

Digníssimos Membros do
Conselho de Administração do
ICP – ANACOM
Av. José Malhoa, 12
1099 – 017 LISBOA

Lisboa, 1 de Julho de 2005

N/ ref.ª: REG/SCOM – 82/05

Ex.mos Senhores,

No seguimento da consulta pública lançada pelo ICP-ANACOM a 18 de Maio último, a Sonaecom SGPS S.A. [Sonaecom], vem pela presente, em nome das suas participadas ClixGest S.A., Novis Telecom S.A. e Optimus Telecomunicações S. A., apresentar os seus comentários ao projecto de decisão.

A Sonaecom louva a iniciativa da consulta com o objectivo de se definirem as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, desde logo porque considera que tal poderá facilitar o processo de aprovação dos contratos, o que resultará numa diminuição dos prazos de aprovação dos mesmos.

Contudo, os elementos a constar obrigatoriamente dos contratos, já está fixado pelo legislador, no artigo 48ª da Lei das Comunicações Electrónicas (Regicom), considerando a Sonaecom que a proposta do regulador não deve ultrapassar o definido por lei para esta matéria.

Assim, pese embora ter como objectivo o de assegurar uma maior normalização e subsequente maior transparência dos contratos de prestação de serviços do Sector, se aprovada nos presentes termos terá como resultado o de aumentar a confusão dos clientes perante as propostas dos diferentes operadores.

Isto porque, a actual proposta do regulador apresenta um excesso de informação a anexar ao contrato e, por conseguinte, ao invés de promover a clarificação do cliente apenas irá confundir o cliente decido a um conjunto de informação que, em muitos casos, não é pertinente para a

sua situação específica podendo mesmo desincentivar o cliente de prosseguir com o seu processo de adesão.

Com o volume de informação proposto, não é crível esperar que o cliente leia e compreenda toda a informação que lhe é entregue no momento da assinatura do contrato. É essencial que seja encontrado um equilíbrio entre o dever do prestador informar o cliente, permitindo que este tome a sua decisão de forma esclarecida, e a quantidade da informação a fornecer com o contrato. Caso tal equilíbrio não seja encontrado, o cliente não estará mais esclarecido do que na situação actual pois, na realidade, toda a informação que lhe é dada em excesso não será interiorizada pelo cliente.

Atendendo à extensão da matéria a Sonaecom optou por, no presente documento, abordar as suas principais preocupações de forma não exaustiva, sendo que **desde já se solicita ao ICP-ANACOM a realização de uma audiência oral prévia à tomada de decisão final nesta matéria com o objectivo de se expôr, de forma mais completa e fundamentada, a fundamentação da absoluta necessidade de revisão do previsto na presente consulta pública.**

Sem mais de momento, com os nossos melhores cumprimentos,

Daniela Antão

Directora do Departamento de Regulação

Sonaecom SGPS SA

**COMENTÁRIOS DA SONAECOM SGPS SA À CONSULTA PÚBLICA DO ICP-ANACOM ÀS
LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO A INCLUIR NOS CONTRATOS
PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS**

I. Considerações gerais

Existe um conjunto de questões genéricas que deverão ser tomadas em consideração aquando do processo de decisão sobre a matéria em apreço.

Do detalhe excessivo proposto pelo ICP-ANACOM

Como foi referido atrás, a actual proposta do regulador implicará que o contrato de adesão passe a ser excessivamente extenso o que acabará por eliminar o efeito prático que se pretende atingir com a presente consulta: assegurar a informação ao cliente sobre as condições subjacentes à realização do contrato.

Na realidade, atendendo ao volume da informação preconizada é convicção da Sonaecom que o cliente, em muitos casos, não o irá analisar e, portanto, não se irá informar previamente à contratação das condições associadas ao serviço, como é também seu dever. De notar que, já hoje, com um volume de informação bastante inferior, o cliente já em muitos casos não o faz, situação que a proposta do ICP-ANACOM apenas irá agravar.

É fundamental atender ao facto de, tratando-se de contratos de adesão, e apesar disso, as obrigações de informação são de parte a parte. I.e., não incumbe apenas ao prestador do serviço garantir a informação mínima necessária ao cliente sobre o serviço que presta mas, é também obrigação do cliente informar-se de forma adequada para a tomada da sua decisão.

Este princípio de obrigação recíproca tem subjacente a necessidade de encontrar o equilíbrio supra mencionado no que se refere à informação que deverá ser entregue ao cliente pelo prestador no momento da adesão e aquela que o prestador deverá divulgar nos locais habituais de informação sobre os seus serviços/produtos (e.g. sítio de Internet e pontos de venda).

