



Proposta de Lei n.º 6/XV/1.ª (GOV) Transposição CECE

ALTERAÇÃO DO REGIME DE FIDELIZAÇÕES

05.julho.2022

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



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 subsídio 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



12 RAZÕES

**QUE TORNAM
PRIORITÁRIA E IMPERIOSA A
ALTERAÇÃO DO REGIME
DAS FIDELIZAÇÕES
NOS CONTRATOS DE
COMUNICAÇÕES
ELECTRÓNICAS
EM PORTUGAL**



RAZÃO Nº 1

**A ALTERAÇÃO DA
LEI DE 2016 NÃO
RESOLVEU, ANTES
AGRAVOU A
SITUAÇÃO**

Encargos por denúncia antecipada dos contratos: situação inicial e atual

Lei n.º 15/2016 de 17 de junho

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:

3P

4P|5P

Stand-alone

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:



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



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)



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 muito elevados**. Algumas destas vantagens foram 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



1020 €

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 €.

720€ (30€/MÊS)

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.
Cessação 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 de [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]	Área de Cliente em [REDACTED] Formulário de contacto em [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/Paginalnicial.do), no Portal do Consumidor da ANACOM		

Encargos por denúncia antecipada dos contratos - Caso Real (Contrato) ANACOM

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		
	Caracterização da Vantagem	Valor	Valor total
VALOR TOTAL DAS VANTAGENS	-	-	1020,00€
Total da Ativação	Oferta da ativação	-	120,00€
Mensalidade	Desconto incluído na mensalidade	€30 durante 24 meses	720,00€
	Desconto incluído na mensalidade e 2.º cartão móvel	€7,5 durante 24 meses	180,00€
Total Mensalidades (24 meses)		1699,20€	

Vantagens <u>não</u> associadas à fidelização (4P)	Oferta com 24 meses de fidelização		
	Caracterização 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 x 24	59,76€
Amazon Prime Video	Oferta de 6 meses	5,99€/mês x 6	35,94€
Fatura eletrónica incluída na mensalidade	Desconto na mensalidade	1€/mês x 24	24,00€
1GB/mês extra de Internet móvel	Oferta	- €	- €



RAZÃO N° 2

**ENCARGOS DA
CESSAÇÃO ANTECIPADA
SÃO MAIS ELEVADOS
EM PORTUGAL
COMPARATIVAMENTE A
OUTROS PAÍSES**

COMPARAÇÕES INTERNACIONAIS:

