

A decorative graphic on the left side of the slide features a large, detailed view of the Earth's horizon on the left. To its right, a vertical line of five circles is arranged: a small yellow circle, a white circle, a large yellow circle, a medium yellow circle, and a white circle. The background is a dark space with a bright, glowing nebula or star cluster in the upper center and scattered white stars.

Proposta de Lei n.º 83/XIV/2.ª (GOV) Transposição CECE

Parecer ANACOM: Pontos mais relevantes
Anexo sobre Fidelizações

16 de junho de 2021

- 1. Segurança e emergência**
- 2. Obrigações específicas**
- 3. Direitos dos utilizadores**
- 4. Serviço Universal de comunicações eletrónicas**
- 5. Taxa anual e taxas devidas pela utilização do espectro de radiofrequências e dos recursos de numeração**
- 6. Contraordenações e coimas**

Anexo Fidelizações

- Necessidade de **revisão da obrigação de notificação de incidentes de segurança**, para garantir uma correta transposição do Código e um reforço da articulação entre a ANACOM e as demais entidades competentes, em particular o CNCS e a CNPD (alínea *a*) do n.º 1 e n.º 4 do artigo 60.º)
- Necessidade de **revisão do regime de aprovação das medidas de execução**, para garantir uma correta transposição do Código e um reforço da participação do CNCS e da CNPD através de parecer prévio (n.º 5 do artigo 61.º)
- Necessidade de **ponderação de um requisito adicional para a seleção e contratação de fornecedores**, com vista à execução da *toolbox* relativa à cibersegurança das redes 5G (n.º 2 do artigo 62.º)

- Necessidade de **aperfeiçoamento do novo regime de avaliação de segurança de equipamentos**, incluindo no que respeita ao procedimento e à fundamentação das decisões e ao papel da ANACOM (n.ºs 3 e ss. do artigo 62.º)
- Necessidade de **determinação e avaliação do alargamento do acesso ininterrupto às autoridades de proteção civil**, com vista à viabilização dos objetivos pretendidos (n.º 2 do artigo 66.º)
- Necessidade de **revisão da disposição relativa à transmissão de avisos à população**, com vista a garantir uma correta transposição do Código (sob pena da inviabilização de sistemas complementares de avisos à população) e a evitar uma limitação do âmbito de aplicação da obrigação de transmissão aos *avisos de proteção civil*, bem como a prever a regulamentação desta obrigação pela ANACOM (artigo 68.º)

Assinala-se a **necessidade de revisão de alguns artigos**, no sentido de:

- **Conferir à ARN ou a entidade independente por si designada, competência para efetuar a auditoria anual** destinada a garantir a aplicação do sistema de contabilização de custos, mantendo-se assim a solução legislativa atualmente em vigor (*n.º1 do artigo 94.º*)
- **Não limitar a imposição de obrigações específicas** aos casos em que a CE decida não regular os preços de terminação de chamadas (*artigo 95.º*)
- **Não restringir a imposição de obrigações de itinerância localizada ou “roaming”** aos casos em que no local em questão não haja nenhum serviço disponível – não corresponde ao objetivo desta obrigação, que está focada em problemas de acesso (e.g. um operador presta serviços num determinado local e um segundo operador só consegue oferecer os seus serviços no mesmo local se puder aceder à rede do primeiro operador) – (*artigo 105.º*)

❖ Título V - Capítulo I

Atribuição de competências a entidades distintas da ARN

- A ANACOM é a entidade com maior conhecimento do sector
- A dispersão de competências sobre as mesmas ou idênticas matérias por entidades distintas prejudica a operacionalização das normas e a segurança jurídica
- Ainda que assim não se entendesse, seria sempre necessário identificar qual ou quais as entidades concretamente em causa, sob pena de inoperância do regime

❖ Artigo 120.º

Ónus da prova do cumprimento das obrigações de informação das empresas

- Recomenda-se a previsão expressa de que será da empresa o ónus da prova do cumprimento das respetivas obrigações de informação, bem como da efetiva aceitação, pelo utilizador final, das condições contratuais propostas
- Maior equilíbrio da relação contratual com os utilizadores finais, em especial com os consumidores

❖ **Crédito nas faturas em caso de indisponibilidade técnica dos serviços**

Recomenda-se a previsão de um direito legal a não pagar serviços não prestados em razão de indisponibilidade técnica superior a 24 horas, bem como regras para reembolso dos utilizadores finais nestes casos

❖ Artigo 129.º

Direito à resolução do contrato em caso de incumprimento

- É necessário concretizar o direito dos consumidores a resolverem o contrato em caso de discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços e o desempenho indicado no contrato
- CECE e Regulamento TSM remetem para as soluções previstas no enquadramento nacional, que têm, necessariamente, de ser concretizadas, sob pena de inoperância

❖ Artigo 133.º

Proteção dos consumidores em situação de desemprego ou emigração

- Proposta genérica não adiciona ao que já resulta da lei civil, não permitindo a resolução das dificuldades sinalizadas pelos consumidores
- Recomenda-se a previsão de um regime específico que densifique o regime geral de resolução ou modificação do contrato por alteração das circunstâncias previsto no Código Civil, protegendo o consumidor em situações de desemprego ou emigração

❖ Artigo 137.º

Revisão do regime do desbloqueamento de equipamentos

- O regime atual requer atualização e harmonização com as regras resultantes da transposição do CECE
- Sugere-se revisão:
 - do âmbito de aplicação (consumidores, micro e pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos)
 - da forma de cálculo do preço do desbloqueamento de equipamentos (permitindo apenas a recuperação de custos afundados)
 - das regras aplicáveis a equipamentos associados a contratos sem fidelização

❖ Artigos 130.º e 135.º

Condições para a fidelização e cálculo de encargos em caso de denúncia antecipada

- A fidelização de consumidores deve apenas ser admitida quando haja subsidiação de equipamentos terminais ou da instalação do serviço, não devendo poder associar-se a vantagens relacionadas com a ativação do serviço ou outras condições promocionais
- Urge a revisão das regras de cálculo dos encargos a suportar pelos consumidores em caso de denúncia antecipada de contratos, deixando de se fazer depender o valor desses encargos do valor das «vantagens» associadas ao período de fidelização, que é livremente estabelecido pelas empresas

❖ Artigos 145.º a 160.º

Assegurar:

- intervenção da ANACOM na concretização de aspetos determinantes em matéria do serviço universal (SU) - a ANACOM acompanha, regula e supervisiona o sector e, por isso, possui informação relevante para a concretização das obrigações do SU.
- maior articulação entre o Governo e a ANACOM no âmbito das medidas a tomar sobre o SU, considerando que o SU é um instrumento nuclear na regulação, as obrigações que nesta sede são fixadas têm impacto no funcionamento do mercado e na atividade das empresas.

❖ Artigos 145.º a 160.º

Prever:

- intervenção da ANACOM na definição de medidas para o SU.
- mecanismos de articulação entre o Governo e a ANACOM – contemplar a consulta ao regulador previamente à concretização das principais obrigações e soluções a promover no âmbito do SU - v.g. preços, largura de banda, abordagem para assegurar a acessibilidade e disponibilidade do SU e solução de atribuição de obrigações de SU. Estes mecanismos devem permitir e viabilizar procedimentos de consulta pública sobre a matéria a decidir.

