

Carta Registada
com aviso de recepção

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

Lisboa, 28 de Novembro de 2011

N/ Ref: AIM/CMP 28_11_2011

Assunto: 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”.

Exmos. Senhores,

Na sequência do lançamento da 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” (“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 os presentes comentários da Vodafone foram já remetidos para o endereço de correio electrónico proced.contratos@anacom.pt.

Na expectativa de que os presentes comentários mereçam a vossa melhor atenção, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Cristina Minoya Perez
Direcção de Assuntos Legais e de Regulação

Comentários da

Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. à 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

1.Comentários Gerais

O presente Projecto de Decisão (PD) submetido pelo ICP – ANACOM a procedimento geral de consulta versa sobre os 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, matéria que recai no âmbito da autonomia contratual das partes e que, como tal, se encontra, naturalmente, vertida nos diversos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas utilizados pelos operadores na sua actividade.

Segundo o entendimento do ICP-ANACOM, este PD justifica-se dado o volume significativo de reclamações motivadas pelos requisitos que as empresas exigem para aceitar pôr termo aos contratos celebrados com os seus clientes e pelos obstáculos que daí decorrem para um processo de mudança de prestador. Acrescenta, ainda, o ICP-ANACOM que são inúmeras as situações em que as empresas fazem depender a cessação dos contratos da realização de procedimentos complexos, desproporcionados e onerosos e da apresentação de documentos que não têm paralelo com os que antes foram exigidos para a contratação, exigências que variam de empresa para empresa e que nem sempre são claramente comunicadas aos assinantes, que acabam por ser forçados a prolongar um contrato que não pretendem manter porque o pedido de desvinculação não obedeceu escrupulosamente aos procedimentos fixados.

Conclui o ICP-ANACOM que, os consumidores e utilizadores finais das redes e serviços de comunicações electrónicas em Portugal, são, assim, confrontados com procedimentos de cessação de contratos que contemplam entraves injustificados e, conseqüentemente, dificultam e atrasam o processo de mobilidade, sendo, por esta via, impedidos de beneficiar de ofertas mais atractivas. Neste contexto, considera o ICP-ANACOM que se justifica, ao abrigo do normativo legal vigente e das suas atribuições estatutárias, definir o que considera serem as condições e os procedimentos formais de cessação dos contratos adequados e admissíveis à luz do estatuído no nº 5 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas (LCE), ficando as empresas impedidas de condicionar a cessação dos contratos ao cumprimento de requisitos formais para além dos previstos neste PD.

Atento ao exposto, não pode a Vodafone deixar de evidenciar que é, de facto, fundamental que sejam divulgados de forma adequada os procedimentos formais que os assinantes devem observar para pôr termo aos contratos celebrados com os operadores. Porém, a quantidade e teor da informação exigida no documento em consulta afiguram-se, em nossa opinião, excessivos, desproporcionais e intrusivos, na medida em que implicam uma limitação injustificada da autonomia contratual das partes, sendo, de igual forma, desnecessárias, tendo em conta as disposições da LCE, bem como as deliberações do ICP – Anacom sobre (i) Conteúdo Mínimo dos Contratos de Adesão e (ii) Objecto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e Utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas.

Senão vejamos:

Resulta da LCE, e das deliberações acima mencionadas, a obrigatoriedade de constar nos contratos toda a informação essencial para os utilizadores, como seja:

- (i) A duração do contrato;
- (ii) A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes;
- (iii) Os termos e condições de renovação do Contrato, bem como as causas de rescisão do contrato pelas partes;
- (iv) No caso de existirem períodos de fidelização/permanência deve, ainda, ser incluída, entre outras, a informação relativa à justificação do período de fidelização, a indicação do custo do desbloqueio, a indicação de um meio simples e expedito através do qual o cliente possa, a todo o momento, saber quando se

conclui o período de fidelização, qual o valor que terá que pagar se rescindir antecipadamente o contrato e a forma de cálculo do valor que o cliente deve pagar em caso de rescisão antecipada do contrato.

Para além de constar do contrato, esta informação deve, também, ser publicitada e disponibilizada aos interessados, em suporte escrito e a título gratuito, nos pontos de venda dos serviços e nos respectivos sítios da Internet.