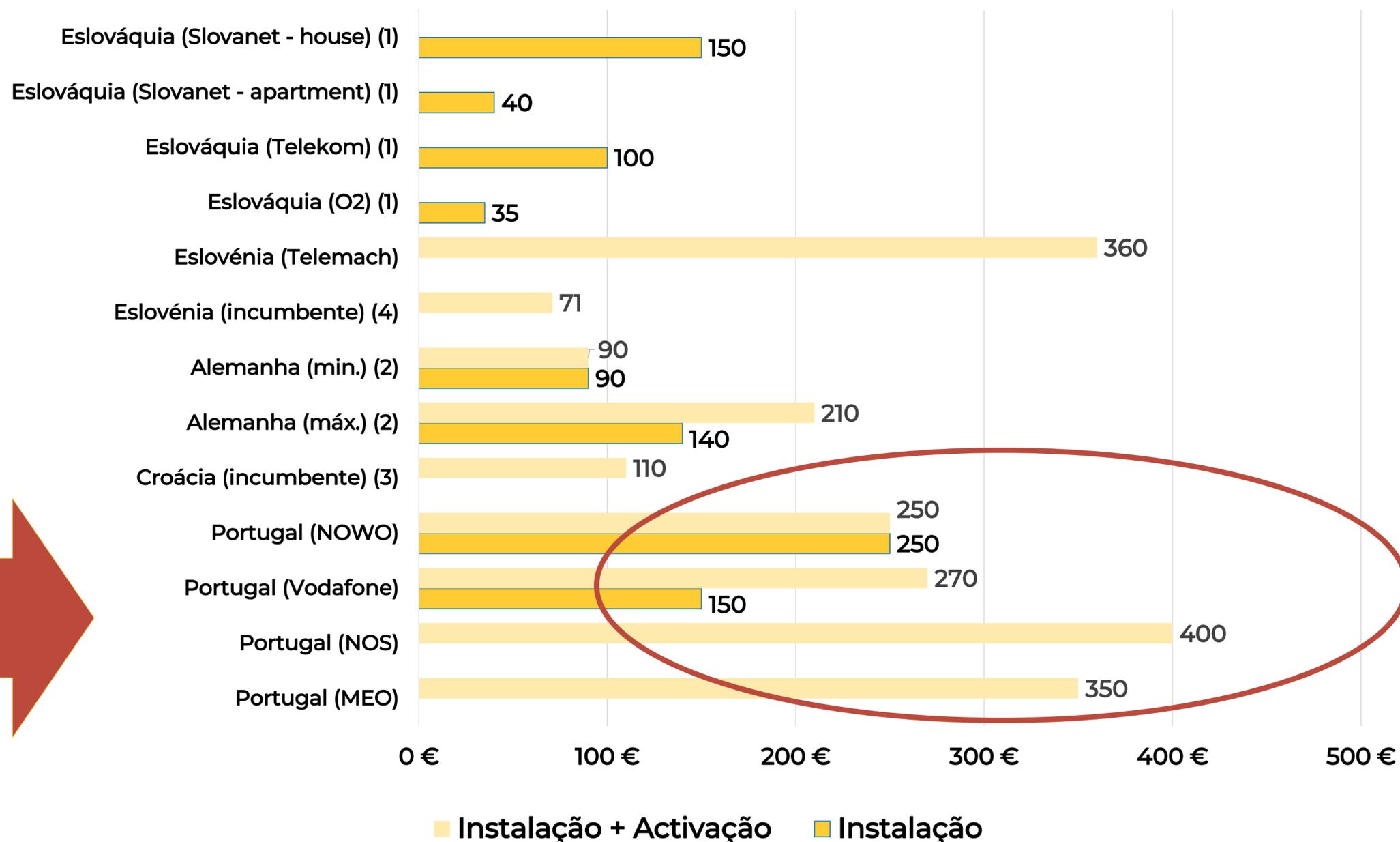


De acordo com a informação disponível sobre taxas de instalação/ativação praticadas em vários outros países europeus, os valores praticados em Portugal são os mais elevados, como ilustrado no slide seguinte.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos

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

Taxa de Instalação/Activação



- 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
- 4 A Eslovénia indica que este valor aplica-se onde economicamente viável



RAZÃO N° 3

**VÁRIOS OUTROS PAÍSES
DA UE OPTARAM POR
PRAZOS MENORES E/OU
POR LIMITAÇÕES AOS
ENCARGOS NO CASO DA
CESSAÇÃO ANTECIPADA**

Período de fidelização e encargos pela cessação antecipada

União Europeia/EEE/RU

Período máximo de fidelização

Período	Estados Membros
24 meses	Alemanha, Áustria, Bélgica, Chipre, Rep. Checa, França, Croácia, Malta, Polónia, Roménia, Eslovénia, Eslováquia, Reino Unido
12 meses	Hungria (exceto contratação de pacotes de serviços) Noruega (com algumas exceções, mas maioritariamente os contratos não preveem períodos de fidelização).
6 meses	Dinamarca

Encargos pela cessação antecipada de contratos (países que regulam esta matéria)

Encargos	Estados Membros
Admissível a cobrança das mensalidades vincendas até ao final do 6.º mês do período de fidelização	Bélgica
Admissível a cobrança das mensalidades vincendas até ao final do 3.º mês do período de fidelização (até 5% das mensalidades vincendas)	República Checa
Pagamento de 50% das mensalidades vincendas	Polónia
Totalidade das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra nos primeiros 12 meses do período de fidelização, ou 25% do valor das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra nos 12 meses finais desse período	França
Outras situações (envolvendo pagamento dos descontos usufruídos; pagamento de mensalidades vincendas; cobrança de custos administrativos; cobrança do valor da depreciação do equipamento; pagamento da totalidade das mensalidades vincendas)	Croácia, Hungria, Malta, Chipre, Roménia, Reino Unido



RAZÃO Nº 4

O REGIME DE FIDELIZAÇÕES EM VIGOR EM PORTUGAL NÃO CONDUZIU A PREÇOS MAIS BAIXOS, BEM PELO CONTRÁRIO

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 desde 2009 com “fidelizações” de 2 anos e encargos elevados à saída antecipada dos contratos