Taxa anual e taxas devidas pela utilização do espectro de radiofrequências e dos recursos de numeração

- ❖ **Prever** que os montantes das taxas constituem receitas próprias da ANACOM, como na atual LCE.
- Respeitar o disposto nos artigos 6.º, 8.º e 9.º do CECE, 36.º da Lei-Quadro das Entidades Administrativas Independentes (LQEAI) e 38.º dos Estatutos da ANACOM.
- A redação não cobre as taxas devidas pela utilização do espectro de radiofrequências, ficando a sua titularidade pela ANACOM a decorrer apenas dos seus Estatutos e do artigo 19.º, n.º 9 do Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho.
- Receitas consignadas cuja afetação carece de norma especial (artigo 16.º, n.º 2, alínea f) da Lei de Enquadramento Orçamental).

As referências às receitas próprias da ANACOM devem constar do n.º 3 do artigo 165.º e do n.º 2 do artigo 166.º .

- ❖ **Prever** a fixação das taxas por portaria, dos membros do Governo responsáveis pela área das finanças e das comunicações eletrónicas.
- O n.º 3 do artigo 9.º do diploma preambular à nova LCE prevê:
«A Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, na sua redação atual, mantém-se em vigor até à sua revogação pela portaria a que se referem os artigos 165.º e 166.º da Lei das Comunicações Eletrónicas aprovada em anexo à presente lei.»
Importa assegurar a coerência intrínseca da Proposta de Lei.
- A fixação das taxas, mediante portaria dos membros do Governo responsáveis pela área das finanças e pela área de atividade económica sobre a qual incide a atuação da entidade reguladora, decorre do disposto no n.º 3 do artigo 34.º da LQEAI, bem como do artigo 37.º, n.º 2 dos Estatutos da ANACOM.

As referências à portaria devem constar do n.º 3 do artigo 165.º e do n.º 2 do artigo 166.º .

- ❖ A redação dada a inúmeras alíneas do **Artigo 176.º** implica **riscos em termos de tipicidade**, colocando **particulares dificuldades à qualificação dos incumprimentos** como contraordenação.

As expressões «*prevista*» ou «*previstas*» que consta de inúmeras disposições deste artigo devem ser alteradas, conforme indicado nos comentários da ANACOM às disposições em causa.

Exemplo: Onde está «*O incumprimento de normas e especificações obrigatórias previstas nos n.ºs...*» deve estar «*O incumprimento de normas e especificações obrigatórias, em violação dos n.ºs ...*».

Anexo

FIDELIZAÇÕES

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – Situação antes e após a alteração da LCE de 2016

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

- Antes da entrada em vigor da **Lei n.º 15/2016, de 17 de junho**, o valor dos **encargos** a suportar pelos assinantes em caso de **denúncia antecipada** de contratos com fidelização **não era regulado**.
- O valor desses encargos correspondia, em regra, ao **total das mensalidades vincendas** até ao final do período de fidelização, podendo ascender a valores muito elevados e desincentivando a mudança de prestador pelos assinantes.
- Com a alteração introduzida na LCE pela Lei n.º 15/2016, o valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos passou a ser associado ao valor das **vantagens que justificavam o período de fidelização**, tendo como limite o valor dos **custos que o fornecedor teve com a instalação da operação**.
- Esta regra acabou por **não reduzir, de forma significativa, o valor dos encargos** que são, em média, cobrados aos assinantes que pretendam denunciar antecipadamente os seus contratos, em particular no caso das ofertas cujo valor médio mensal das vantagens associadas ao período de fidelização é semelhante ao valor da mensalidade.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

- Com as regras introduzidas em 2016, no caso das atuais ofertas, os encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com fidelização podem atingir, por exemplo, em caso de denúncia no final do 6.º mês:
 - valores superiores a 700€, no caso de ofertas 3P;
 - valores superiores a 900€, no caso de ofertas 4P ou 5P;
 - valores da ordem dos 300€, no caso de ofertas *stand-alone* do serviço móvel.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

- **Outras consequências após implementação das regras de 2016:**

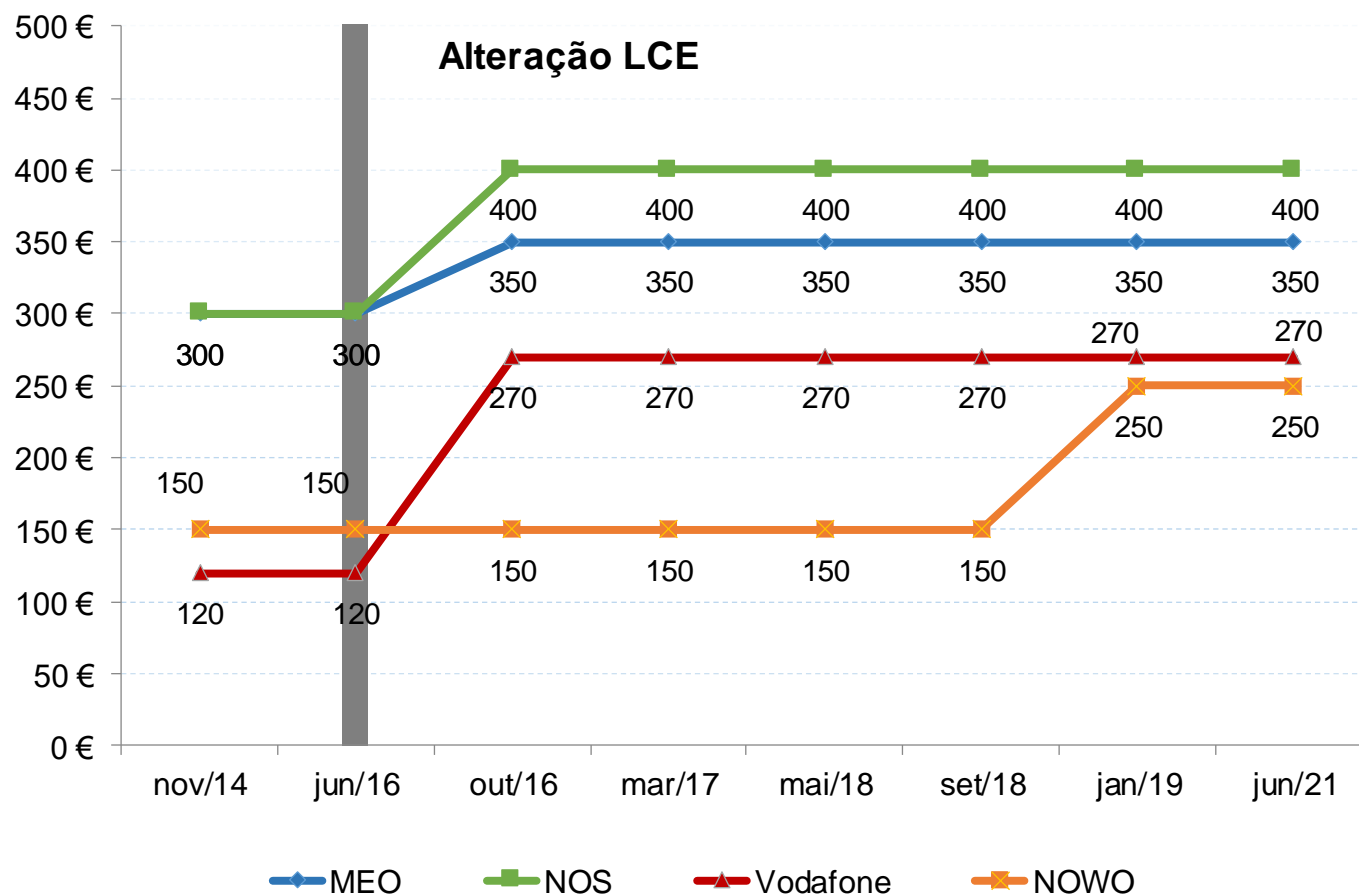
1) **Conceitos indeterminados e dificilmente determináveis**, na prática (ex: *custos que o fornecedor teve com a instalação da operação*), dificultaram a aplicação efetiva e uniforme do regime e a supervisão e intervenção da ANACOM.

