações de processos vários, às quais estará associado um custo que não se pode negligenciar, sem uma imediata correlação dos mesmos com os benefícios que se pretende obter e que não são claros.

- (iii) Relativamente à possibilidade de submissão eletrónica de declaração de denúncia em sítio na Internet, face aos argumentos já expendidos quanto à necessidade de fidedignidade, inteligibilidade e suporte conservável, a PT considera que, a prever-se a possibilidade de submissão eletrónica da declaração de denúncia, tal apenas deverá ser possível através de áreas privadas de *self care* de cliente, sobretudo quando está em causa a necessidade de se garantir a legitimidade da declaração de denúncia. Em todo o caso, a implementação de medidas deste tipo carece de cuidadosa avaliação e planeamento rigoroso.

Neste sentido, o Grupo PT também não concorda com a submissão eletrónica da declaração de denúncia no sítio de internet das empresas, desde logo porque atualmente tal funcionalidade de interação não existe e o seu desenvolvimento iria comportar custos nada despididos para as empresas, desde logo custos relacionados com a criação de versões eletrónicas dos formulários nos sítios na Internet, e uma ferramenta que permitisse anexar digitalizações dos documentos de identificação pessoais do cliente.

Por fim, o Grupo PT considera necessário implementar um mecanismo de validação seguro, que garanta que quem submete o formulário eletronicamente é, de facto, o próprio assinante do serviço (ou seja, quem contratou efetivamente com as empresas do Grupo PT), pois atualmente esta garantia é obtida mediante confirmação da assinatura do formulário de cancelamento por comparação com a que consta do respetivo documento de identificação pessoal.

Por todo o supra exposto, entende o Grupo PT que as propostas constantes dos pontos 2.2. e 2.3. do projeto de decisão devem ser alteradas, devendo igualmente recomendar-se aos operadores que, dentro de determinado prazo, avaliem a possibilidade de submissão de declarações de denúncia por via eletrónica através das áreas de *self care* de cliente, na medida em que o acesso a tais áreas está condicionado a uma verdadeira autenticação do cliente mediante a inserção de código secreto ou *password* numa área *on line*.

- (iv) Relativamente às informações que deverão constar dos formulários, o Grupo PT considera que o ICP-ANACOM deverá explicitar qual a informação que se pretende

abarcam com o requisito previsto na alínea c) do ponto 2.3.4.. Com efeito, não é possível incluir em formulários/minutas toda a informação relativa a encargos que possam advir da rescisão antecipada do contrato, atenta a complexidade das várias ofertas, dos racionais económicos subjacentes aos períodos de fidelização ou mesmo as consequências do incumprimento de obrigações contratuais de outra natureza (e.g. não devolução de equipamento cedido ou alugado, após extinção do serviço).

Assim, o Grupo PT considera que a informação prevista na supra referida alínea apenas deverá ser prestada de forma genérica e por remissão para as condições contratuais aplicáveis, e não de forma detalhada.

2.4. Efeitos da declaração da denúncia

- (i) Relativamente ao prazo proposto para confirmação da receção da declaração de denúncia e solicitação de informação ou documentação em falta, o Grupo PT considera que o prazo de 3 dias úteis é manifestamente insuficiente, por ser inexecutável validar corretamente todos os dados e documentação remetidos pelo cliente em tal prazo, nomeadamente porque aquele controlo não será possível através da utilização dos meios atualmente disponíveis.

Adicionalmente, para algumas empresas do Grupo PT, dar cumprimento à obrigação de identificação dos eventuais encargos que resultem do incumprimento de períodos contratuais mínimos no momento da confirmação da declaração de denúncia obrigaria a desenvolvimentos significativos de sistemas de informação, com os custos decorrentes dos mesmos, considerando que atualmente tais valores só são calculados no momento de emissão da fatura.

Por todo o supra exposto, o Grupo PT propõe que o prazo pretendido para confirmação da receção da denúncia e pedido de informação ou documentação adicional seja igual ao prazo que é concedido para o cliente proceder ao envio da documentação em falta, ou seja, 10 dias úteis.