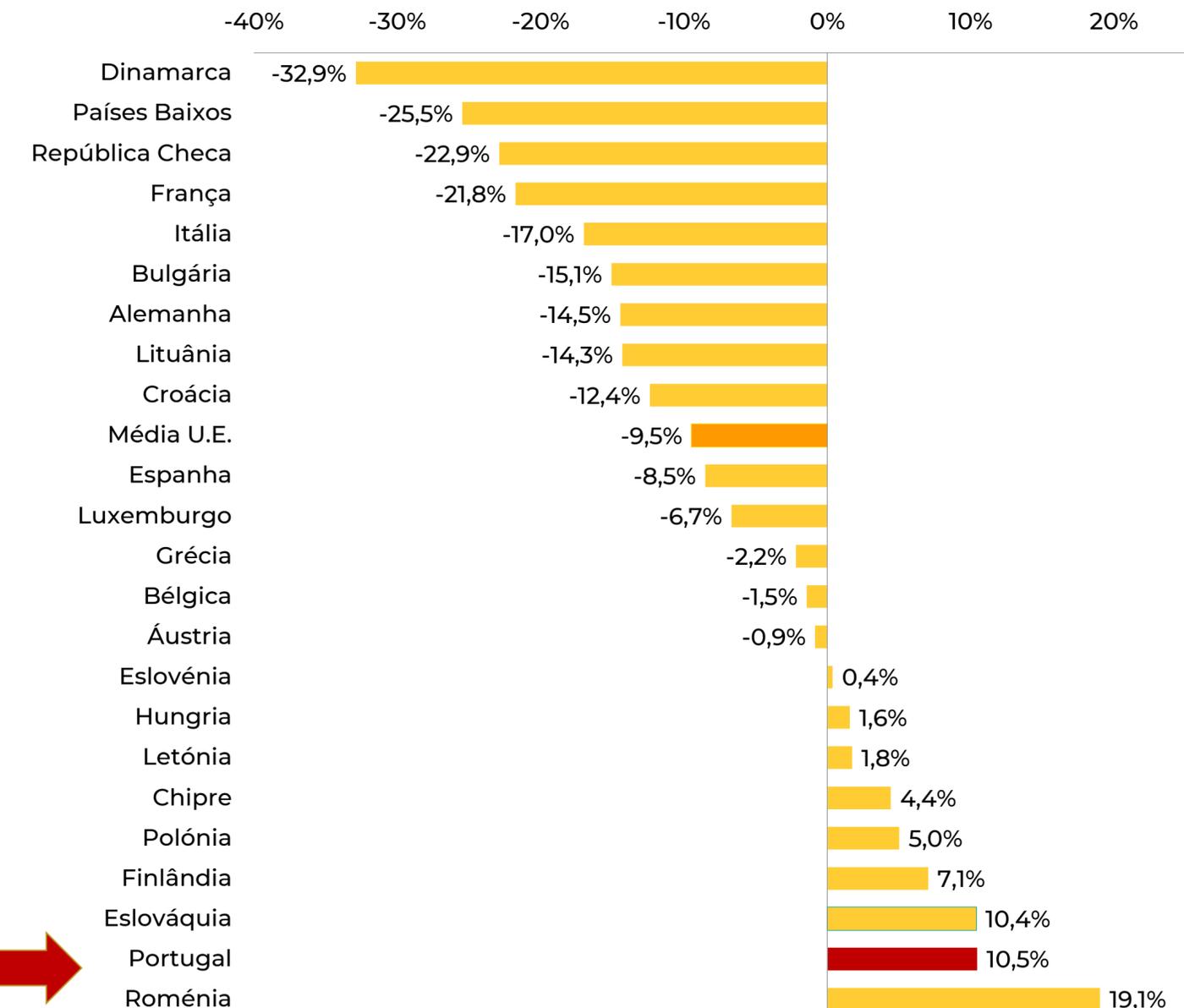


Portugal é um dos países que mais aumentou os preços, em clara divergência da UE



Entre o final de 2009 e abril de 2022, os preços das telecomunicações em **Portugal aumentaram 10,5%**, enquanto na **U.E. diminuíram 9,5%**.

Variação do IHPC das telecomunicações na UE entre dezembro de 2009 e abril de 2022



Unidade: %

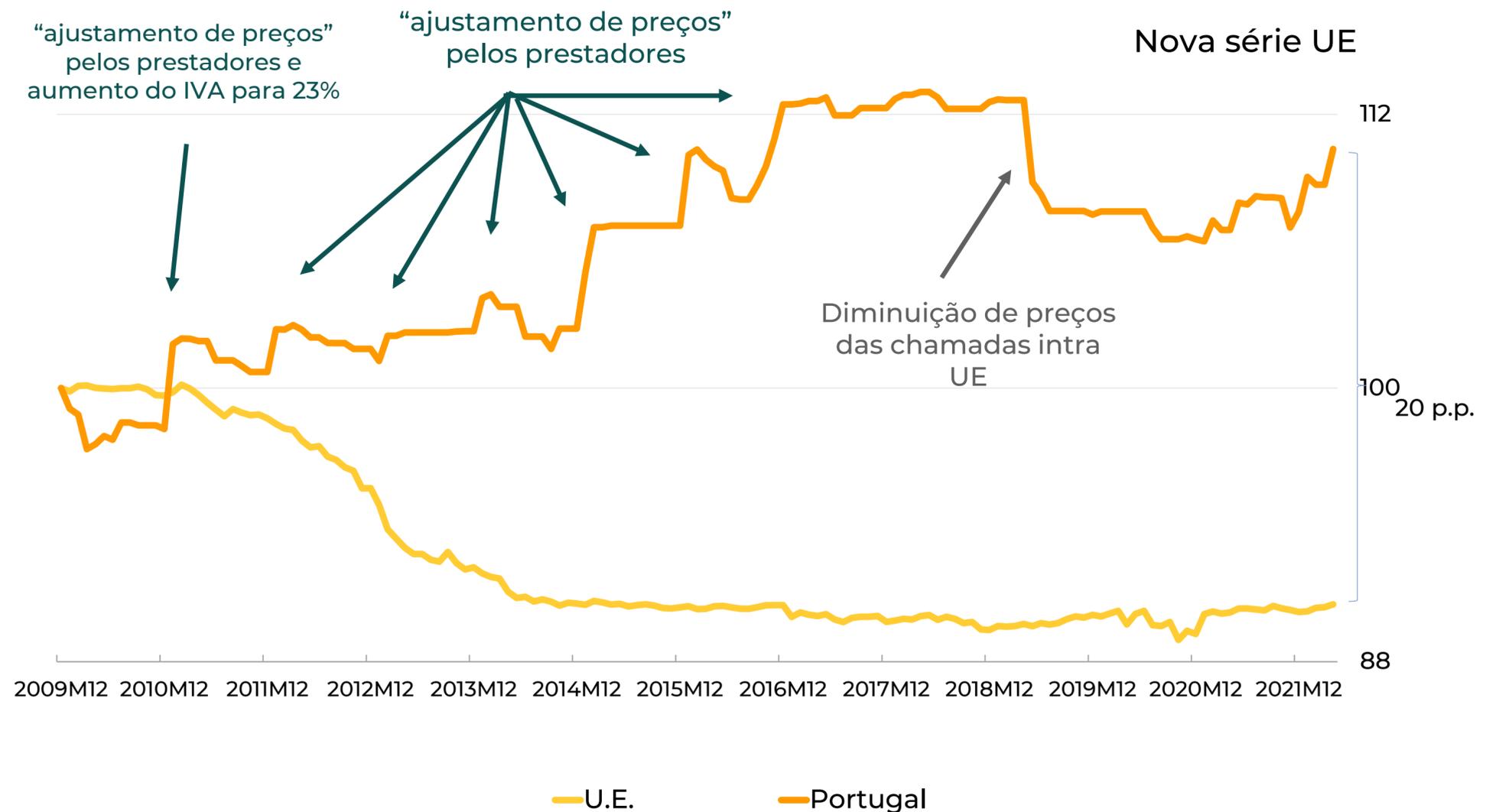
Fonte: ANACOM, com base nos dados do Eurostat