2) Situações de **informação pouco clara sobre o leque de vantagens** consideradas para cálculo dos encargos por denúncia antecipada e o seu valor (ex: informações pouco claras e inconsistentes nos *sites* dos prestadores e nem sempre coincidentes com o que consta dos contratos).

3) O **valor das vantagens associadas à fidelização** (oferta ou descontos da taxa de instalação e/ou ativação e outras condições promocionais), com base nas quais se calculam os encargos para o assinante em caso de denúncia contratual antecipada, **atingiu valores elevados**. Algumas destas vantagens foram, aparentemente, inflacionadas após a alteração da LCE de 2016 (ex: taxa de instalação e ativação cobrada aos assinantes que não se fidelizam) – **ver gráfico seguinte**.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

Evolução da taxa de instalação e de ativação (valores com IVA) – Exemplo Pacote 3P



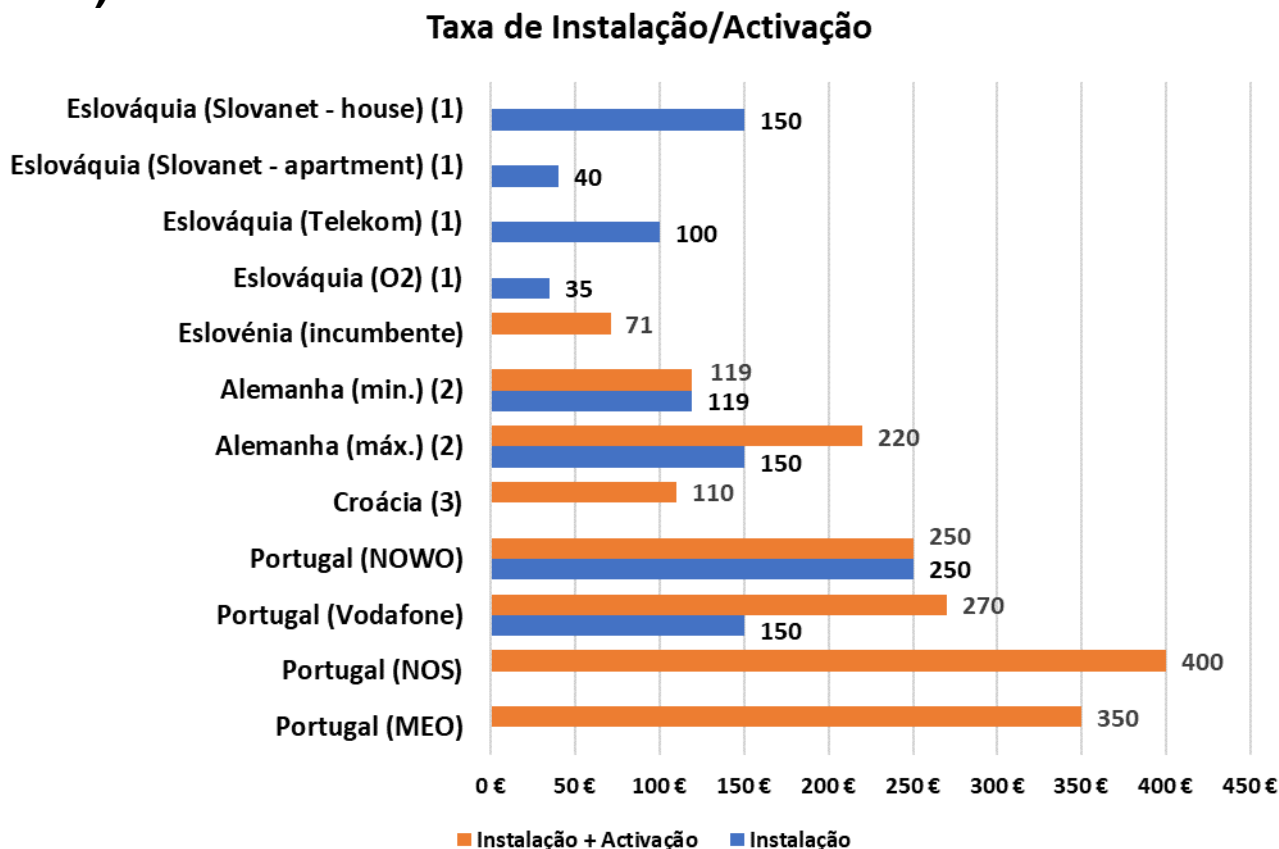
Encargos por denúncia antecipada dos contratos - situação inicial e atual

Comparações internacionais:

De acordo com a informação disponível sobre taxas de instalação/ativação praticadas em vários outros países europeus, os valores praticados em Portugal são os mais elevados, como ilustrado no slide seguinte.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos

Benchmark - Taxa de instalação/ativação serviços fixos (valores com IVA, sem PPP)



(1) A Eslováquia indica valores de instalação de banda larga fixa.

(2) A Alemanha indica que estes valores são referentes à instalação pelo operador a pedido do cliente, situação pouco frequente.

(3) A Croácia indica que estes valores são referentes a clientes sem fidelização. Esta situação também se aplica a Portugal.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos

Os valores das vantagens consideradas para efeito de cálculo dos custos de denúncia contratual antecipada por parte do cliente permanecem muito elevados, como ilustrado no exemplo no slide seguinte, atingindo 1020 €.

Nesse exemplo real, a componente com maior peso no cálculo dos custos de denúncia antecipada são os descontos na mensalidade, de 720€ (30€/mês), os quais são fixados discricionariamente pelo operador e não representam um benefício real para o consumidor.

Caso Real (FIS anexa ao Contrato)

Exemplo: Pacote *Quadruple-Play (4P): TV + Internet fixa + telefone fixo + telefone móvel (2 cartões)*

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA

Data de Emissão: 20 / 11 / 2020

ID: [REDACTED]

As condições comerciais apresentadas incluem IVA à taxa legal em vigor e são válidas durante 72 horas após a data de emissão, estando sujeitas a confirmação de elegibilidade e cobertura. Após a [REDACTED] receber o consentimento escrito do Cliente, as presentes condições comerciais passam a vigorar entre as partes, sem prejuízo de, por comum acordo, poderem vir a ser posteriormente alteradas.

DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)			
	Preço	Instalação e Ativação	Período Fidelização
Serviços / Equipamentos incluídos no Tv Net Voz + Móvel			
Tecnologia: Fibra			
Televisão 170 canais (109 canais SD + 64 canais HD + 2 canais 4K); 100 canais TV sem box (com exceção das zonas de rede fibra rural) [REDACTED] HBO durante 24 meses FOX+ durante 24 meses Inclui 1 VBoxPro 4K	€ 56,9/mês	€ 0	24 meses
Internet fixa Velocidade anunciada/máxima: 500Mbps download; 100Mbps upload. Caso esteja numa zona de rede fibra rural, a velocidade anunciada/máxima de download é de 400Mbps. Inclui 1 Smart Router			
Voz fixa 3.000 min. para rede fixa nacional (24h/dia) e 1.000 min. para destinos internacionais de 31 países (dias úteis das 21h às 9h e fins-de-semana e feriados 24h/dia) Inclui 1 Telefone Fixo			
Telefone Móvel 3.500 min. + 3.500 SMS/MMS para redes nacionais e em roaming no Espaço Económico Europeu (EEE) + 2GB em Portugal e no EEE. Após esgotados estes limites, aplica-se: 12 cênt./min ou SMS e 46 cênt./MMS. Após esgotar os dados é ativado um pacote de 200MB/€2,99.			
Serviços / Equipamentos adicionais			
3.500 min. + 3.500 SMS/MMS para redes nacionais e em roaming no Espaço Económico Europeu (EEE) + 2GB em Portugal e no EEE. Após esgotados estes limites, aplica-se: 12 cênt./min ou SMS e 46 cênt./MMS. Após esgotar os dados é ativado um pacote de 200MB/€2,99.	€ 13,9/mês	€ 0	24 meses
Total	€ 70,8/mês	€ 0	

