

Exm.º Senhor
 Dr. Luís Filipe de Menezes
 Director de Regulamentação e Assuntos Jurídicos
 ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações
 Av.ª José Malhoa, n.º 12
 1099-017 Lisboa

Sua referência	Sua comunicação	Nº referência	Data
		705-07-01-18541076	
Assunto	Comentários ao documento disponibilizado no site do ICP-ANACOM "Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas".		

Exm.º Senhor,

Nos termos e para os efeitos previstos no art. 8º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, enviam-se, em anexo, os comentários produzidos pela PT. Com – Comunicações Interactivas, S.A. no âmbito do procedimento geral de consulta sobre o projecto de linhas de orientação nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Com os melhores cumprimentos,



GRAÇA BAU
 Administrador

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
 Av. Fontes Pereira de Melo, 40
 1069-300 LISBOA
 PORTUGAL
 Tel.: +351 21 790 70 00
 Fax: +351 21 790 70 01
 ptcom@co.sapo.pt
 www.sapo.pt






PT.COM

Com efeito, se as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas incluírem nos seus contratos todas as sugestões apresentadas pelo ICP-ANACOM, que aliás algumas acrescem às obrigações decorrentes da legislação aplicável, passarão a dispor de documentos contratuais extensos e conseqüentemente de leitura e interpretação mais complexa.

Na verdade, sendo o acesso à informação, actualmente, extremamente rápido e sem custos relevantes, o que importa é informar os clientes sobre os seus direitos essenciais e dos meios ao seu dispor para obter informação mais detalhada relativa a tais direitos.

Apresentação Gráfica

No que se refere à recomendação de a assinatura do cliente dever surgir logo após as condições gerais e particulares do contrato, pensamos que se trata de uma exigência formal que não corresponde ao objectivo do artigo 8.º, alínea d) do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Na verdade, o escopo daquela norma é o de evitar que sejam acrescentadas cláusulas após a assinatura do contrato.

Entendemos, assim, que a localização do espaço destinado à assinatura é, na verdade, irrelevante, devendo, porém, ser sempre precedida de remissão explícita de teor idêntico ao seguinte: “Tomei conhecimento das condições gerais de prestação do serviço, às quais dou o meu acordo” (ou outra equivalente).

III. Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

Como ponto prévio, importa salientar que a PT.COM apenas está sujeita, no que concerne aos elementos mínimos que deverão constar dos contratos para a prestação

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

Telepac



de serviços de comunicações electrónicas, às regras constantes dos artigos 39.º a 46.º da Lei das Comunicações Electrónicas.



PT.COM

Com efeito, entende a PT.COM que o dever de prestar informações relativas às condições de acesso e utilização dos serviços e protecção dos clientes previstas nos artigos 47.º e seguintes do Regicom apenas se aplica às empresas que oferecem serviços de ligação ou de acesso à rede telefónica pública e às empresas que ofereçam acesso indirecto a tais redes.

Na verdade, quer o artigo 47.º, quer o artigo 48.º, encontram-se inseridos numa Secção que tem como epígrafe “Empresas que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público” (e não na secção anterior, epigrafada “Empresas que oferecem redes e serviços acessíveis ao público”), pelo que os deveres de informação contidos nesses preceitos não são aplicáveis às empresas que ofereçam outros serviços, que não serviços telefónicos.

Nos termos do artigo 3.º, alínea ee) do Regicom, os serviços telefónicos acessíveis ao público são aqueles serviços ao dispor do público que permitem fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

Ora, tendo em conta que os serviços prestados pela PT.COM não consubstanciam serviços telefónicos acessíveis ao público na acepção do Regicom e que a rede utilizada para prestar os serviços não constitui uma rede telefónica pública, verificamos que as empresas que prestam serviços de acesso à Internet (como é o caso da PT.COM) não estão sujeitas aos deveres de informação previstos nos artigos 47.º e 48.º do Regicom.

B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

 **Telepac**





PT.COM

a. Serviços fornecidos

A descrição dos serviços oferecidos, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas, enquanto elemento mínimo a constar do contrato de serviço de acesso à Internet, apresenta sérias desvantagens num mercado extremamente dinâmico e em permanente mutação.

