



**Carta registada
com aviso de recepção**

**Ao
Conselho de Administração do
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
(ANACOM)
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa**

N/ Refª: SM/CMP/CC

Lisboa, 1 de Julho de 2005

Assunto: Consulta Pública relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas

Exmos. Senhores,

Na sequência do lançamento da Consulta Pública relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas ("Consulta"), vem a Vodafone Portugal- Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) apresentar os seus comentários, os quais constam do documento anexo à presente carta.

Informamos V. Exas. que já remetemos a resposta da Vodafone à Consulta Pública acima referida em formato electrónico para o endereço cm_contratos@anacom.pt.



Em virtude da complexidade e quantidade de questões que este documento nos suscita, consideramos necessária a realização de uma reunião entre o ICP-ANACOM e os operadores onde se possa debater pessoalmente este assunto.

Com os nossos melhores cumprimentos,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Cristina Minoia Perez" followed by a stylized flourish.

Cristina Minoia Perez

Responsável

Departamento Legal

**Comentários da Vodafone à Consulta Pública Relativa às Linhas de Orientação
Sobre o Conteúdo Mínimo a Incluir nos Contratos para a Prestação dos Serviços
de Comunicações Electrónicas**

I. Considerações Gerais

Compreendemos que seja necessário garantir o rápido e efectivo cumprimento do disposto na lei por parte dos operadores, assegurando um elevado nível de protecção dos consumidores e uma maior transparência na oferta de serviços de comunicações electrónicas.

Porém, o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas identificado do documento em consulta afigura-se, em nossa opinião, e muito particularmente em determinadas matérias, excessivo.

Com efeito, consideramos que o conjunto de elementos propostos pelo ICP-ANACOM vai muito além do que seria o limite mínimo necessário para alcançar os objectivos identificados no nº 1 do artigo 5º do Regime das Comunicações Electrónicas (“Regicom”), revelando-se, assim, esta medida desajustada face aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear as decisões e medidas tomadas pelo ICP-ANACOM e, conseqüentemente, desalinhada daqueles objectivos.

Estamos certos que os propósitos que com estas medidas se propõe a ANACOM alcançar serão obtidos pelo normal funcionamento do mercado, dados os níveis significativos de maturidade do mercado e o desenvolvimento do sector das comunicações em Portugal, sem que haja necessidade de uma intervenção do regulador a este nível.

Aliás, este tipo de medidas que a ANACOM propõe no quadro da consulta em curso vem sim comprometer os objectivos de regulação das comunicações electrónicas que a ANACOM deve prosseguir. De salientar, que o propósito do disposto no artigo 48º do Regicom, já por si exaustivo, não é informar o Cliente da panóplia de ofertas do

operador, mas apenas dos elementos directamente relacionados com o serviço objecto daquele contrato.

Neste sentido, entendemos que deverá apenas ser facultado ao Cliente, em tempo útil, e previamente à celebração de qualquer contrato, toda a informação necessária e adequada sobre as condições de acesso e utilização do serviço que está a contratar e não um “compêndio ou manual” com todos os serviços que compõem a oferta do operador, como efectivamente decorre do documento em consulta.

Estamos em crer que esta informação em excesso fará fracassar os objectivos pretendidos pelo ICP-ANACOM, comprometendo o cabal esclarecimento do Cliente aderente sobre as condições e termos do contrato.

A própria obrigação que impende sobre a Vodafone de disponibilizar um clausulado com uma redacção clara, precisa, em caracteres facilmente legíveis e simples, será, em nosso entender, manifestamente prejudicada com a inclusão de uma informação excessiva, alguma até eminentemente técnica, não perceptível para o comum dos Clientes.

, Temos, de facto, dúvidas que um Cliente ao ver-se confrontado no momento da subscrição do serviço com um contrato composto por inúmeras páginas (segundo a estimativa da Vodafone rondará a dezena (letra “Arial 10”) acrescido dos respectivos anexos, terá disponibilidade para ler e, mesmo, para assimilar todo o seu conteúdo.

Ora, como é sabido, o excesso de informação nos contratos de adesão tem sido entendido por diversos autores como tendo um efeito inverso ao correcto esclarecimento dos aderentes, uma vez que pode provocar no Cliente o desinteresse pela leitura e pelo conhecimento em pormenor das condições desse mesmo contrato.

Neste sentido, releva o ensinamento do Prof. Dr. António Pinto Monteiro segundo o qual *“uma informação em excesso pode conduzir, na prática, a uma falta de informação”*.

De resto, é justamente com base nestas preocupações que se tem vindo a pugnar pela simplicidade e economia contratuais.