Resulta assim do exposto, que as obrigações preconizadas no PD, em termos de volume e teor das informações a serem veiculadas aos assinantes, são desadequadas e desnecessárias pois este tipo de informação já existe e está acessível, por inúmeras vias, aos assinantes e aos utilizadores em geral, nos contratos de prestação de serviços, nas condições de oferta, bem como nos procedimentos instituídos pela Vodafone para as suas lojas, pontos de venda e procedimentos administrativos internos, sendo, em nossa opinião, suficiente, para que os assinantes tomem conhecimento dos seus direitos e obrigações e possam exercer cabalmente o seu direito de denúncia.

É nossa convicção que, atendendo ao carácter eminentemente procedimental do PD, existe margem para, em consenso, se alcançarem os mesmos objectivos sem ser necessário impor qualquer tipo de obrigações aos operadores por via de uma deliberação, retirando-lhes, por esta via, flexibilidade comercial e contratual.

Veja-se, a este propósito, a iniciativa levada a cabo pelo ICP-ANACOM, no âmbito da documentação de suporte à denúncia contratual em matéria de portabilidade, a qual se revelou uma boa prática, porquanto eficaz e não limitativa da liberdade contratual das partes.

Face ao exposto, e atendendo ao actual contexto sócio-económico do país, em que o equilíbrio entre a necessidade de protecção dos assinantes e os custos operacionais que daí decorrem é crítico para o sector, somos de opinião que o ICP-ANACOM, nesta matéria, deve privilegiar, sobretudo, a autonomia contratual das partes e os mecanismos de auto-regulação no sector.

O PD objecto da presente consulta não pode, desta forma, merecer o acordo da Vodafone, a qual contesta a necessidade e oportunidade do mesmo. Não obstante cumpre-nos tecer os seguintes comentários sobre o seu teor.

2.Comentários Específicos

1. Âmbito e princípio geral

Segundo o documento em consulta, esta deliberação visa definir as condições e os procedimentos formais adequados para a cessação de contratos de oferta de redes de comunicações públicas e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante, não podendo as empresas condicionar a cessação do contrato ao cumprimento de outros requisitos formais para além dos previstos na deliberação.

No que diz respeito a este ponto, e sempre que esteja em causa a cessação de contratos relativos a serviços telefónicos, a Vodafone considera que a Deliberação a ser aprovada só deverá aplicar-se à cessação de contratos que não tenham associado um pedido de portabilidade já que, quando existe tal pedido, os operadores já se encontram obrigados ao cumprimento de regras específicas decorrentes do Regulamento da Portabilidade (Regulamento 58/2005 de 18 de Agosto, alterado pelo Regulamento n.º 87/2009 de 18 de Fevereiro), sendo disponibilizado para o efeito formulários próprios (Pedido de Portabilidade e Rescisão do Contrato) que, juntamente com os procedimentos instituídos pelos operadores, asseguram que os assinantes têm acesso a toda a informação relevante neste contexto.

Com efeito, e no caso da Vodafone, aquele formulário refere, expressamente, que:

(i) O mesmo deve ser acompanhado pela documentação de suporte solicitada pela Vodafone ou pelo operador assinalado para efeitos de denúncia contratual, a qual poderá ser consultada no sítio do ICP- ANACOM na Internet em www.anacom.pt;

(ii) A rescisão do anterior contrato de prestação do serviço telefónico produz efeitos a partir da data efectiva e fim da respectiva janela de portação do número;

(iii) Após a apresentação do Pedido de Portabilidade e Rescisão do Contrato, a data da portabilidade será acordada entre os operadores e transmitida ao Cliente com uma antecedência mínima de 24 horas. No caso de portabilidades de Serviços Telefónicos Móveis a data é transmitida através de uma mensagem escrita enviada para o número a portar.

(iv) No(s) Serviço(s) Telefónico(s) Móvel(eis), e salvo nos casos em que o Cliente indique um prazo superior no pedido de portabilidade, a mesma terá lugar no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar da data em que é recebido o respectivo pedido;

(v) Sem prejuízo dos documentos exigidos pelos diversos prestadores de serviços telefónicos para efeitos de denúncia contratual, o(s) signatário(s) deve(m) apresentar cópia(s) do(s) documento(s) de identificação e exibir os respectivos originais. Tratando-se de Pessoa Colectiva o(s) signatário(s) deve(m) apresentar documento(s) comprovativo(s) da sua capacidade para assinar(em) em representação da mesma (CRC/Procuração ou documento equivalente) , Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão (passaporte ou título de residência no caso de cidadãos estrangeiros).