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. (+20,0 p.p., em termos acumulados) deve-se sobretudo aos “ajustamentos de preços” que os prestadores implementaram, normalmente nos primeiros meses de cada ano.

A evolução dos preços desde 2009 com “fidelizações” de 2 anos e encargos elevados à saída antecipada dos contratos



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

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

Portugal é dos países com preços mais elevados na UE.



As mais recentes comparações de preços promovidas pela Comissão Europeia (CE), publicadas no final de 2021, 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 21 dos 22 perfis de utilização com banda larga fixa (ofertas isoladas e em pacote), incluindo pacotes convergentes. A exceção foi 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 **“dispendiosos”** e **“relativamente dispendiosos”**, sendo a única exceção o perfil de utilização com 500 MB de dados móveis e 30 chamadas, que se insere no cluster “relativamente pouco dispendioso”.



RAZÃO N° 5

**OS PAÍSES COM MENORES
PRAZOS DE FIDELIZAÇÃO
E COM LIMITES AOS
ENCARGOS NO CASO DA
CESSAÇÃO ANTECIPADA
APRESENTAM PREÇOS
MAIS BAIXOS**

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços



Dinamarca em que o período máximo de fidelização é de 6 meses foi onde os preços mais baixaram (redução de 32,9% entre o final de 2009 e abril de 2022)



França em que existe um limite de 25% aos encargos com a cessação antecipada (se ocorrer no decurso do 2.º ano) foi o 2.º país com maior redução (redução de 21,8% entre o final de 2009 e abril de 2022)



República Checa em que existe um limite de 5% aos encargos com a cessação antecipada foi o 4.º país com maior redução (redução de 22,9% entre o final de 2009 e abril de 2022)

CONTRASTAM COM

Portugal com um período máximo de fidelização de 24 meses e com encargos elevados por cessação antecipada foi o 2.º país com maior aumento dos preços (aumento de 10,5% entre o final de 2009 e abril de 2022)



RAZÃO Nº 6

O REGIME DE FIDELIZAÇÕES EM VIGOR EM PORTUGAL NÃO CONDUZIU A UM MAIOR INVESTIMENTO, BEM PELO CONTRÁRIO

Será que a existência de maiores períodos de fidelização e de encargos elevados à cessação antecipada dos contratos suportou um maior investimento do sector em Portugal?



A resposta é claramente negativa. Bem pelo contrário, contribuiu para a ausência de concorrência no mercado das comunicações em Portugal e uma redução do investimento.

Impacto do período de fidelização na evolução do investimento



A taxa média de crescimento do investimento em telecomunicações entre 2008 e 2018 em Portugal foi de -7,0%.