De facto, revela-se impraticável assegurar que o contrato de adesão ao serviço de acesso à Internet, inclua todas as novas facilidade e funcionalidades disponibilizadas pela empresa.

Consideramos, assim, que o ICP-ANACOM deverá admitir a possibilidade de subscrição de algumas facilidades e funcionalidades associadas ao serviço, em momento posterior ao da celebração do contrato e por meios alternativos, como por exemplo, a subscrição em linha (“on line”) de facilidades e funcionalidades no Sítio na Internet da empresa, nos termos admissíveis na legislação em vigor.

No que respeita à informação sobre a área geográfica de cobertura, revela-se manifestamente impossível facultar, no contrato, tal informação, desde logo, porque a cobertura sofre alterações diárias, estando em permanente desenvolvimento e implicando tal exigência de informação, elevados custos na manutenção dos impressos a facultar aos clientes.

Para cumprimento do dever de informação actualizada ao cliente, em matéria de cobertura, sugerimos que esta obrigação se considere cumprida, mediante a disponibilização de informação sobre o local onde o cliente pode aceder à mesma (v.g. Sítio na Internet da empresa).

Cumpre, ainda, referir que no caso dos serviços de acesso à Internet por vezes não é possível informar se o serviço está disponível na área do cliente sem antes fazer testes de conectividade. Por outro lado, muitas vezes as restrições que possam advir de um determinado serviço, são impossíveis de prever.

Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

Telepac





PT.COM

b. Níveis de qualidade de serviço oferecidos

Importa salientar que este elemento apenas deverá constar dos contratos sujeitos ao regime do artigo 48.º do Regicom, pelo que a PT.COM considera que este elemento não deverá constar dos contratos celebrados por prestadores de serviços de comunicações electrónicas não sujeitos ao regime previsto no referido preceito.

c. Tempo necessário para ligação inicial

A PT.COM considera que este elemento não deverá constar dos contratos a celebrar no âmbito da sua actividade, na medida em que o mesmo decorre do artigo 48.º do Regicom, não estando a PT.COM abrangida pelo âmbito de tal preceito.

Em todo o caso sempre se dirá, com base na experiência adquirida, que em muitas situações não é possível cumprir o prazo inicialmente acordado com os clientes para a ligação inicial do serviço, desde logo porque muitas vezes são os próprios clientes que não cumprem, por razões a que a PT.COM é alheia, o prazo acordado.

Nessa medida, seria útil estabelecer que, caso os contratos prevejam o tempo necessário para a ligação inicial e este não seja cumprido por causa imputável aos clientes, os prestadores dos serviços não estão obrigados ao pagamento de qualquer indemnização ou compensação.

C) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

No que respeita à necessidade de acordar com o cliente a data e o período de tempo necessário à reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço, sempre que para aquele efeito seja necessário aceder ao local de instalação, cumpre referir que tal acordo apenas será possível quando os prestadores dos serviços tenham conhecimento efectivo das causas da avaria.

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

 **Telepac**





PT.COM

Nessa medida, pode suceder que, somente após aceder ao local no qual se encontram instaladas as infra-estruturas ou os equipamentos, seja possível (i) apurar qual a avaria; (ii) a gravidade da mesma; e (iii) o tempo estimado necessário para a sua reparação.

Note-se que ainda que seja possível acordar o tempo necessário para reparação de avarias, em determinadas situações, pode não ser possível ao prestador do serviço cumprir o prazo acordado com os clientes caso, no processo de reparação, sejam detectadas outras anomalias inicialmente não detectadas.

Assim, entende a PT.COM que caso seja necessário fazer constar este elemento do contrato, o mesmo deverá ser complementado com disposições contratuais nos termos das quais o prestador do serviço pode prorrogar o prazo acordado entre as partes quando verifique que o mesmo não é suficiente para a reparação total das avarias e sem que tal determine o pagamento de qualquer indemnização ou compensação aos clientes.

As considerações acima tecidas valem igualmente para o nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias.

No que respeita ao nível de qualidade mínimo quanto ao prazo para acusação de recepção de uma participação de avaria, é entendimento da PT.COM que o facto de existir um elemento mínimo relativo ao prazo máximo de reparação de avarias, retira o efeito útil à fixação do primeiro dos prazos.