Consulte as condições detalhadas no site [REDACTED]

OFERTAS E DESCONTOS	
Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização	
Oferta/desconto na Ativação	€120
Desconto incluído na Mensalidade serviço adicional	€7,5 durante 24 meses = €180
Desconto incluído na mensalidade	€30 durante 24 meses = €720
Total	€ 1020

Ofertas e/ou descontos não associados à fidelização
Desconto de €2,49/mês no Super Wi-Fi Extra durante 24 meses + Amazon Prime Video durante 6 meses (€5,99/mês). Ative na sua VBox 4K. Saiba como [REDACTED] + Desconto de €1/mês incluído na mensalidade do pacote por ativação da fatura eletrónica
Oferta da Instalação no valor de €150
1GB/mês extra de internet móvel durante 24 meses, já incluído

VIGÊNCIA
O contrato inicia-se na data de instalação/ativação e vigora por um período de 24 meses, findo o qual se renova por períodos sucessivos de um mês, salvo oposição de alguma das partes. Cessaçãõ antecipada (aplicável apenas a contratos com períodos de fidelização associado): em caso de cessação do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justa causa, a suportar os encargos calculados nos termos do quadro infra "Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização".
Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização
$\text{Total de encargos devidos} = \text{Número de meses em falta} \times \frac{\text{Total das ofertas e descontos (vantagens) associados à fidelização}}{\text{Número total de meses de fidelização}}$
Pode consultar a [REDACTED] ou a fatura com info adicional para confirmar qual o valor total dos encargos devidos, a cada momento, e/ou quando termina o período de fidelização.
Outros encargos decorrentes do fim do contrato
No termo do contrato, independentemente do motivo, em caso de não devolução dos equipamentos propriedade da [REDACTED] é devido o pagamento do valor relativo aos equipamentos em falta. Informações detalhadas em [REDACTED]

APOIO AO CLIENTE	MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO	RECLAMAÇÕES
Área de Cliente em [REDACTED] Formulário de contacto em [REDACTED]	[REDACTED]	Área de Cliente em [REDACTED] Formulário de contacto em [REDACTED]
Custo da chamada: Serviço de atendimento automático: chamada gratuita. Assistente de atendimento: Taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos grátis incluídos ou política de utilização razoável até um máximo de €0,95; Em Roaming: custo da chamada é igual ao de uma chamada normal efetuada do estrangeiro para Portugal. Chamada de outras redes: tarifa aplicável.	Custo da chamada: Serviço de atendimento automático: chamada gratuita. Assistente de atendimento: Taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos grátis incluídos ou política de utilização razoável até um máximo de €0,95; Em Roaming: custo da chamada é igual ao de uma chamada normal efetuada do estrangeiro para Portugal. Chamada de outras redes: tarifa aplicável.	Custo da chamada: Serviço de atendimento automático: chamada gratuita. Assistente de atendimento: Taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos grátis incluídos ou política de utilização razoável até um máximo de €0,95; Em Roaming: custo da chamada é igual ao de uma chamada normal efetuada do estrangeiro para Portugal. Chamada de outras redes: tarifa aplicável.
Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha (www.anacom.pt/tarifarios/Paginalicial.do), no Portal do Consumidor da ANACOM		

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – Caso Real (Contrato)

→ Vantagens associadas à fidelização V.S Vantagens não associadas à fidelização (4P)

Exemplo: Pacote *Quadruple-Play (4P): TV + Internet fixa + telefone fixo + telefone móvel (2 cartões)*

Vantagens associadas à fidelização (4P)	Oferta com 24 meses de fidelização		
	Caraterização da Vantagem	Valor	Valor total
VALOR TOTAL DAS VANTAGENS	-	-	1 020,00 €
Total da Ativação	Oferta da Ativação	-	120,00 €
Mensalidade	Desconto incluído na mensalidade	€30 durante 24 meses	720,00 €
	Desconto incluído na Mensalidade 2º cartão móvel	€7,5 durante 24 meses	180,00 €

Total Mensalidades (24 meses)	1 699,20 €
--------------------------------------	-------------------

Vantagens <u>não</u> associadas à fidelização (4P)	Oferta com 24 meses de fidelização		
	Caraterização da Vantagem	Valor	Valor total
VALOR TOTAL DAS VANTAGENS	-	-	269,70 €
Total da Instalação	Oferta da Instalação	-	150,00 €
Super Wi-Fi Extra	Desconto no aluguer	€2,49/mês *24	59,76 €
Amazon Prime Video	Oferta de 6 meses	€5,99/mês*6	35,94 €
Fatura eletrónica incluída na mensalidade	Desconto na mensalidade	€1/mês*24	24,00 €
1GB/mês extra de internet móvel	Oferta	- €	- €

Fonte: Contrato real de um serviço 4P

Comparação dos encargos por denúncia antecipada de acordo com as regras atuais e propostas

Casos reais (com base em contratos e faturas de clientes)

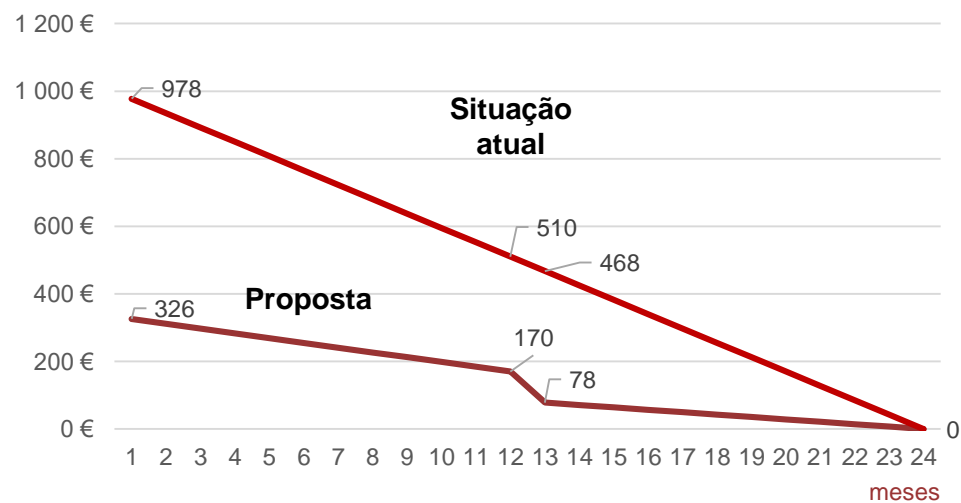
A: Oferta 4P Caso Real (Contrato)

Exemplo de Pacote *Quadruple-Play (4P)*: TV + Internet fixa + telefone fixo + telefone móvel (2 cartões)

	mensal	24 meses
Ativação	5 €	120 €
Desconto mensalidade	30 €	720 €
Desconto mensalidade (2º cartão móvel)	7,5 €	180 €
Descontos totais	42,5 €	1 020 €
Mensalidade	70,80 €	1 699,20 €