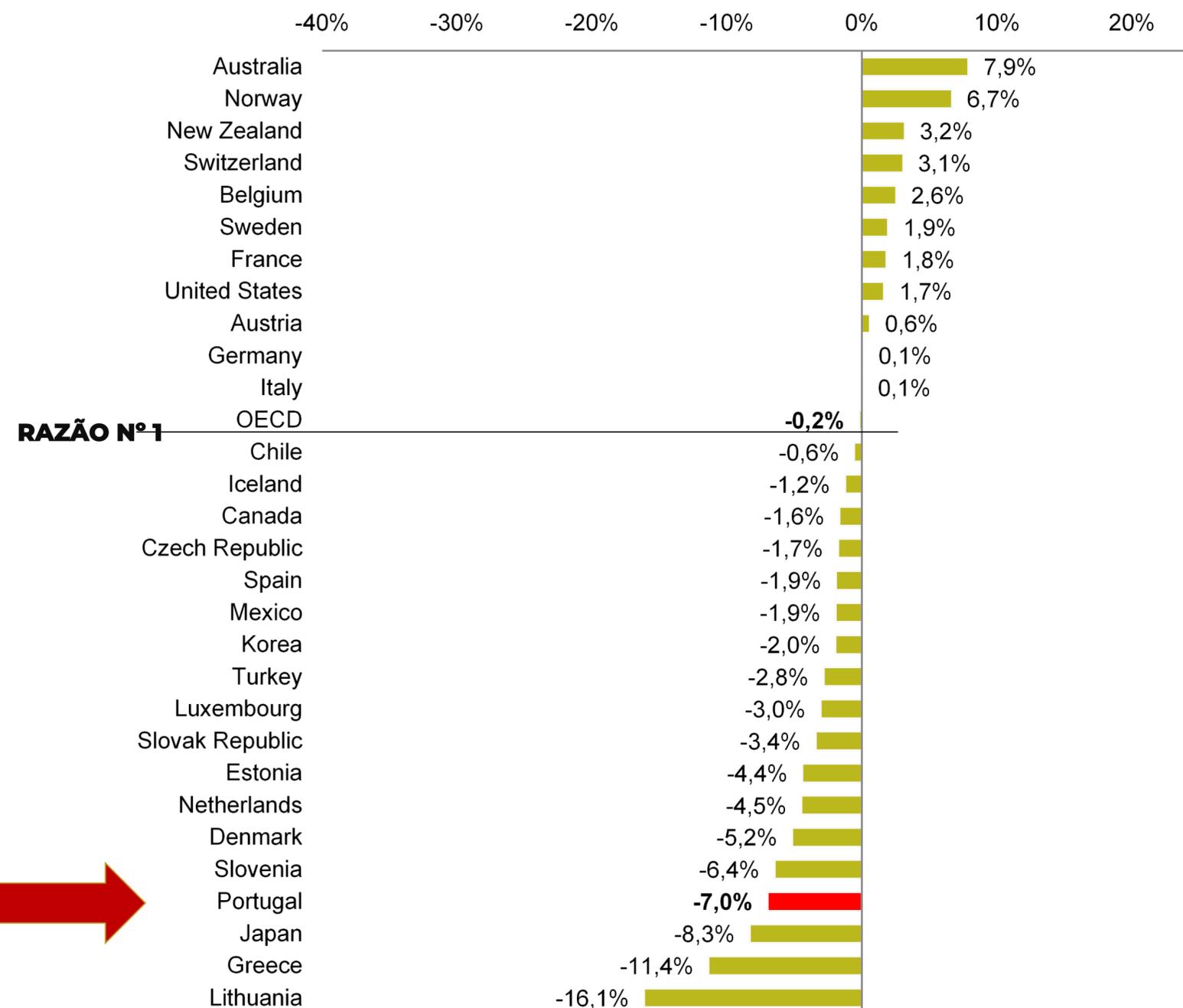


Investimento cresceu menos que a média da OCDE.



Portugal ocupa a 26ª posição entre os 29 países da OCDE considerados neste ranking

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



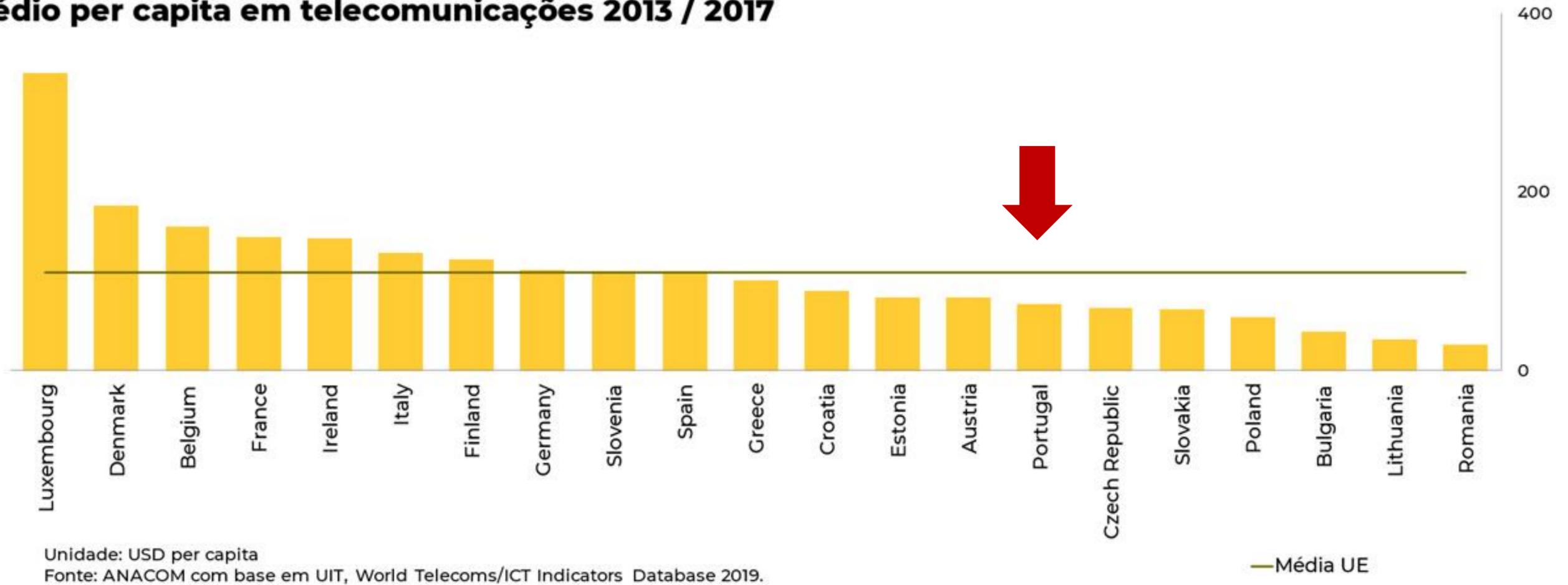
Unidade: %

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

Nota: Informação não disponível para Colombia, Finland, Hungary, Ireland, Israel, Latvia, Poland, United Kingdom.

