

**RESPOSTA DA ZON À CONSULTA PÚBLICA DO ICP-ANACOM RELATIVA AO PROJETO DE DECISÃO SOBRE OS 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**

Na sequência da consulta pública lançada pelo ICP-ANACOM, por deliberação do seu Conselho de Administração de 27 de Outubro de 2011, relativa ao projeto de decisão sobre os 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, vem a ZON TV Cabo Portugal, S.A. (doravante abreviadamente designada como “ZON”), apresentar comentários sobre esta matéria.

No entendimento da ZON, todas as medidas que visem a simplificação e a desburocratização de procedimentos exigíveis para a denúncia dos contratos, por iniciativa dos assinantes, revelam-se benéficas.

Neste contexto, o projeto de deliberação ora em análise revela-se positivo, pois vai de encontro às necessidades dos clientes, ao desenvolvimento de um mercado de comunicações eletrónicas que se quer concorrencial e ao incremento da mobilidade dos consumidores, conforme resulta do estudo elaborado pela Autoridade da Concorrência (AdC) de Fevereiro de 2010, bem como de parte do articulado do Memorando de Entendimento (MoU) da “Troika”.

Adicionalmente, no entender da ZON, as possibilidades de simplificação e de desburocratização, constantes da deliberação em consulta pública, encerram a possibilidade de os operadores de comunicações eletrónicas serem reduzidos ou até mesmo eliminados, os pedidos de compensação realizados pelo operador histórico, ao abrigo do Regulamento da Portabilidade, pois ao promover-se uma maior utilização de meios eletrónicos, os consumidores terão um incentivo adicional para realizarem diretamente a denúncia contratual junto do Prestador Doador.

Ora, a PT Comunicações tem vindo ao longo de mais de um ano a apresentar exigências desproporcionadas aos Prestadores Recetores, designadamente no que se refere a conformidade da assinatura constante da denúncia contratual para efeito de portabilidade/formulário de portabilidade, querendo, na prática, impor que os operadores detenham “competências notariais” para verificação dessas mesmas assinaturas. Ora, na opinião da ZON, as iniciativas da PT Comunicações nesta matéria revelam-se irrazoáveis.

Acrescente-se, ainda, que as alterações ora em consulta pública, no que toca à sua ligação com a formulação do pedido de portabilidade, ficam aquém das expectativas, na medida em que poderiam ter previsto já a possibilidade de apresentação do pedido de denúncia contratual e documentos de suporte, em conjunto com o pedido de portabilidade, junto do Prestador Doador, ou que a denúncia formal pudesse ser efetuada através do “sistema de validação do utilizador”.

Face ao exposto, a ZON gostaria de apresentar, de seguida, comentários específicos relativos a algumas questões decorrentes do projeto de deliberação ora em análise.

## **2.2. DOCUMENTAÇÃO A APRESENTAR COM A DECLARAÇÃO DE DENÚNCIA**

**2.2.1.** No entender da ZON, o facto de a denúncia depender, apenas, da apresentação de um documento que permita confirmar a identidade do cliente, ou excluindo essa mesma apresentação quando a assinatura se encontre legalmente reconhecida, ou ainda, quando a Empresa o possa comprovar através dos seus próprios meios, afigura-se positiva.

**2.2.2. e 2.2.3.** A admissão de um “sistema de validação do utilizador” revela-se extramente positiva, na medida em que determina a ausência de apresentação de qualquer documento que permita verificar a identidade do cliente, o que irá agilizar o processo de denúncia.

Contudo, a ZON alerta o ICP-ANACOM para eventuais limitações ou atrasos que os operadores de comunicações eletrónicas venham a identificar nos seus sistemas de informação decorrentes, por exemplo, dos desenvolvimentos necessários à atribuição de códigos de utilizador e de senhas de acesso, pelo que propomos, em alternativa, que venha apenas a ser necessária a indicação de dados pessoais de identificação do cliente.

Tratando-se de formalidades associadas ao procedimento de denúncia contratual (e não de adesão), tal validação afigura-se suficiente.

## **2.3. MEIOS DE APRESENTAÇÃO**

**2.3.1. e 2.3.2.** Na opinião da ZON, a aceitação de denúncias contratuais por meio de carta, fax ou correio eletrónico constitui um passo extremamente relevante na desburocratização constituindo a admissão de meios eletrónicos um avanço na desmaterialização dos processos.

**2.3.3.** A disponibilização de um formulário para a submissão eletrónica da declaração de denúncia, também se revela positivo, embora a ZON proponha que o mesmo seja aliado ao “sistema de validação do utilizador”, dispensando assim o envio de documentos que permitam verificar a identidade do cliente. Assim, o processo torna-se, ainda, mais expedito, mantendo o nível necessário de segurança.

## **2.4. EFEITOS DA DECLARAÇÃO DE DENÚNCIA**

**2.4.1.** Quanto à confirmação da receção da declaração de denúncia pelo operador e pedido de envio de documentação em falta, embora os prazos previstos nos pareçam razoáveis, sugerimos que a confirmação pelo operador possa ser efectuada por qualquer um dos meios admitidos para o pedido de denúncia contratual (carta, fax ou e-mail para os endereços fornecidos pelo cliente).

Em alternativa, a ZON sugere que o envio de comunicação escrita no prazo de 3 dias úteis seja apenas efetuado no caso de faltar informação ou documentação ao pedido de denúncia contratual, prevendo-se no contrato que a denúncia se considera aceite pelo operador caso nada seja comunicado no prazo de 3 dias úteis, desburocratizando assim o processo do lado do operador.

**2.4.4.** Muito embora a declaração de denúncia se possa considerar efetuada na data da sua receção, ou da receção da informação ou documentação em falta, sendo esse o caso, a data de produção de efeitos da denúncia deve ser posterior, conferindo ao operador um margem confortável para agendar o desligamento,