Esta informação é, ainda, disponibilizada nos diversos canais de venda e de contacto com os clientes, sendo, ainda, de realçar que o próprio ICP-ANACOM publicou no respectivo sítio da Internet em http://www.anacom.pt/streaming/portab_doc_exigido16abr2010.pdf?contentId=1020881&field=ATTACHED_FILE os documentos exigidos pelos diversos prestadores de serviços telefónicos para efeitos de denúncia contratual

Resulta, portanto, do exposto que, no domínio da portabilidade, para além dos operadores já serem obrigados a indicar todas as formalidades associadas ao processo, encontram-se, também instituídos mecanismos eficazes de comunicação que visam

assegurar uma informação clara e transparente aos assinantes que efectuam tais pedidos.

Nesta medida, equacionar-se a possibilidade de este PD abranger as denúncias contratuais com pedidos de portabilidade associados seria redundante em termos de informação e, até mesmo, incompatível com o regime específico da Portabilidade.

Neste contexto, e para que fique totalmente claro o âmbito de aplicação da Deliberação a ser aprovada, a Vodafone considera que este PD deverá ser reformulado de forma a prever, expressamente, a sua aplicação apenas a denúncias contratuais que não tenham associado um pedido de portabilidade.

2. Denúncia

2.1. Legitimidade e requisitos

Sobre este ponto, em particular, a Vodafone não tem comentários adicionais uma vez que o mesmo está em conformidade com os procedimentos por si adoptados nesta matéria.

2.2. Documentação a apresentar com a declaração de denúncia

No que diz respeito ao ponto 2.2.1 – que refere que “a denúncia não depende da apresentação de quaisquer documentos, para além dos que forem estritamente necessários para a confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante, *sempre que, em ambos os casos, tal não resulte de reconhecimento nos termos legalmente admitidos ou não possa ser comprovado pela empresa através dos seus próprios meios*” – deve o ICP-ANACOM clarificar que situações considera estarem abrangidas pela ressalva final que se encontra a itálico.

Com efeito, a redacção do texto é demasiado vaga e susceptível de introduzir, neste âmbito, uma grande margem de discricionariedade relativamente às situações que, de acordo com a interpretação de cada operador, poderão ali estar contempladas.

Em particular, não conseguimos descortinar o que entende o ICP-ANACOM por “*meios ao alcance das empresa*” que lhes permitem aferir da legitimidade do(s) dos apresentantes da denúncia contratual pelo que, estando em causa a confirmação de dados que atribuem legitimidade a quem efectua este pedido, deve o ICP-ANACOM indicar expressamente a que meios se refere, em que circunstâncias e com que limites devem os mesmos ser utilizados.

2.3. Meios de Apresentação

2.3.1 No que diz respeito a este ponto, consideramos essencial que a versão final da Deliberação refira expressamente que as declarações de denúncia só devem ser aceites pelos operadores quando forem enviadas por qualquer uma das vias referidas – carta, fax ou correio electrónico – para os contactos divulgados para esse fim no contrato ou em qualquer outro suporte informativo do operador.

Com efeito, esta ressalva é fundamental pois só assim se consegue assegurar que os pedidos de denúncia são correctamente endereçados ao operador e devidamente encaminhados para a área responsável pela operação de desactivação dos serviços de comunicações electrónicas.

De notar que, à semelhança do que sucede com outros operadores, a Vodafone tem inúmeros serviços espalhados por diversas cidades do país, incluindo regiões autónomas, o que potencia a tendência natural dos clientes para endereçar as comunicações aos locais com os quais estão mais familiarizados mas que, nem sempre, são os mais adequados para receber este tipo de solicitações.

Atento o exposto, e porque é do interesse de todos os intervenientes no processo que as solicitações dos assinantes sejam devidamente recepcionadas e os seus pedidos concretizados no mais curto espaço de tempo possível, propomos que este ponto seja alterado na versão final da Deliberação, de forma a que fique previsto que os pedidos de denúncia contratual devem ser remetidos, unicamente, para o endereço que cada Operador indicar para esse efeito.

Pontos 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4 e 2.3.5

No que concerne à obrigação de disponibilização aos assinantes de uma minuta de formulário de denúncia, mais uma vez se conclui pela desadequação e desnecessidade de tal imposição.

Com efeito, já hoje a Vodafone disponibiliza aos seus clientes formulários que podem ser utilizados para esse fim e que são disponibilizados nas lojas e agentes Vodafone ou através do seu sítio da Internet (www.vodafone.pt).