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

Investimento médio per capita em telecomunicações 2013 / 2017



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%



RAZÃO Nº 7

**O REGIME DE FIDELIZAÇÕES
EM VIGOR EM PORTUGAL
PROPORCIONOU EMPRESAS
MUITO RENTÁVEIS, EM
DETRIMENTO DO
RENDIMENTO DAS FAMÍLIAS**

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

EBITDA e Margem EBITDA por prestador (2016-2021)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
EBITDA/Ajusted EBITDA						
Altice Portugal (ajusted EBITDA)	1088	992	868	833	834	853
NOS (EBITDA)	502	556	567	584	574	574
VODAFONE (EBITDA)	248	303	316	366	399	-
Margem EBITDA/Margem ajusted EBITDA						
Altice Portugal (Ajusted EBITDA)	47%	45%	41%	40%	39%	37%
NOS (EBITDA)	35%	37%	41%	42%	43%	41%
VODAFONE (EBITDA)	25%	30%	31%	34%	37%	-

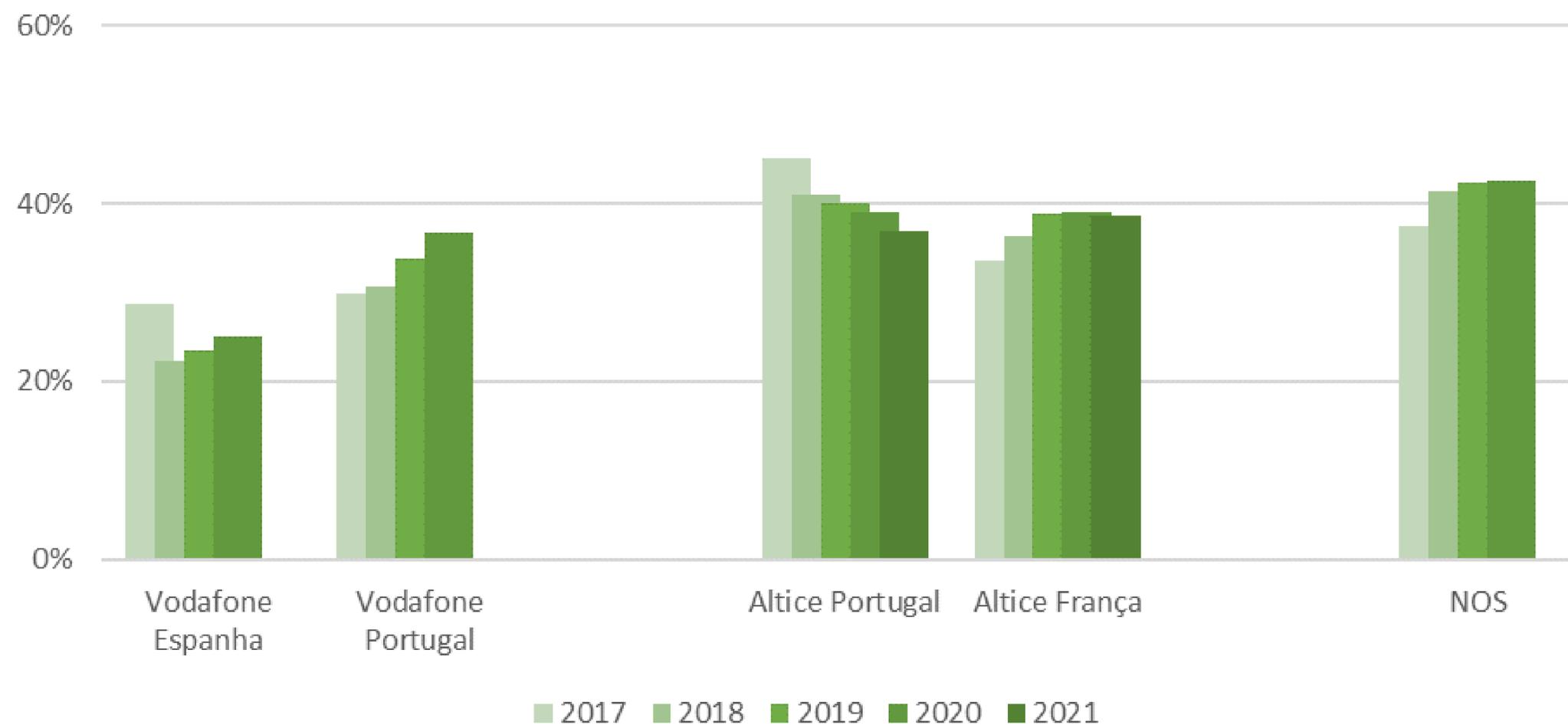
Unidade: milhões de euros; %

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.

As margens EBITDA em Portugal são relativamente elevadas

Evolução da margem EBITDA em países europeus



Fonte: Cálculo ANACOM com base nos 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.