¹ “O Novo regime jurídico dos contratos de adesão”, in Revista da Ordem dos Advogados, Ano 62, Lisboa, Janeiro de 2002

Estamos, também, convictos que este excesso de informações não reduzirá o número de reclamações apresentadas junto dos operadores ou do ICP-ANACOM, uma vez que o Cliente ao não ter lido cuidadosamente as condições contratuais e, por conseguinte, não estar plenamente inteirado dos direitos e obrigações que a ele lhe assistem e sobre ele impendem, tenderá sempre a apresentar as suas questões junto do operador e do ICP-ANACOM.

Não podemos, ainda, deixar de realçar que a disponibilização de contratos com esta dimensão terá custos significativos para os operadores, não só com a sua produção, mas também com o seu posterior armazenamento.

De salientar, ainda, que a inclusão da informação em anexos, separada do corpo do contrato, como sugere o ICP-ANACOM, e sendo, para alguns elementos, excessivamente longa e detalhada, como reconhece o próprio ICP-ANACOM, não vem resolver a questão da dimensão do contrato, uma vez que o Cliente continuará a ser confrontado com um significativo volume de papel para aderir aos serviços do operador pretendido

Sem querermos ser exaustivos, somos de opinião que se deve proceder à eliminação da informação que, estando contemplada na lei, não seja expressamente obrigatória a sua menção no contrato (ou anexos), podendo ser disponibilizada em brochuras disponíveis nas lojas e agentes, ou, ainda, informação que, pela sua natureza, não se justifique estar inserida no contrato (ou anexos) e faça mais sentido ser disponibilizada em suportes distintos, tal como em listas telefónicas, na factura, ou em canais de divulgação de informação dos operadores.

Referimo-nos, a título meramente exemplificativo, às informações sobre o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu, os modos de pagamento das facturas, as consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente no caso de portabilidade do número, o local onde se pode encontrar a versão actualizada do contrato, a obrigação de garantir ao assinante o acesso a chamadas que não impliquem o pagamento durante o período de suspensão do serviço, o procedimento interno de resolução de reclamações e o *portfolio* dos serviços adicionais.

Cumpre-nos, aliás, referir, na senda da jurisprudência nacional e comunitária, que a elaboração deste tipo de contratos deve ser feita no pressuposto de que se destina a um consumidor medianamente diligente, que procura informar-se, utilizando todos os meios de comunicação que lhe são facultados pelo agente económico, de molde a tomar a sua decisão de contratar de forma livre e esclarecida.

Sem prejuízo do que se disse anteriormente, e ainda que em nosso entender o documento em consulta deva ser objecto de uma profunda revisão, não podemos deixar de tecer os nossos comentários a propósito dos elementos que nos causam especial preocupação.

1. Apresentação gráfica

A acrescer ao que se disse anteriormente, a definição do tamanho da letra sugerido na Consulta parece-nos não só excessivo, como, uma vez mais, vem reforçar o que acima se disse sobre a intervenção no regulador nesta matéria.

Cumpre salientar que na linha do que se tem entendido à luz do direito à informação, definido na Lei do Consumidor e no regime das Cláusulas Contratuais Gerais, a clareza e objectividade que devem reger a redacção das cláusulas contratuais não se referem especificamente ao tamanho da letra, mas antes a um conjunto de factores que permitem ao aderente tomar conhecimento de todo o clausulado contratual.

Por esta razão, e tendo como pressuposto que todas as cláusulas contratuais são redigidas no mesmo tipo de letra e que não são incluídas excepções ou limitações de responsabilidade em “letras miudinhas” em relação ao restante clausulado, entendemos, também em benefício da redução do tamanho do contrato, que deverá ficar ao critério dos operadores a definição do tamanho de letra, o qual poderá, porventura, ser mais reduzido.

2. Assinatura do Cliente

No que toca ao espaço destinado à assinatura do cliente, sufragamos a opinião da Jurisprudência² e da doutrina nacionais que defendem que ao prever-se na Lei a exclusão das cláusulas inseridas nos contratos singulares depois da assinatura de

² Acórdão da Relação nº 750/2004-2 de 29 de Abril

algum dos contraentes, o que se pretendeu foi afastar cláusulas inseridas depois de alguma partes ter assinado e não as inseridas no verso dos formulários.

De facto, “*nada obsta, pois, à inserção da declaração “toma-se conhecimento e aceitam-se plenamente as condições gerais de utilização constantes do verso deste documento, junto ao local de assinatura do contrato”,³ conforme consta, aliás, do contrato da Vodafone.*

Nestes termos, entendemos que deve ser deixado ao critério dos operadores a definição do local da assinatura nos seus contratos.

II.- Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo).

De forma a facilitar a compreensão dos nossos comentários, optámos por seguir a numeração constante do documento em consulta. A citação dos pontos enumerados na Consulta, encontram-se em itálico.