Acresce referir que, sempre que o meio disponibilizado para a participação de avarias seja o telefone ou o correio electrónico ("e-mail"), sendo estes os meios maioritariamente utilizados pelos assinantes, a acusação da participação é efectuada simultaneamente ao registo da mesma pela empresa e comunicada de imediato ao assinante.

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

 Telepac





PT.COM

Face ao exposto, somos da opinião de que tal elemento, por não parecer assumir uma relevância significativa, não deverá constar do contrato a celebrar com clientes.

D) Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção

Em primeiro lugar, cumpre referir que a necessidade de inclusão deste elemento no contrato celebrado com clientes não decorre do disposto no artigo 39.º do Regicom, pelo que a PT.COM considera que não se deverá encontrar sujeita a esta obrigação.

Nos termos do artigo 39.º do Regicom, os clientes deverão dispor de informação escrita sobre as condições de utilização do serviço (nas quais se inclui, naturalmente, o preço cobrado pela prestação do serviço), não se especificando aí qual o conteúdo que tal informação deverá incluir.

Cumpre ainda referir que nem sempre é possível às empresas que prestem serviços de comunicações electrónicas indicar com detalhe nos contratos celebrados com os clientes quais os tipos e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa, desde logo porque em determinadas situações os preços poderão ser alterados em virtude de imposições legais e/ou regulamentares.

Tendo em conta que os contratos celebrados com os clientes constituem contratos de adesão, pré-elaborados em quantidades significativas, caso os prestadores dos serviços indiquem, a cada momento, com detalhe os preços que serão cobrados pela prestação dos serviços, perante uma situação em que os preços sejam alterados por motivos alheios aos prestadores dos serviços, estes terão que readaptar o modelo das condições gerais por eles utilizadas.

Ora, um tal cenário seguramente implicará, para os prestadores dos serviços, custos adicionais que, em determinadas situações, não será justificável fazer repercutir nos preços cobrados aos clientes, na medida em que os custos decorrem de situações externas à prestação do serviço estabelecida com os clientes e não tiveram origem na

Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

 Telepac



3



PT.COM

vontade de qualquer das partes, em particular na vontade do prestador do serviço de comunicações electrónicas.

As considerações acima tecidas valem igualmente para o aspecto relativo à necessidade de anexar o tarifário ao contrato a celebrar.

Assim sendo, entende a PT.COM quanto a este aspecto, que os contratos apenas deveriam conter a indicação de que os preços cobrados pela prestação dos serviços são os que constam do tarifário em cada momento em vigor, e que os clientes poderão obter informações detalhadas e actualizadas sobre o tarifário nos locais que a PT.COM disponibilize para o efeito (como seja um Sítio na Internet, lojas da PT.COM ou dos seus agentes, etc.), não devendo os tarifários constituir parte integrante dos contratos.

E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato

É opinião da PT.COM que os contratos deverão distinguir entre as causas de suspensão do contrato com fundamento no incumprimento do mesmo pelos clientes e as causas de suspensão originadas por motivos alheios a qualquer uma das partes.

No que respeita aos meios adequados para a notificação da suspensão da prestação dos serviços e, no caso de serviços pré-pagos, tal notificação considera-se efectuada aquando do aviso que o saldo está próximo do zero, dado que a empresa desconhece o momento exacto em que o cliente esgotará o saldo.

Adicionalmente, importa ter presente que, devido à evolução tecnológica a que vamos assistindo actualmente, pode suceder que surjam outras formas de comunicação que não foram previstas pelas partes aquando da celebração do contrato, pelo que estes meios não deveriam ser indicados, de forma taxativa, nos contratos celebrados com os clientes, permitindo também, no futuro, que a empresa possa vir a adoptar outras formas de comunicação que não as previstas no contrato aquando da sua celebração.

Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt



3



PT.COM

Actualmente a maioria dos contratos entre os prestadores do serviço de acesso à Internet e os clientes são celebrados no âmbito de um sistema de prestação do serviço à distância, nomeadamente através de telefone e de adesão em linha (“on line”) aos serviços prestados.

Tendo em conta que na maioria dos casos a prestação do serviço tem início quase imediatamente após a celebração do contrato, entende a PT.COM que nesses casos os contratos deverão incluir uma cláusula nos termos da qual fica afastado o direito de resolução dos contratos no prazo de 14 dias a contar da data de celebração dos mesmos, nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril.