RAZÃO N.º 8

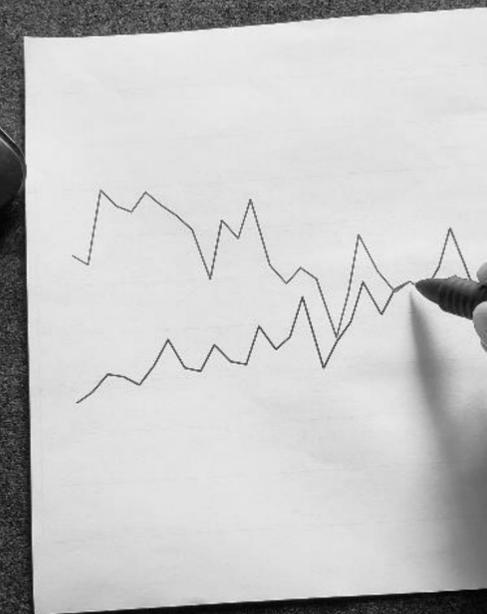
○ REGIME DE FIDELIZAÇÕES EM VIGOR EM PORTUGAL NÃO FAVORECE O DESENVOLVIMENTO DO SECTOR NUMA BASE CONCORRENCIAL

O regime de fidelizações em vigor em Portugal não favorece o desenvolvimento do sector numa base concorrencial

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 do 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.**





RAZÃO Nº 9

O REGIME DE FIDELIZAÇÕES EM VIGOR EM PORTUGAL É UMA BARREIRA À ENTRADA DE NOVAS EMPRESAS NO MERCADO

Impacto do período de fidelização na evolução dos preços e investimento

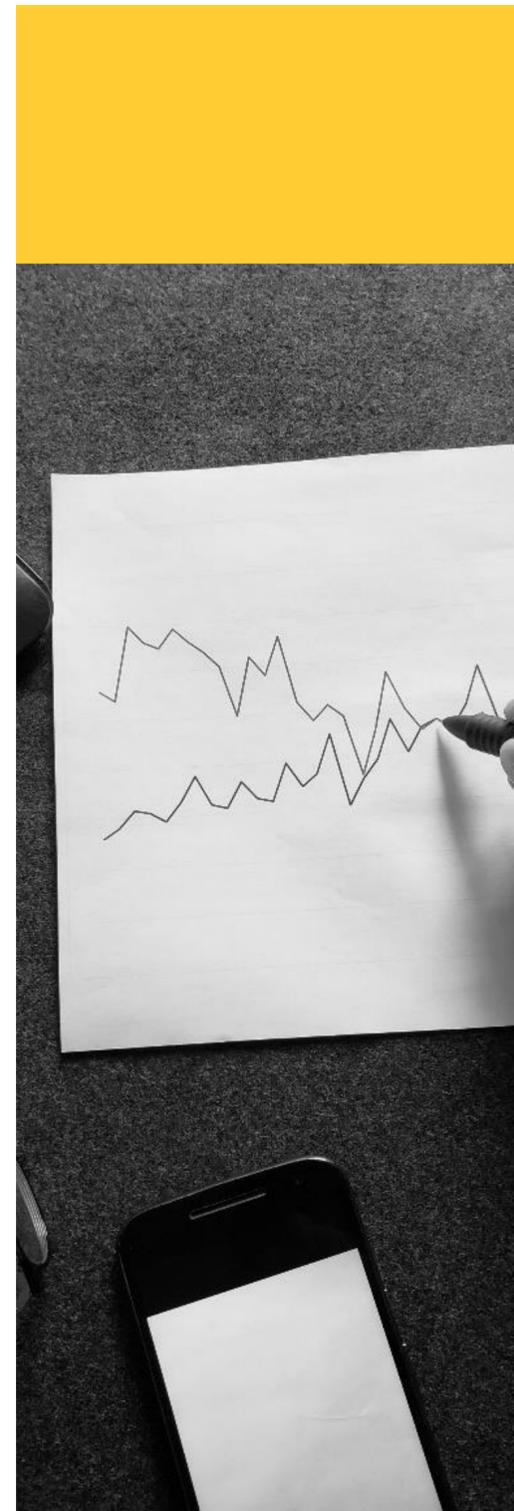
A oposição é maior num contexto de ameaça de entrada de novos operadores no mercado, por forma a limitar o efeito concorrencial que se traduziria em ofertas mais competitivas e portanto numa redução dos preços

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, pág. 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 incumbentes¹.

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>





RAZÃO Nº 10

**O CUSTO DE INSTALAÇÃO
PARA OS OPERADORES
RETALHISTAS TEM SIDO E
SERÁ CADA VEZ MENOR
BENEFICIANDO DO
FINANCIAMENTO PÚBLICO EM
REDES NEUTRAS
PARTILHADAS**

O custo de instalação para os operadores retalhistas tem sido e será cada vez menor beneficiando do financiamento público das novas redes de fibra óptica (neutras e partilhadas)

TAMBÉM FACILITADO COM O ITED E O ITUR

O facto de terem existido financiamentos avultados com fundos europeus para o desenvolvimento das redes rurais.

O facto de estar previsto um novo financiamento público para levar a rede de fibra óptica a todo o território.

Faz com que os operadores retalhistas partilhem a rede grossista instalada com muitos menores custos de investimento, o que reduz significativamente a justificação de que a fidelização visa cobrir os custos de instalação em novos clientes.