Dados os custos avultados na impressão e expedição das cartas [IIC] [FIC], propomos que a comunicação a efetuar ao cliente possa ser efetuada por SMS ou correio

eletrónico, quando aquele tenha fornecido os dados para o efeito, aliás, em harmonia com as possibilidades que se encontram previstas atualmente na maioria dos contratos utilizados pelo Grupo PT.

- (ii) O Grupo PT entende que a comunicação de confirmação de receção da denúncia deverá indicar, em alternativa à data efetiva de cessação do contrato, o prazo contratualmente previsto de antecedência mínima para produção de efeitos da denúncia contratual.

Entendemos, em alternativa, que deverá ficar prevista a possibilidade de a data de cessação do contrato não ser a prevista contratualmente no contrato de adesão ao serviço, mas sim uma data posterior que venha a ser definida pelo assinante, aquando da apresentação da denúncia, uma vez que esta situação é comum. Uma solução deste tipo será, aliás, a única que permite respeitar a vontade do assinante que se pretende livre e esclarecida.

Também quanto este ponto são aplicáveis os argumentos já expendidos a propósito da dificuldade referente ao cálculo dos valores associados às obrigações que impendem sobre o assinante, em caso de cessação contratual, cálculo esse extremamente complexo e que não poderá ser assegurado no prazo de 3 dias úteis.

- (iii) Refira-se que, no ponto 2.4.3. do projeto de decisão, a ANACOM não se pronuncia a propósito da caducidade da declaração do cliente, caso este nunca remeta a documentação em falta. Assim, deverá ser estabelecido um período para a caducidade do documento de denúncia em caso de não receção da documentação, o qual não deverá ser superior a 30 dias.

Consideramos que, nesta sede, é importante esclarecer que a legitimidade da apresentação da declaração de denúncia deve ser aferida à data da sua apresentação e não à data da sua produção de efeitos, a qual pode ser diferida em termos temporais.

- (iv) Relativamente ao efeito da denúncia quando esta não seja inicialmente acompanhada dos documentos de suporte necessários à correta identificação do assinante, consideramos que a produção de efeitos retroativos prevista na alínea a) deste ponto

da consulta não se coaduna com as regras gerais de direito, em especial com o regime da eficácia da declaração negocial.

Com efeito, dispõe o artigo 224.º do Código Civil que a declaração negocial que tem um destinatário se torna eficaz logo que chega ao seu poder ou é dele tornada conhecida. Ora, a denúncia só é válida se quem a subscreve é o assinante, e sem a confirmação da sua identidade ou dos poderes do seu representante, a mesma não produz efeitos jurídicos.

Mesmo que assim não se considere, suponhamos a seguinte situação: um cliente remete uma comunicação de cessação contratual, por correio eletrónico, no dia 16.12.2011, sem que esta seja acompanhada da devida documentação. No dia 21.12.2011 (3 dias úteis depois) recebe a solicitação da empresa, para envio da documentação em falta. Se o cliente demorar os 10 dias úteis a que terá direito para proceder àquele envio, por correio eletrónico, a mesma só será recebida pela empresa no dia 04.01.2012.

Ora, sucede que, neste caso em concreto, quando a empresa recebe a documentação em falta, já terminou o mês em que deveria ter ocorrido a cessação da prestação do serviço, caso o cliente tivesse enviado toda a documentação simultaneamente com a comunicação inicial. Isto porque, efetivamente, ocorrendo a retroatividade dos efeitos daquela comunicação, tal como defendido pela ANACOM, o cliente terá cumprido a antecedência de 15 dias relativamente à data na qual pretendia que o contrato cessasse.

No fundo, no exemplo supra referido, de acordo com a regra que se pretende impor, o objetivo de proteção de um alegado direito do assinante (na realidade, se o contrato, na grande maioria das situações, só produz efeitos depois de apresentada a devida documentação pelo assinante, porque não há de haver uma obrigação paralela para efeito da cessação daquele contrato?) não parece ter paralelo nas vantagens que se visam obter.