Fonte: Cálculos da ANACOM com base em um contrato real

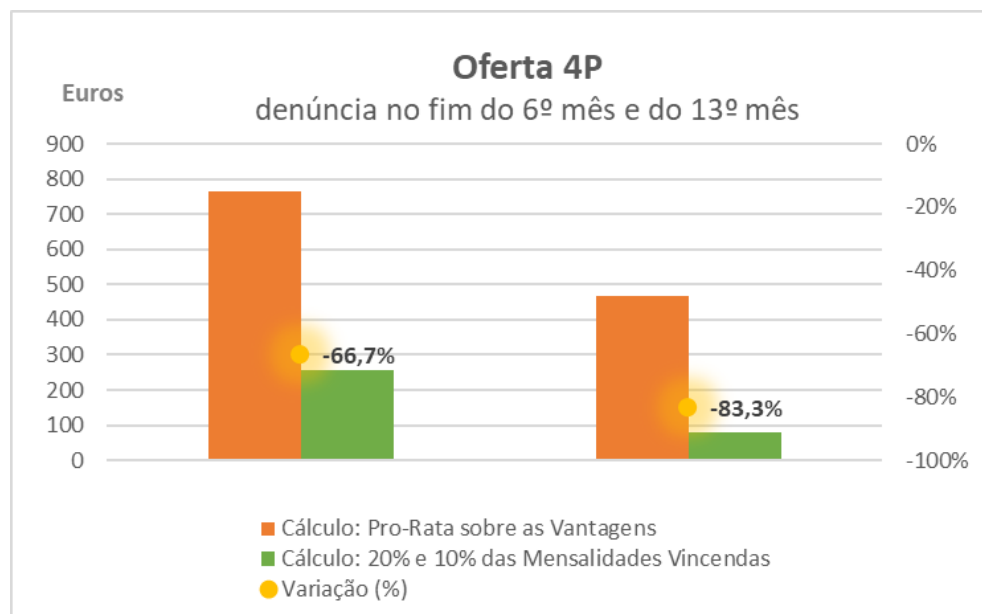
Encargos por denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização



A: Caso Real (contrato) – Oferta 4P

Comparação dos custos de denúncia antecipada calculados com regras atuais e futuras

Valor das vantagens	Pro-Rata do Valor das Vantagens		Total de Mensalidades	20% e 10% das Mensalidades Vincendas	
	Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês		Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês
1 020 (contrato)	765,00	467,50	1 699,20	254,88	77,88



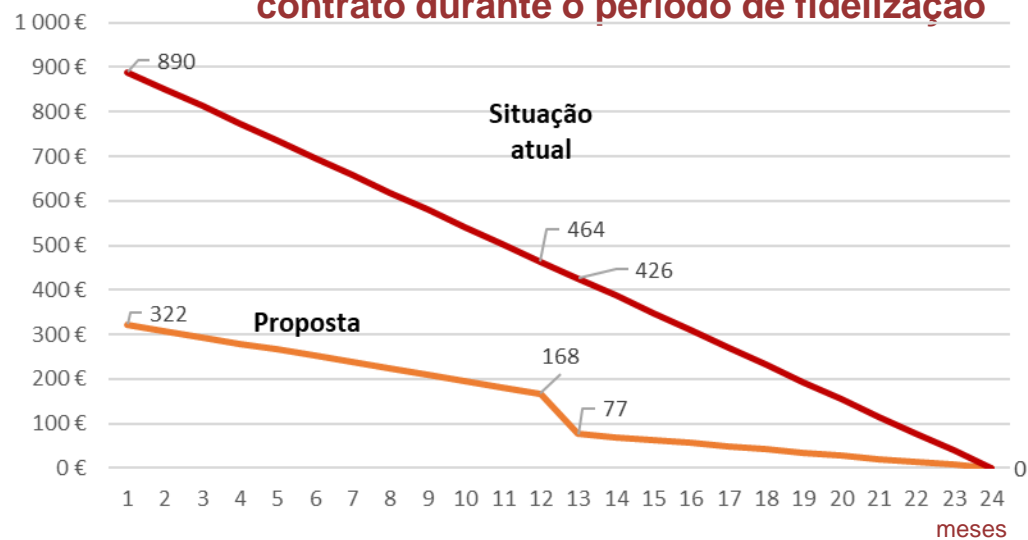
B: Oferta 4P (Contrato de Adesão)

Exemplo de Pacote *Quadruple-Play (4P): TV + Internet fixa + telefone fixo + telefone móvel (1 cartão)*

	mensal	24 meses
Instalação e ativação	15,0 €	350 €
Desconto mensalidade	20,0 €	480 €
Oferta serviço TV no smartphone, tablet e PC	4,1 €	98 €
Descontos totais	39,1 €	928 €
Mensalidade	69,99 €	1 679,76 €

Fonte: Cálculos da ANACOM com base em um contrato real

Encargos por denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização



O regime atual não teve o efeito esperado, pelo que **a ANACOM entende que urge proceder a uma mudança de abordagem** que, por um lado, limite as situações em que se admite o estabelecimento de um período de fidelização contratual e, por outro, deixe de associar o valor dos encargos a suportar pelo consumidor que denuncie antecipadamente o seu contrato ao valor das «vantagens» comerciais associadas ao período de fidelização.

Caso assim não se entenda, **a ANACOM considera ser de reduzir a duração máxima do período de fidelização para 12 ou mesmo 6 meses**, com o objetivo de facilitar a mobilidade dos utilizadores finais e, conseqüentemente, a concorrência no mercado

Período máximo de fidelização nos países que já concluíram a transposição do CECE

Duração máxima do período de fidelização – consumidores – União Europeia

Período	Estados Membros
24 meses	Grécia, Finlândia (se for sem assinatura de telefone móvel), Hungria (se for com compra de equipamento)
12 meses	Hungria (se for sem compra de equipamento) Finlândia (se for com assinatura de telefone móvel)
6 meses	Dinamarca

O quadro apresenta informação sobre o período máximo de fidelização constante das leis de transposição do Código dos países que já o fizeram (Grécia, Hungria, Finlândia, Dinamarca, Bulgária e França)

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Será que a existência de maiores períodos de fidelização e de encargos elevados à cessação antecipada dos contratos têm permitido aos consumidores melhores preços e promovido maior nível de investimento por parte dos operadores?

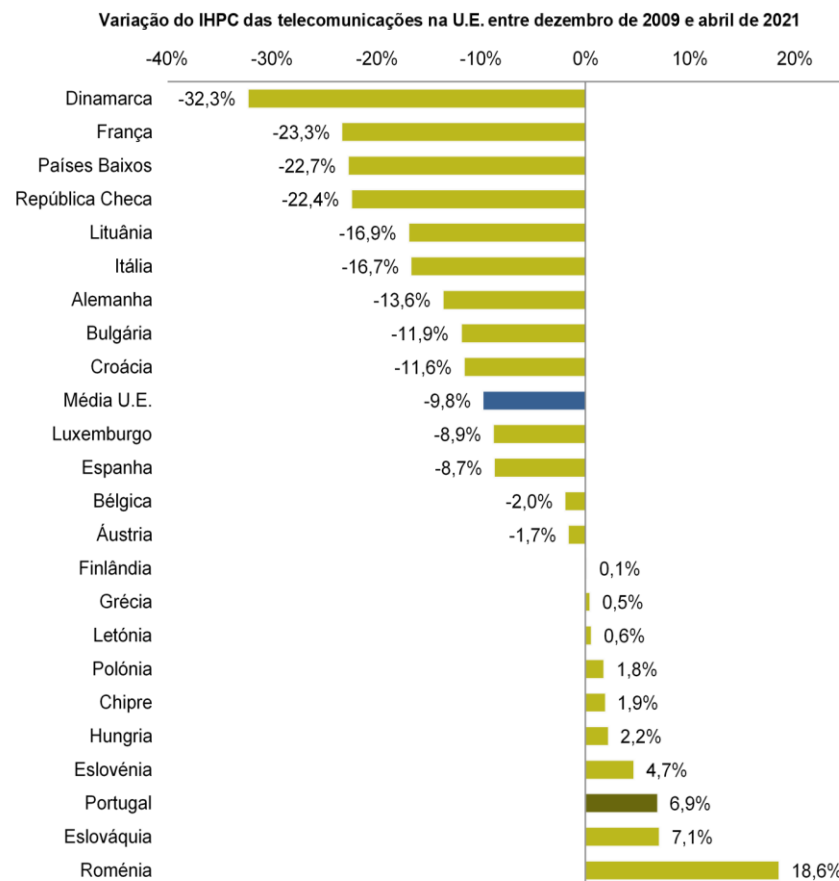
Será que períodos menores de fidelização e limites aos encargos pela denúncia antecipada dos contratos conduziram ao aumento dos preços e à redução do investimento?