Neste último caso, o assinante pode, inclusive, efectuar o download e digitalizar o pedido de denúncia, remetendo-o, por e-mail, para a Vodafone com a respectiva documentação de identificação.

Neste contexto, não se vislumbra a mais-valia que decorre da estipulação vertida no ponto 2.3.3 deste PD, já que os efeitos práticos que se pretendem alcançar são, de igual forma, assegurados, pelo envio digitalizado do pedido de denúncia e da respectiva documentação, através de e-mail.

A isto acresce que a modificação do sistema já instituído, por forma a possibilitar a submissão electrónica da declaração de denúncia por parte dos assinantes implicaria uma alteração significativa nos sistemas e processos internos da Vodafone, com os custos daí decorrentes, o que se revela claramente desproporcionado face ao fim que se pretende atingir.

Por outro lado, não podemos deixar de salientar que uma percentagem muito significativa de clientes opta por efectuar o pedido de denúncia contratual através do telefone (mediante a respectiva validação de dados) ou, pessoalmente, nas lojas, pelo que estamos convictos que a utilidade prática decorrente da imposição preconizada neste PD se iria revelar bastante reduzida.

Por estes motivos, a Vodafone sugere que este ponto em particular seja eliminado da versão final da Deliberação.

No que tange à informação que deve constar do formulário de denúncia, em particular a informação referida nas alíneas b) e c) do ponto 2.3.4 do PD, reiteramos o entendimento veiculado nas considerações gerais deste documento, salientando, uma vez mais, que esta informação se revela excessiva tendo em conta o normativo legal e regulamentar vigente.

Ainda assim, sempre se dirá que, atendendo às características daquele formulário, qualquer informação relativa às obrigações que impendem sobre o assinante na sequência da denúncia do contrato terá, necessariamente, que revestir as mesmas características, ou seja, terá que ser geral e abstracta, limitando-se a funcionar como um “alerta” ao cliente para a possibilidade de vir a ser confrontado com pagamentos decorrentes da existência de eventuais períodos de fidelização.

Relativamente ao ponto 2.3.5 deste PD, a Vodafone reitera que os meios e contactos que devem constar do formulário deverão ser, unicamente, aqueles que, na organização interna dos operadores, são responsáveis pelo tratamento destes pedidos.

2.4 Efeitos da declaração de denúncia

Pontos 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 e 2.4.4

No que tange aos efeitos da declaração de denúncia e, em particular, no que diz respeito aos procedimentos e prazos previstos nestes pontos do PD, a Vodafone discorda, veementemente, com as orientações preconizadas pelo ICP-Anacom pelas razões que de seguida se expõem:

Os procedimentos contemplados no PD em apreço não se encontram ajustados à realidade do sector e não levam em linha de conta os procedimentos instituídos pelos operadores para

efeitos de denúncia contratual, chegando mesmo a criar entropias a um processo que, no geral, funciona bem e é adequado aos fins a que se destina.

Atente-se aos pedidos de denúncia contratual efectuados nas lojas dos operadores. Por que razão, num processo que é simples e durante o qual toda a informação relevante para o assinante lhe é transmitida, presencialmente, pelo assistente de loja, se impõe a obrigação de confirmar, no prazo de 3 dias úteis, a recepção da declaração de denúncia? Ora se esta já foi confirmada anteriormente pelo assistente de loja responsável pelo atendimento é, nesta fase, totalmente desprovido de razoabilidade impor confirmações adicionais que só servem para aumentar os custos dos operadores e a ineficiência do sector.

Desta forma, e no contexto acima descrito, sugere-se a eliminação de tal obrigação do texto final da Deliberação.

Já no que diz respeito aos pedidos de denúncia efectuados por outras vias, como sejam o telefone (após a respectiva validação dos dados), fax, carta ou e-mail, consideramos que o prazo de 3 dias úteis é, manifestamente, inexequível tendo em conta as validações que se impõem efectuar e as operações que terão que ser accionadas no sistema para dar seguimento a esses pedidos, nomeadamente o pedido de emissão e envio da carta ao assinante.

Por estes motivos, sugerimos que o prazo para a emissão desta carta de confirmação seja aumentado para 7 dias úteis.