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

• Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – as condições em que a empresa presta serviço aos clientes, por exemplo se o serviço está disponível na área do cliente, se serão realizados teste de conectividade para verificar se é possível a prestação do serviço, etc. Nestes casos o contrato deve informar o cliente de como pode pedir o reembolso do que já prestou e pôr fim ao contrato.

No que respeita a este ponto, gostaríamos que o ICP-ANACOM clarificasse o que se pretende.

Não obstante, e na eventualidade do ICP-ANACOM se estar a referir à faculdade conferida ao cliente de poder pedir o reembolso do que já prestou e de pôr fim ao contrato na eventualidade de não ser possível prestar o serviço ou o serviço estar

³ *Idem*

indisponível na área do Cliente, entendemos que tal só se poderá eventualmente equacionar relativamente aos serviços telefónicos fixos.

Com efeito, atenta a mobilidade que caracteriza os serviços móveis, os operadores só poderiam prever nos respectivos contratos esta penalidade quando, não só o Cliente indicasse o local ou locais precisos de utilização do serviço, mas também mediante a execução de testes de aferição de cobertura na dita "área do Cliente" (residência? local de trabalho? casa de férias?), os quais implicariam inúmeros recursos técnicos e humanos, bem como custos inoportáveis para os operadores.

• Área geográfica de cobertura, incluindo, no caso dos serviços telefónicos móveis, informação, reportada à data da celebração do contrato, sobre as áreas de sombra (outdoor e indoor) e de comunicações irregulares em que não é possível garantir a sua utilização eficaz, bem como a forma de obtenção de informação permanentemente actualizada sobre as mesmas

Actualmente, a informação sobre as áreas de cobertura GSM e as respectivas zonas de sombra é facultada a todos os clientes em mapas disponibilizados nas lojas e no *Site* da Vodafone. O cliente pode, ainda, ter acesso a informação mais detalhada sobre cobertura através do Serviço de Atendimento a Clientes.

Sugere o ICP-ANACOM que a informação sobre zonas de cobertura, assim como as áreas de sombra (*outdoor* e *indoor*) e de comunicações irregulares, em que não é possível garantir a utilização eficaz do serviço, conste do contrato de adesão ou constitua anexos a este contrato.

Como já tivemos oportunidade de salientar em momentos anteriores, e embora cientes de que a informação respeitante à cobertura pode ter uma influência determinante na decisão de celebrar um contrato com um prestador de serviço telefónico móvel, entendemos que não se afigura razoável incluir ou anexar ao contrato de adesão um conjunto de mapas que identifiquem as zonas de cobertura e de sombra para a generalidade do território nacional.

Com efeito, a disponibilização de informação sobre a cobertura do território obrigaria os operadores a anexar ao contrato, já de si volumoso, um significativo conjunto de mapas, os quais, dada a frequência da implementação e optimizações das estações de base, em particular no que respeita à cobertura UMTS, não poderiam estar actualizados com informação à data da celebração do contrato, uma vez que, tal implicaria a sua actualização numa base quase diária, o que seria, do ponto de vista prático manifestamente inaceitável.

Por outro lado, ainda que fosse possível produzir e distribuir a informação sobre cobertura a todos os canais de venda da Vodafone numa base diária, sempre se suscitariam, entre outras, algumas questões quanto ao rigor e detalhe da informação que seria possível disponibilizar em suporte de papel e que, só por si, impediriam o operador ou os seus representastes de garantir a cobertura em locais específicos *outdoor* ou *indoor*.

Com efeito, os mapas de cobertura disponibilizados pela Vodafone correspondem ao resultado de cálculos de previsão de cobertura efectuados por ferramentas específicas que utilizam modelos digitais do terreno (contendo informação morfológica), de ocupação do terreno e, quando disponível, de edifícios bem como modelos de propagação, na maioria dos casos, de natureza estatística, aferidos por medições efectuadas no *in loco*.

Desta forma, a cobertura calculada tem, necessariamente, associado um erro de cálculo e uma probabilidade de ocorrência, não se tratando, portanto, de uma informação isenta de erro.

Acresce, que a previsão de cobertura no interior de edifícios apresenta dificuldades significativas adicionais, já que, com excepção de alguns edifícios públicos (e.g. aeroportos, centros comerciais, instalações de Clientes) não são realizadas, genericamente, medições no interior de edifícios.

Por sua vez, a penetração de ondas electromagnéticas, como é o caso dos sinais transmitidos pelas estações de base, em edifícios, depende muito das características de cada edifício, materiais de construção, área de vidro na fachada, altura do edifício (em

comparação com a altura média dos edifícios circundantes), integração do edifício na malha urbana, existência ou não de divisões interiores (sem janelas), etc.