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

- ❖ A evolução dos preços nos últimos 10 anos com “fidelizações” de 2 anos e encargos elevados à saída antecipada dos contratos

Portugal é um dos países que mais aumentou os preços, em clara divergência da UE

Entre o final de 2009 e abril de 2021, os preços das telecomunicações em **Portugal aumentaram 6,9%**, enquanto na **U.E. diminuíram 9,8%**. A diferença estreitou-se com a entrada em vigor no dia 15 de maio de 2019 das novas regras europeias que regulam os preços das comunicações intra-U.E.



Unidade: %

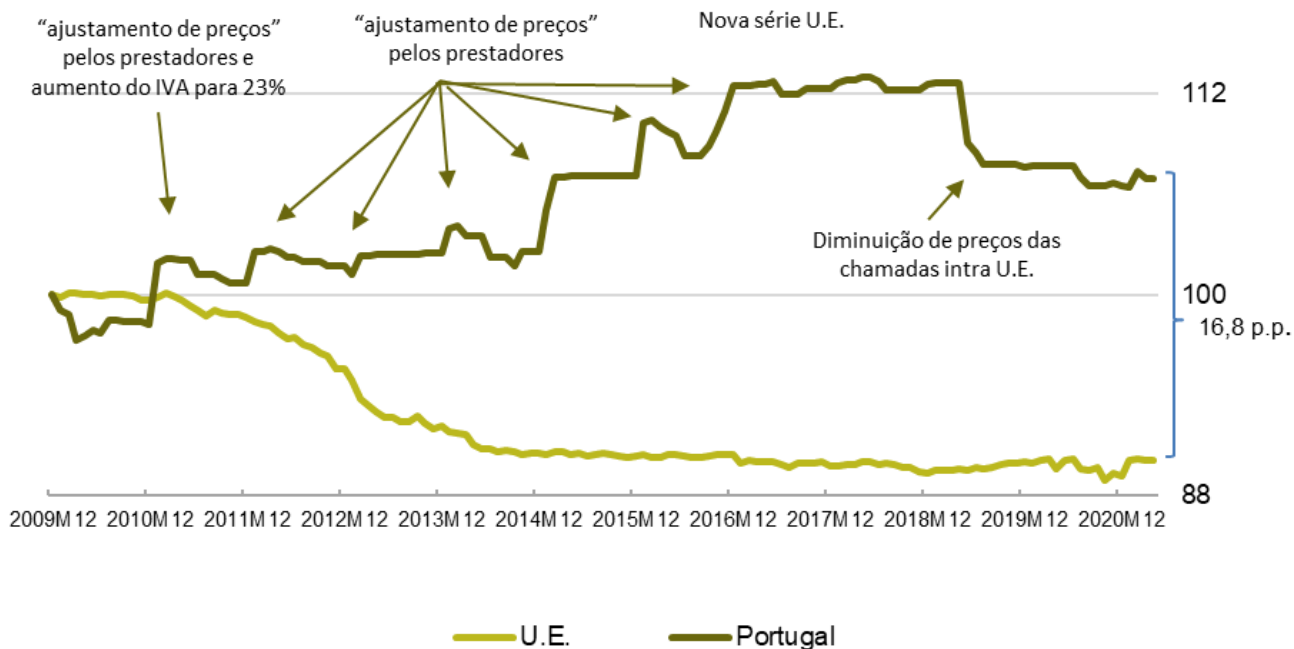
Fonte: ANACOM, com base nos dados do Eurostat

Nota: Informação não disponível para o Reino Unido, Irlanda, Malta, Suécia e Estónia.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

A diferença entre a evolução de preços das telecomunicações em Portugal e na U.E. (+16,8 p.p., em termos acumulados) deve-se sobretudo aos “ajustamentos de preços” que os prestadores implementaram, normalmente nos primeiros meses de cada ano.

Evolução dos preços das telecomunicações em Portugal e na U.E. (2009M12 = Base 100)



Unidade: índice (2009M12 = Base 100)

Fonte: ANACOM, com base nos dados do Eurostat

Nota: Os preços das telecomunicações da U.E. a partir de dezembro de 2016 diferem do publicado anteriormente devido a alterações efetuadas pelo Eurostat. A informação até novembro de 2016 foi recolhida no dia 16 de março de 2018. A informação a partir de dezembro de 2016 foi recolhida no dia 20 de maio de 2021.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Dinamarca em que o período máximo de fidelização é de 6 meses foi onde os preços mais baixaram (redução de 32,3% entre o final de 2009 e abril de 2021)

França em que existe um limite de 25% aos encargos com a cessação antecipada foi o 2º país com maior redução (redução de 23,3% entre o final de 2009 e abril de 2021)

República Checa em que existe um limite de 5% aos encargos com a cessação antecipada foi o 4º país com maior redução (redução de 22,4% entre o final de 2009 e abril de 2021)

CONTRASTAM COM

Portugal com um período máximo de fidelização de 24 meses e com encargos elevados por cessação antecipada foi o 3º país com maior aumento dos preços (aumento de 6,9% entre o final de 2009 e abril de 2021)

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

- ❖ O nível de preços com fidelizações de 2 anos e encargos elevados à saída antecipada dos contratos

Portugal é dos que países com preços mais elevados na UE.

As mais recentes comparações de preços promovidas pela Comissão Europeia (CE), publicadas em dezembro de 2020, classificam os preços das várias ofertas e serviços nos países da UE em quatro grupos: “pouco dispendioso”, “relativamente pouco dispendioso”, “relativamente dispendioso” e “dispendioso”.

Portugal encontra-se inserido nos grupos “**dispendioso**” e “**relativamente dispendioso**” em **18 dos 22 perfis de utilização com banda larga fixa** (ofertas isoladas e em pacote), incluindo pacotes convergentes. As exceções foram os perfis de utilização 2P, 3P e 4P com velocidades acima dos 200 Mbps, e o perfil de utilização 3P no intervalo superior a 100 Mbps e inferior ou igual a 200 Mbps, onde os preços de Portugal se inserem no cluster “relativamente pouco dispendioso”.