Da leitura da proposta do regulador, conclui-se que tal equilíbrio não existe, na medida em que se equipara informação que deverá ser prévia à contratação com informação própria do objecto específico do contrato.

Assim, e como forma de eliminar o excesso de informação proposto (que prejudica tanto o cliente como o prestador), **o ICP-ANACOM deverá limitar-se a fixar nos contratos de adesão as condições gerais e as específicas de acesso ao serviço, remetendo a informação adicional e completar detalhada para outras sedes**, ou seja, para os vários canais de comunicação de que os prestadores dispõem: lojas, agentes, sítio de Internet ou serviço de atendimento a clientes.

Do impacto operacional da proposta do ICP-ANACOM

Para além dos efeitos que o detalhe excessivo, *per se*, terá no efeito prático da medida proposta, há que atender ao impacto operacional da mesma.

Aliado ao volume de informação desproporcionado há também que atender a questões como a apresentação gráfica das condições. Assume particular relevância a exigência de utilização do estilo "Arial 10" na redacção destes contratos.

Aplicando esta exigência ao actual clausulado dos contratos da Sonaecom, observa-se que, no caso do serviço onde o clausulado é menos detalhado (caso do serviço de acesso à Internet em banda larga via oferta Rede ADSL.PT), se obtém um pequeno folheto de 4 páginas.

Ora, com o nível de detalhe avançado pelo ICP-ANACOM, o efeito final será de ter condições gerais que irão exigir a elaboração de um pequeno livro.

Para além dos efeitos que tal situação terá no cliente, os quais foram descritos na secção anterior, esta situação terá um impacto directo nos custos de produção, armazenamento e distribuição da informação.

Veja-se o exemplo da exigência de informação actualizada sobre as zonas de cobertura dos serviços que, na realidade, é totalmente impraticável se se atender ao seu carácter dinâmico no tempo e à especificidade que a consulta sugere, o que levaria a preparar um contrato específico para cada cliente, deixando de ser aplicável o actual modelo de contrato de adesão. Não é possível assegurar que os contratos expedidos num determinado momento permaneçam actualizados no momento da venda tanto mais que, muitos dos serviços em causa, são alvo de venda fora dos estabelecimentos dos operadores. Atendendo à diversidade de serviços em causa, é impossível assegurar na prática que o vendedor, tenha as condições permanentemente actualizadas e com a observância de todas as situações particulares que o ICP-ANACOM pretende exigir.

Atendendo ao acima exposto, reforça-se a conclusão da secção anterior relativa à desproporcionalidade do detalhe exigido e, ao mesmo tempo, das exigências de letra apresentadas.

A Sonaecom concorda que a standartização do aspecto gráfico no que se refere, por exemplo, à utilização de letra escura num fundo claro é uma questão pertinente e que contribui para a facilidade da leitura. Já a exigência de um tamanho de letra Arial 10 é claramente excessivo e desproporcionado se se atender ao impacto que tal regra terá na operacionalização da venda por parte dos prestadores e seus parceiros de distribuição.

Neste sentido, a utilização do Arial 8 surge como um compromisso entre as necessidades de gestão do processo de distribuição dos serviços e produtos, de perceptibilidade do conteúdo das condições gerais para o cliente e do maior volume de informação a inserir que da proposta do regulador, corrigida dos actuais excessos, poderá vir a resultar.

II. Apreciação detalhada preliminar

Como foi referido atrás, o presente documento não pretende explorar em detalhe cada um dos pontos que deverão ser alvo de revisão, devendo tal exercício ser realizado no âmbito da audiência oral acima referida.

No entanto, é importante explicar desde já a forma como se deverá atingir o equilíbrio entre as obrigações de informação que recaem em cada uma das partes dos contratos de adesão.

Para tal, propõe-se a análise de algumas das situações que o ICP-ANACOM apresenta e que, pela sua importância ou pela sua aplicabilidade prática, se impõe desde já expôr:

- a) Cobertura dos serviços;
- b) Preços;
- c) Indemnizações;
- d) Facturação;
- e) Protecção de dados pessoais.