Ainda no que tange a esta carta e, em particular, no que diz respeito ao teor da informação que da mesma deve constar, remetemos para os comentários efectuados sobre o ponto 2.3.4, já que consideramos que, nesta fase, o teor desta informação deve ser geral e abstracto não advindo daí qualquer inconveniente para os assinantes porquanto se trata de informação acessível quer por via do contrato celebrado com o operador, quer através do Serviço de Apoio a Clientes.

No mesmo prazo, e por uma questão de uniformidade e simplificação processual, deve ser remetida a carta que solicite o envio da informação ou da documentação em falta. No entanto, e ao contrário do que é preconizado neste PD pelo ICP-ANACOM, a Vodafone considera que não deve ser concedido nenhum prazo para os assinantes procederem ao envio da documentação em falta, devendo aquela comunicação limitar-se a informar o assinante:

(i) sobre a falta de documentação/informação; e que,

(ii) só será dado seguimento ao pedido de denúncia contratual quando aquela(s) for(em) recepcionada(s).

Consequentemente, a declaração de denúncia deverá considerar-se sempre **como efectuada**, na data de recepção da informação ou documentação em falta.

Atento o exposto a Vodafone sugere a alteração em conformidade do PD, e consequentemente, do texto final da Deliberação.

3. Resolução

Segundo o PD em apreciação, à resolução do contrato é aplicável o disposto no n.º 2, sem prejuízo da exigência da indicação dos fundamentos que, nos termos da lei e do contrato, sejam para o efeito invocados pelo assinante.

Quer isto dizer que se aplicam *ipsis verbis* à resolução, os mesmos procedimentos e *timings* previstos para a denúncia e relativamente aos quais a Vodafone já manifestou o seu entendimento.

Contudo, a Vodafone discorda, uma vez mais, da opção do ICP-ANACOM porquanto a mesma é desadequada, desprovida de razoabilidade e, ao não ter em consideração os

mecanismos de resolução de reclamações dos operadores, ignora os níveis de qualidade contratualmente acordados entre as partes.

Com efeito, os pedidos de resolução contratual recebidos pela Vodafone consubstanciam, em regra, uma reclamação, sendo devidamente encaminhados para a área de gestão de reclamações, que tem a responsabilidade de proceder à análise dos factos e contactar, posteriormente, o Cliente para transmitir a respectiva resposta à reclamação efectuada.

Ora, se algumas vezes a Vodafone aceita a resolução do contrato, na generalidade das reclamações tal não sucede já que o assinante invoca, infundadamente, o incumprimento por parte da Vodafone das condições contratuais e legais vigentes entre as partes.

Efectivamente, em bastantes ocasiões os assinantes recorrem à resolução contratual (fundada em incumprimento contratual ou legal) porque deixaram acumular valores de facturação que se tornam difíceis de regularizar de uma só vez ou, ainda, porque recebem uma proposta contratual de um outro operador. Esta última situação, embora legítima, cria, na maioria das vezes, uma dificuldade acrescida, na medida em que estamos perante situações de resolução antecipada, das quais decorrem encargos para

o assinante, nomeadamente aqueles que resultam do incumprimento do período contratual mínimo.

Casos existem, inclusive, em que, face a uma situação de insanável conflito entre as partes, o processo de reclamação e o respectivo pedido de resolução contratual acaba por ser dirimido por um Tribunal, Judicial ou Arbitral, pelo que não é de todo consentâneo equiparar os procedimentos e regras aplicáveis aos dois regimes (denúncia e resolução), os quais se revelam realidades completamente distintas e insusceptíveis de serem tratadas de igual forma.

Atento exposto, a Vodafone sugere a eliminação das determinações atinentes à Resolução na versão final da Deliberação.

4. Informação ao Assinante

Sobre o teor deste ponto do PD, a Vodafone volta a salientar que esta informação é excessiva e redundante tendo em conta a LCE e as deliberações do ICP – Anacom sobre **(i) Conteúdo Mínimo dos Contratos de Adesão** e **(ii) Objecto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e Utilização de Serviços de Comunicações Electrónica**, razão pela qual deve ser eliminado da versão final da Deliberação.

5. Entrada em vigor

Atendendo à complexidade dos procedimentos vertidos no documento objecto da presente Consulta e às alterações estruturais que terão que ser implementadas nos procedimentos e sistemas de informação dos operadores, caso o ICP-ANACOM pretenda manter o teor do presente PD, consideramos manifestamente desadequado o prazo de 90 dias úteis proposto pelo ICP-ANACOM, pelo que sugerimos que este prazo seja alargado.