F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato

Quanto a este elemento, entende a PT.COM que é necessário clarificar que nos casos em que os prestadores optem por não oferecer níveis de qualidade do serviço, estes não estarão sujeitos ao pagamento de indemnizações ou reembolsos, na medida em que não foram acordados no contrato níveis de qualidade.

G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro

A PT.COM considera que o detalhe de informação sugerido pelo ICP-ANACOM é excessivo e extravasa claramente o âmbito daquilo que decorre da lei, designadamente na parte que impõe à empresa um prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação.

Acresce referir que, sempre que o meio disponibilizado para a apresentação de reclamações seja o telefone ou o correio electrónico (“e-mail”), sendo estes os meios maioritariamente utilizados pelos assinantes, a acusação da reclamação é efectuada

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
 Av. Fontes Pereira de Melo, 40
 1069-300 LISBOA
 PORTUGAL
 Tel.: +351 21 790 70 00
 Fax: +351 21 790 70 01
 ptcom@co.sapo.pt
 www.sapo.pt





PT.COM

simultaneamente ao registo da mesma pela empresa e comunicada de imediato ao assinante.

Face ao exposto, somos da opinião de que tal exigência não parece assumir uma relevância significativa, envolvendo enormes custos para a empresa, razão pela qual se sugere a sua supressão.

II) Condições em que é disponibilizada a facturação

O artigo 48.º do Regicom, que conforme já mencionado não tem aplicação directa nos contratos que sejam celebrados entre empresas que prestam serviços de acesso à Internet, apenas impõe que sejam indicadas no contrato, as condições em que é disponibilizada a factura detalhada. Nestes termos, considera a PT.COM que não existem fundamentos para inclusão no contrato das outras informações mencionadas neste ponto.

Acresce que decorre do artigo 39.º do Regicom que a PT.COM apenas deverá incluir nos contratos que celebre com os clientes a informação de que estes poderão obter a facturação detalhada quando esta seja solicitada.

Também consideramos ser desadequada a fixação de um prazo rígido para a emissão das facturas e a indicação das opções que estejam à disposição do cliente neste domínio. Com efeito, este é o tipo de informação que pode e deve ser disponibilizada aos clientes por outras vias, não se vislumbrando justificação razoável para que este tipo de informação deva estar incluída no contrato.

No que se refere à indicação dos meios de pagamento das facturas consideramos que é irrelevante e desnecessária a sua inclusão no contrato. Na verdade este é o tipo de informação que consta sempre da factura, pelo que no momento próprio o cliente sabe quais são os meios de pagamento que pode utilizar. Esta é claramente uma cláusula que a ser inserida no contrato vai contribuir para que o texto do contrato seja extenso

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

 Telepac





PT.COM

e conseqüentemente possa conduzir a que o cliente pura e simplesmente não faça a leitura do mesmo de forma adequada.

I) Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais em listas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à protecção de dados pessoais

A PT.COM não tem comentários em relação a esta sugestão.

J) Obrigação de garantir a protecção de dados pessoais e da privacidade no domínio específico das comunicações electrónicas, em conformidade com a legislação aplicável à protecção de dados pessoais e da privacidade

Apesar de algumas indicações sugeridas pelo ICP-ANACOM neste domínio serem questionáveis face à letra da lei, nomeadamente no que se refere à forma de obtenção do consentimento do titular dos dados, a PT.COM submete e continuará a submeter a informação relativa à recolha de dados pessoais à apreciação da Comissão Nacional de Protecção de Dados, entidade com competência para avaliar o cumprimento da lei neste domínio.

K) Indicação da possibilidade de inscrição dos dados dos assinantes na base de dados a que se refere o artigo 46.º da LCE, se aplicável.

A PT.COM não pretende, nesta sede, apresentar comentários em relação a esta sugestão.

L) Indicação do prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e modo de notificação do utilizador.

A PT.COM não tem comentários em relação a esta sugestão.

PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

Telepac





"M) Indicação de que o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM."

PT.COM

A PT.COM não tem comentários em relação a esta sugestão.



PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1069-300 LISBOA
PORTUGAL
Tel.: +351 21 790 70 00
Fax: +351 21 790 70 01
ptcom@co.sapo.pt
www.sapo.pt