II.a. Cobertura dos serviços

No que se refere à área geográfica de cobertura do Serviço Móvel Terrestre e às zonas de sombra *outdoor* e *indoor*, parece-nos que as exigências de inserção no contrato desta informação não é adequada. Efectivamente, os requisitos propostos pelo regulador implicam a celebração de um contrato com as condições aplicáveis em cada momento quanto à cobertura nacional *outdoor* (inviabilizando a utilização dos contratos de adesão ou dos anexos previamente preparados) e, no caso da cobertura *indoor*, um estudo casuístico de cada

situação para posterior inserção dos dados no contrato, sendo que, mesmo que tal fosse passível de implementação, não poderia ser exigido à Optimus, pois o máximo que pode ser apresentado é uma probabilidade estatística de em determinadas zonas haver determinados níveis de cobertura *indoor*.

No que se refere aos serviços telefónicos em local fixo, é possível definir a área do cliente (via morada de instalação). No entanto, é preciso ressaltar as situações em que a cobertura do serviço não é nacional. No caso de serviços baseados na ORALL a cobertura dos serviços não está estabilizada, assistindo-se a um crescimento mensal da mesma. Na medida em que o produto é vendido em *kits*, é impossível garantir que a cobertura no momento da expedição dos *kits* para os pontos de venda esteja actualizada no momento da venda de cada kit individual.

Neste contexto, não é razoável impôr que cada *kit* tenha informação actualizada sobre a cobertura do serviço. Mais uma vez, a informação anexa ao contrato deverá remeter para o sítio do operador onde o cliente poderá aceder à informação actualizada em tempo real.

Esta exigência prevista na consulta do ICP-ANACOM é um exemplo claro do carácter impraticável da proposta do regulador e que, no entender da Sonaecom, não tem qualquer fundamentação na perspectiva de defesa do consumidor. Este tipo de informação deverá ser garantida pelos prestadores, por exemplo, nos seus sítios de Internet, de forma a permitir que o cliente tenha fácil acesso à informação necessária para tomar a sua decisão.

Não é no momento de adesão que o cliente vai, com base nesta informação detalhada, procurar contratos de adesão de outros prestadores para comparar os detalhes de todo o serviço. Esse trabalho de comparação das alternativas deverá ser efectuado antes do momento da adesão e com base em informação que os prestadores deverão disponibilizar de forma clara e acessível nos locais adequados atrás referidos.

II.b. Preços

A informação relativamente aos preços deverá também ela ser proporcional. Dever-se-á fixar a informação principal relativamente aos preços do serviço base mas, por exemplo, a obrigatoriedade do detalhe de preços a nível de serviços de *roaming* é impraticável na medida em que existe uma evolução dinâmica dos mesmos que não é compatível com o carácter mais estático dos contratos (já largamente explicado atrás).

Mais uma vez, a informação mais detalhada deverá ser disponibilizada noutros locais, como o sítio de Internet dos prestadores, lojas, etc., sendo que estes locais deverão ser claramente identificados nas condições gerais dos contratos.

II.c. Indemnizações

Na sequência do acima exposto para os preços, a Sonaecom considera que o que será razoável e proporcional neste contexto será indicar os critérios genéricos que assistem às fórmulas de cálculo das mesmas, bem como a formulação genérica das situações que darão origem ao direito do cliente (ou do prestador) à indemnização, sendo que o detalhe de cada uma das situações particulares deverá ser disponibilizada nos demais pontos de informação do prestador, de forma transparente e simples.

Novamente, não é razoável esperar que as condições gerais do contrato sejam o repositório das regras detalhadas para cada situação particular.

II.d. Facturação

A facturação é outro exemplo do detalhe excessivo. No âmbito de um contrato de adesão concorda-se que é proporcional a disponibilização de informação sobre as modalidades disponíveis de pagamento, bem como sobre o direito de facturação detalhada que assiste ao cliente. No entanto, por exemplo, o pormenor de inclusão do *layout* das facturas é claramente excessivo.

II.d. Protecção de dados pessoais e privacidade

O cumprimento das regras relativas à protecção dos dados pessoais dos clientes é um aspecto fundamental em contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas. No entanto, a proposta do regulador vai no sentido de, o contrato de adesão, servir como veículo para divulgação ao público do regime legal em vigor.

Claramente tal não é o objectivo sendo que se duvida da própria perceptibilidade desse detalhe para o cliente final, bem como da utilização prática que um cliente possa vir a fazer dessa informação dada a sua extensão.

Novamente, o excesso de informação preconizado na proposta do regulador acabará por esvaziar a medida do seu efeito prático, dado que conduzirá ao efeito já atrás referido em que os clientes acabarão por ficar desencorajados da leitura da informação veiculada.