No caso das ofertas de **serviços móveis**, em média, Portugal encontra-se no cluster dos países “**relativamente dispendiosos**”.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Dados financeiros das empresas do sector revelam que margem EBITDA se tem mantido em níveis elevados

EBITDA e Margem EBITDA por prestador (2016-2020)

	2016	2017	2018	2019	2020
EBITDA/Ajusted EBITDA					
Altice Portugal (ajusted EBITDA)	1089	993	870	832	834
NOS (EBITDA)	502	556	567	584	574
VODAFONE (EBITDA)	248	303	316	366	-
Margem EBITDA/Margem ajusted EBITDA					
Altice Portugal (Ajusted EBITDA)	47%	44%	41%	39%	39%
NOS (EBITDA)	35%	37%	41%	42%	43%
VODAFONE (EBITDA)	25%	30%	31%	34%	-

Unidade: milhões de euros; %

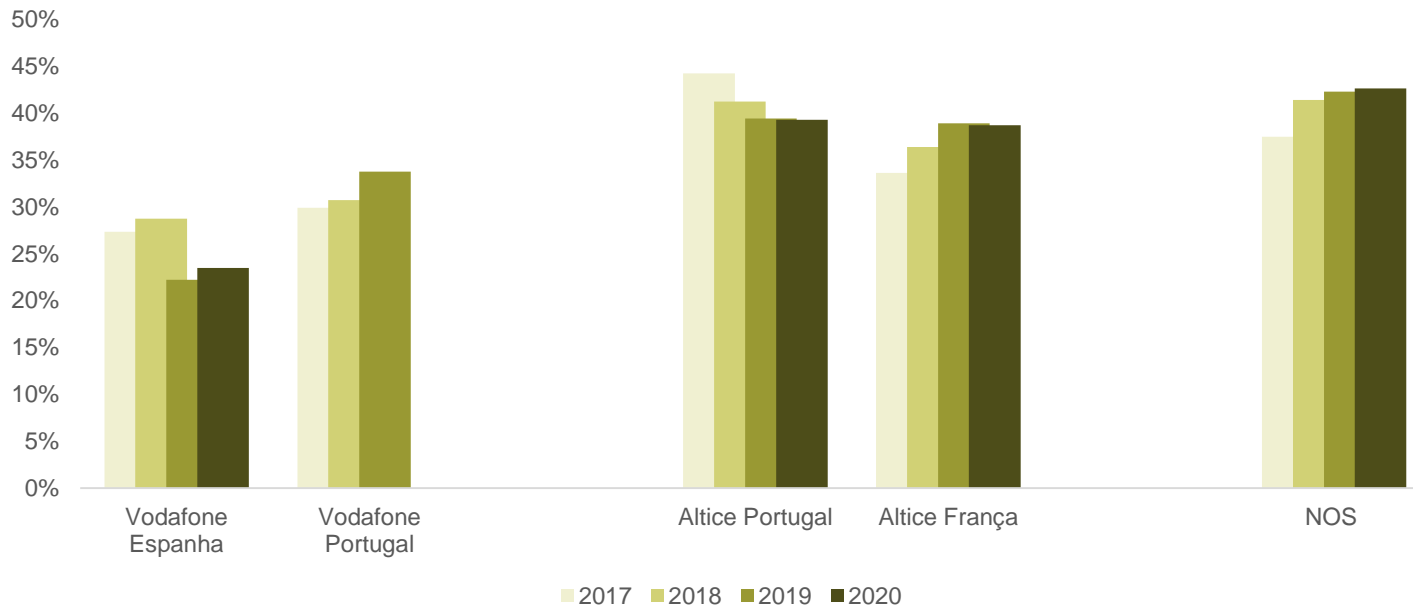
Fonte: Cálculo ANACOM com base nos relatórios e contas e contas consolidadas dos prestadores

Nota: Na NOS os valores correspondem unicamente ao sector de telecomunicações.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

As margens EBITDA em Portugal são relativamente elevadas

Evolução da margem EBITDA em países europeus

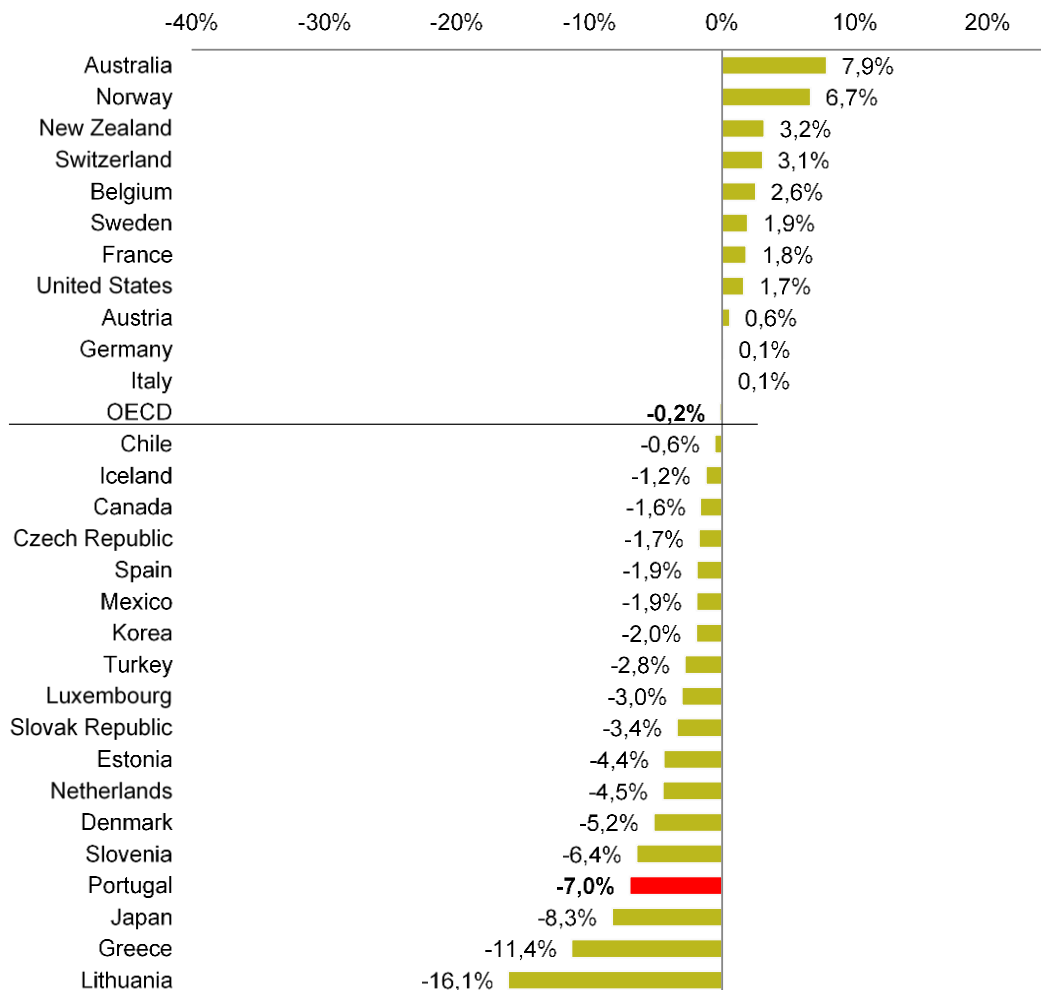


Fonte: Cálculo ANACOM com base no relatórios e contas e contas consolidadas dos prestadores

Nota: Os dados relativos à VODAFONE e à NOS correspondem à margem EBITDA não ajustada, enquanto que os dados dos restantes correspondem a uma margem ajustada.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Taxa média de crescimento do investimento em telecomunicações na OCDE (2008 – 2018)



- A taxa média de crescimento do investimento em telecomunicações entre 2008 e 2018 em Portugal foi de -7,0%.
- Investimento cresceu menos que a média da OCDE.
- Portugal ocupa a 26ª posição entre os 29 países da OCDE considerados neste *ranking*

Unidade: %

Fonte: OECD, "Telecommunications database", OECD Telecommunications and Internet Statistics

Nota: Informação não disponível para Colômbia, Finlândia, Hungria, Irlanda, Israel, Letónia, Polónia, Reino Unido.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Investimento médio *per capita* em telecomunicações 2013 / 2017



Unidade: USD per capita

Fonte: ANACOM com base em UIT, World Telecoms/ICT Indicators Database 2019

- Em Portugal, o investimento per capita foi em média de 75 USD, um valor 31% inferior à média da U.E.(110 USD), e o 7.º mais baixo entre os 21 países considerados
- Entre 2013 e 2017, o investimento em Portugal diminuiu 26%, enquanto que na UE aumentou 3%

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Em mercados com reduzida dinâmica concorrencial como o Português, as fidelizações contribuem para manutenção de preços elevados. A oposição dos operadores a alterações nas regras de fidelização pode ser explicado por esse fenómeno.