Isto porque se levantam variadas questões relativamente àquela cessação contratual: caso já tenha sido emitida fatura do mês de Janeiro, dever-se-á proceder a alguma

correção? Caso não tenha sido emitida, mas tenha havido lugar à utilização de serviços a faturar, dever-se-á “perdoar” aqueles valores? E nos casos em que é recebida comunicação incompleta, como se deve tratar aquela situação de limbo, especialmente quando ocorre a renovação contratual entre aquela data e o envio da informação em falta?

As considerações supra evidenciam a necessidade de os operadores terem de proceder à alteração dos contratos de adesão que atualmente utilizam, por forma a acomodar nos mesmos o facto de as comunicações de cessação contratual terem de ser apresentadas num prazo significativamente superior aos 15 dias de antecedência atualmente previstos, relativamente à data em que se pretende em que a prestação do serviço cesse e que se encontram atualmente previstos naqueles contratos, caso a Deliberação final venha a acolher a solução ora preconizada pelo ICP-ANACOM.

Por último, e sem prejuízo de o Grupo PT reconhecer a necessidade de proteção do consumidor, importa que a atuação regulatória não seja desproporcional ao ponto de desresponsabilizar inteiramente o cliente no âmbito do relacionamento com o prestador de serviços de comunicações eletrónicas. Em boa verdade, estando os operadores vinculados ao cumprimento de obrigações de disponibilização de informações detalhadas relativas à execução do contrato (o que naturalmente abarca informações quanto aos procedimentos para a cessação contratual, sendo aliás, esta prática, cumprida pelas empresas do Grupo PT), os clientes, ao remeterem uma comunicação incompleta, estão, no fundo, a negligenciar a informação de que já dispõe, não podendo beneficiar de tal atuação negligente, em detrimento da segurança da atividade da empresa.

3. Aplicação do ponto 2 à resolução

O Grupo PT faz refletir neste ponto todos os comentários efetuados para o ponto 2.

4. Informação ao assinante

Atualmente, a informação referida já se encontra a ser prestada aos assinantes pelas empresas do Grupo PT, sempre que solicitada.

Não obstante, relativamente ao conteúdo obrigatório da denúncia e os documentos a apresentar, entendemos que o objetivo pretendido pelo ICP-ANACOM já é alcançado através da disponibilização dessa informação em todos os pontos de venda e sítios na Internet dos prestadores e, à semelhança do que se realizou a propósito do artigo 10.º, n.º 4, do Regulamento da Portabilidade, de o próprio regulador tomar a iniciativa de divulgar uma informação agregada relativa a requisitos definidos por todos os prestadores no seu sítio na Internet.

5. Entrada em vigor

Os requisitos que o ICP-ANACOM se propõe determinar às empresas de comunicações eletrónicas e refletidos no projeto de decisão em apreço, tal como referido *supra*, obrigam a alterações significativas de variados aspetos do relacionamento do Grupo PT com os assinantes, nomeadamente dos contratos de adesão a serviços de comunicações eletrónicas, passando estes a prever informação sobre conteúdo da declaração do assinante, documentos a apresentar, os suportes, meios e contactos disponíveis para apresentação da declaração.

Consideramos que o conteúdo acima mencionado é manifestamente excessivo para inclusão naqueles contratos sendo, pois, mais adequado indicar nos contratos apenas a forma como pode ser apresentada a denúncia e identificar os contactos para receção da mesma.

Dada a elevada quantidade de procedimentos a adotar, ajustamentos aos Sistemas de Informação corporativos, criação de novas rotinas, impressos a criar e a aprovar, contratos a modificar (com o envolvimento de várias direções do Grupo PT), consideramos que a entrada em vigor nunca deverá ser ter lugar antes de decorridos 120 dias úteis sobre a data de aprovação da decisão final.