Por este motivo, a própria informação de cobertura *indoor* possui uma complexidade elevada. Assim, no mesmo edifício a cobertura pode variar de piso para piso, sendo que em cada piso podem ser definidos diversos níveis de cobertura - junto às janelas, nas divisões com janelas; nas divisões interiores, nos elevadores, etc.

Pelos motivos expostos, a possibilidade de erro associado à previsão de cobertura *indoor* é significativamente superior ao da cobertura *outdoor*.

Face ao que acima se deixou dito, e tendo também presente os custos que tal acarretaria para a Vodafone, afigura-se impraticável a disponibilização de mapas actualizados e com detalhe preciso das zonas de sombra *indoor* e *outdoor* no contrato ou em anexo.

Ora, tendo presente que a Vodafone implementou há algum tempo uma aplicação que permite aos assistentes do serviço de atendimento ao cliente identificar e disponibilizar as áreas geográficas de cobertura, incluindo, com a precisão possível, as áreas de sombra e de comunicações irregulares (não distingue *indoor* de *outdoor*), entendemos que, em alternativa à disponibilização de um conjunto de mapas de cobertura, se revestirá de maior utilidade para o Cliente ter um serviço de atendimento permanente, através do qual obtém informações sobre cobertura completas, tanto quanto possível, e actualizadas.

Assim sendo, e pese embora o Regicom não refira expressamente a necessidade do contrato de adesão conter informações específicas sobre a cobertura do serviço, propomo-nos manter os termos contratuais já enviados ao ICP-ANACOM, disponibilizando nas condições gerais, ou mesmo na parte da frente do contrato, informação relativa à possibilidade de quaisquer dúvidas sobre a cobertura num local específico poderem ser dirigidas pelo cliente ao Serviço de Atendimento ao Cliente (16912).

E) Detalhes de preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre preços

• *Consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso de este ao contratar o serviço, proceder também à portabilidade dos números*

Neste particular, e a propósito da portabilidade dos números, consagra-se a necessidade de previsão no contrato das consequências, em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso do cliente ao contratar o serviço proceder também à portabilidade dos números.

Ora, tal informação é destinada aos chamadores e não ao cliente aderente, sendo ela devidamente já divulgada na mensagem que é obrigatoriamente disponibilizada aos chamadores do número que efectuou a portação para a rede da Vodafone. Este procedimento parece-nos perfeitamente suficiente para garantir e assegurar a transparência tarifária entre utilizadores, já que desta forma têm conhecimento que poderá haver diferenças em sede de custo da comunicação efectuada, tendo ao mesmo tempo oportunidade de optar por não estabelecer a referida comunicação.

Nestas condições, entendemos que este ponto não deve constar dos elementos mínimos a incluir nos contratos.

F) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e cessação

• *Previsão de pré-aviso adequado, de oito dias, ao assinante, o qual deve ser advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar. O contrato deve indicar o meio adequado para efectivação do aviso*

No seu contrato a Vodafone prevê, para a generalidade das comunicações ao cliente, a possibilidade de ser utilizado um meio adequado. Não nos parece, por isso, que seja necessário incluir relativamente a cada comunicação a forma específica como o cliente será alertado, devendo, antes, ser deixado ao critério dos operadores, salvo em caso de notificações específicas, a opção pelo meio de comunicação que melhor se adequará ao caso concreto.

Nestes termos, não deve o contrato prever o meio concreto para a efectivação do aviso em cada situação específica em que haja necessidade de alertar o Cliente, mas, antes, identificar apenas o conjunto de meios que o operador poderá utilizar para este fim.

G) Alterações contratuais

- *Onde se pode encontrar versão actualizada do contrato*

Na linha do que acima se aduziu e em sede de considerações gerais, somos de opinião que não se justifica a inserção desta menção nos contratos, tanto mais que estas as alterações já são do conhecimento do Cliente, uma vez que lhe serão obrigatoriamente notificadas.

I) Método para iniciar processos de resolução de litígios

- *Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação*
- *Procedimento de resolução da reclamação*

Em nosso entender, não faz sentido incluir nos contratos os procedimentos internos dos operadores, pelo que estes pontos devem ser eliminados dos elementos mínimos a incluir nos contratos.

J) Condições em que é disponibilizada a facturação

- *Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento*

Como é sabido, a emissão de facturas aos clientes da Vodafone, está associada aos diferentes ciclos de facturação, em respeito pelo disposto no Código do IVA, as quais indicam o prazo limite de pagamento.

Consideramos, assim, ser desnecessária e irrazoável qualquer indicação no contrato a este propósito.

- *Os modos de pagamento das facturas*



Em nosso entender, esta informação, pela sua natureza, deverá constar das facturas e não do próprio contrato.