Em algumas circunstâncias – *por exemplo, se estivermos perante consumidores com dificuldades de acesso ao crédito* -, a existência de períodos de fidelização que permitam a diluição dos custos fixos por um determinado número de meses pode contribuir para que estes consumidores tenham acesso a ofertas que, de outra forma, não teriam. Este seria um efeito positivo decorrente da existência de fidelizações, e que beneficia simultaneamente as empresas presentes no mercado e os consumidores.

No entanto, em mercados com reduzida dinâmica concorrencial como o português, há um efeito de sentido contrário, e que tenderá a prevalecer, sobretudo se a fidelização não tiver associada a prestação de um serviço de instalação ou de ativação de serviço: o de fornecer incentivos para que os operadores explorem a sua base de clientes cativa, praticando sobre esta preços mais elevados do que aqueles que um operador praticaria se a ameaça de saída para outro operador fosse credível. **A mitigação deste efeito, através de uma maior restrição à capacidade de os operadores fidelizarem os seus clientes, tenderá a gerar não preços mais elevados, mas preços mais reduzidos. Este fenómeno explicará a oposição tão forte dos principais operadores nacionais a alterações nas regras de fidelização.**

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

A oposição é maior num contexto de ameaça de entrada de novos operadores no mercado, por forma a limitar o efeito concorrencial que se traduziria em ofertas mais competitivas e portanto numa redução dos preços

Um exemplo paradigmático é a entrada em 2012 da Free Mobile nos mercados dos serviços móveis em França. O regulador francês (ARCEP) concluiu que com a entrada no mercado da Free Mobile os preços móveis reduziram-se em 11,4%. Por outro lado, Nicolle, Grzybowski and Zulehner (2018) estimam que a entrada da Free Mobile e de marcas *low cost* foram responsáveis por 23.4 % da redução dos preços de retalho entre maio de 2011 e dezembro de 2014. Bourreau, Sun and Verboven (2018: 33) mostram que, para além da diminuição dos preços, os consumidores beneficiaram igualmente do aumento da diversidade das ofertas introduzidas pelos novos prestadores.

Outro exemplo importante é o da entrada da Iliad em Itália, em 2018, que também praticou preços significativamente mais baixos que os dos operadores incumbentes ¹.

O regulador britânico (OFCOM) publicou em 2016 um estudo que conclui que nos países onde existem prestadores móveis “disruptores” os preços são entre 10.7% e 12.4% mais baixos que nos restantes países.

¹ <https://www.ft.com/content/64913fa0-635f-11e8-90c2-9563a0613e56>

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Intensificação das campanhas de refidelização

A refidelização durante ou após o termo do período de fidelização inicial tornou-se uma prática extremamente comum, ocorrendo em **mais de 48%** dos contratos com fidelização (dados citados pela AdC). Conforme diz a AdC: *“Não se afiguram possíveis justificações que motivem a necessidade de uma fidelização adicional pelo mesmo operador que não seja a de retirar do mercado os consumidores mais propensos à mudança”**

* Relatório “Fidelização nos serviços de telecomunicações”, dezembro de 2019

Em 2020, a ANACOM registou cerca 8,3 mil reclamações específicas relativas à existência de períodos de fidelização (+19% face a 2019) em que os utilizadores apresentaram queixas visando sobretudo:

- i) as dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada
- ii) a cobrança de penalização pelo cancelamento antecipado do contrato motivado pela alteração de circunstâncias do reclamante
- iii) a falta ou desconformidade de informação sobre o período de fidelização e o valor da penalização
- iv) e a cobrança de penalização pelo cancelamento antecipado motivado por incumprimento do prestador

Reclamações sobre Fidelizações

Exemplos reais

RECLAMAÇÃO

SERVIÇO

Serviços em pacote

ASSUNTO

Contrato (diversos)

RECLAMAÇÃO

Boa tarde venho por este meio informar que pretendo o cancelamento de todos os serviços prestados por vossa empresa visto que me dizem que continuo fidelizado por uma renegociação feita a menos de 1 mês, aquando nunca assinei nada e tão pouco fui informado de tal fidelização nem tão pouco falei com ninguém. Por me sentir enganado quero rescindir tudo sem qualquer aplicação ou sanção acessória.

Nº DE CLIENTE

██████████

RECLAMAÇÃO ASSOCIADA

-

ANEXOS ASSOCIADOS À RECLAMAÇÃO

-

DATA/HORA

2021-03-17 ██████████

Reclamações sobre Fidelizações

Exemplos reais

RECLAMAÇÃO

SERVIÇO
Serviços em pacote

ASSUNTO
Cancelamento do serviço

RECLAMAÇÃO

Boa tarde. Venho por este meio expressar o meu descontentamento e frustração com a [REDACTED] tinha um pacote tv+net +voz+telemóveis por tecnologia Satélite onde tinha muitas falhas no serviço e nem 20% do meu contrato esta a usufruir. Depois de varias reclamações feita no livro de reclamações online concordaram em desativar o meu serviço sem penalização(resposta este enviado pela [REDACTED])até ai tudo bem, a sensivelmente duas semanas que ando a receber cartas e email ameaçadora por parte da [REDACTED] a cobrar 400 euros de penalização do contrato. Liguei para apoio ao técnico e me disseram para não me preocupar que foi um erro de sistema. Pois bem as faturas continuam a chegar e as mensagens ameaçadoras tabem. Sinto-me prejudicada e cansada emocionalmente com a [REDACTED]. Peço que resolvam esse problema o mais rápido possível. aguardo resposta

Nº DE CLIENTE

[REDACTED]

RECLAMAÇÃO ASSOCIADA

[REDACTED]

ANEXOS ASSOCIADOS À RECLAMAÇÃO

[REDACTED]

DATA/HORA

2021-04-18 [REDACTED]

Reclamações sobre Fidelizações

Exemplos reais

Exmos. Senhores,

Eu, _____, Filha de _____, esta com contrato com a operadora _____ nº _____, mas em estado avançado de demência (89 anos), teve de ser internada num lar (envio cópia do contrato) desde o passado dia 01 de Maio de 2021.

Desloquei-me á _____ no passado dia 17/05 e expus a situação para o cancelamento do contrato, foi-me pedido a identificação da minha mãe e contrato do lar como justificativo para o cancelamento, como não tinha em meu poder esta documentação, combinei voltar munida da mesma.

E assim aconteceu, voltei no passado dia 19/05, fui atendida por um colaborador extremamente arrogante e mal educado Sr. _____, o qual me recusou toda a documentação exigida anteriormente e me disse que só era possível com uma procuração passada pela titular ou seja pela minha mãe.

Agora pergunto, como é possível obter esta procuração passada pela minha mãe, no estado de demência em que se encontra, que por vezes nem me reconhece.

Que devo fazer junto desta operadora _____, para que resolvam o assunto ?

Agradeço a fico a aguardar a v/ ajuda para resolução do mesmo.

Anexo: Cópia do contrato do lar, BI e reclamação apresentada