RAZÃO Nº 11

AS REFIDELIZAÇÕES TÊM ESTADO OCULTAS E SÃO EM REGRA INJUSTIFICADAS

As refidelizações têm estado ocultas e são em regra injustificadas

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



RAZÃO Nº 12

**AS FIDELIZAÇÕES TÊM
MOTIVADO MUITAS
RECLAMAÇÕES DOS
CONSUMIDORES**

Reclamações sobre Fidelizações

Em 2021, a ANACOM registou cerca de 8,6 mil reclamações específicas relativas à existência de períodos de fidelização (+ 4% face a 2020) em que os utilizadores apresentaram queixas visando sobretudo:



as dificuldades com a alteração de morada do utilizador na renegociação do contrato e na cobrança de penalização pelo cancelamento antecipado do contrato



a falta ou desconformidade de informação sobre o período de fidelização e o valor da penalização



acobrança de penalização pelo cancelamento antecipado motivado por incumprimento do prestador



a falta de transparência sobre as condições contratuais de renovação do contrato após o fim do período de fidelização

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

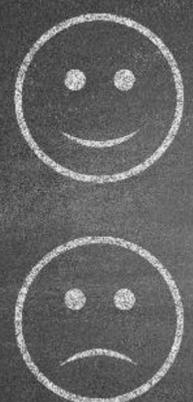


**PROPOSTAS
DA
ANACOM**

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

A calendar grid with numbers 1 through 30. The grid is overlaid on a background image of a person holding a phone. The numbers are arranged in a 5x6 grid, with the last cell empty.

					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

COMPARAÇÃO DOS ENCARGOS POR DENÚNCIA ANTECIPADA DE ACORDO COM AS REGRAS ATUAIS E PROPOSTAS



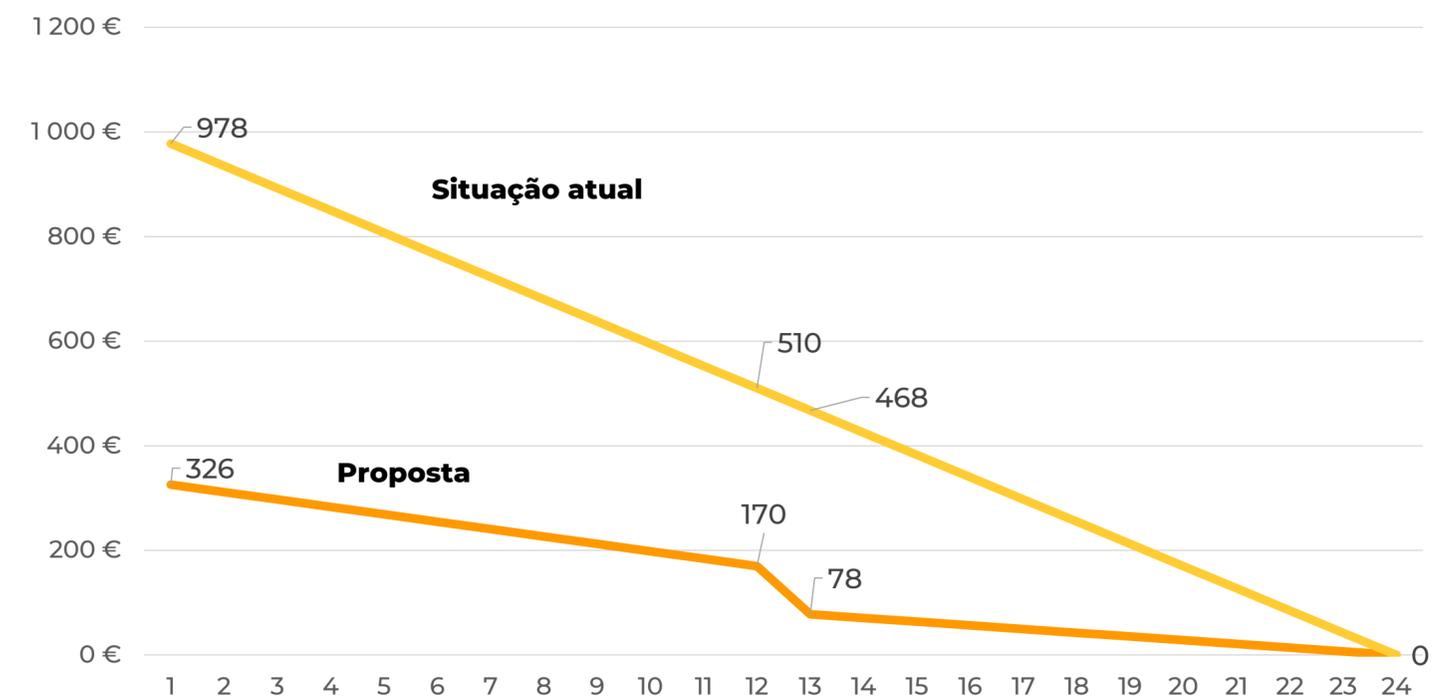
Casos reais (com base em contratos e faturas de clientes)

A: Oferta 4P Caso Real (Contrato)

Exemplo: 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€	1020€
Total Mensalidades (24 meses)	70,80€	1699,20€

Encargos por denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização

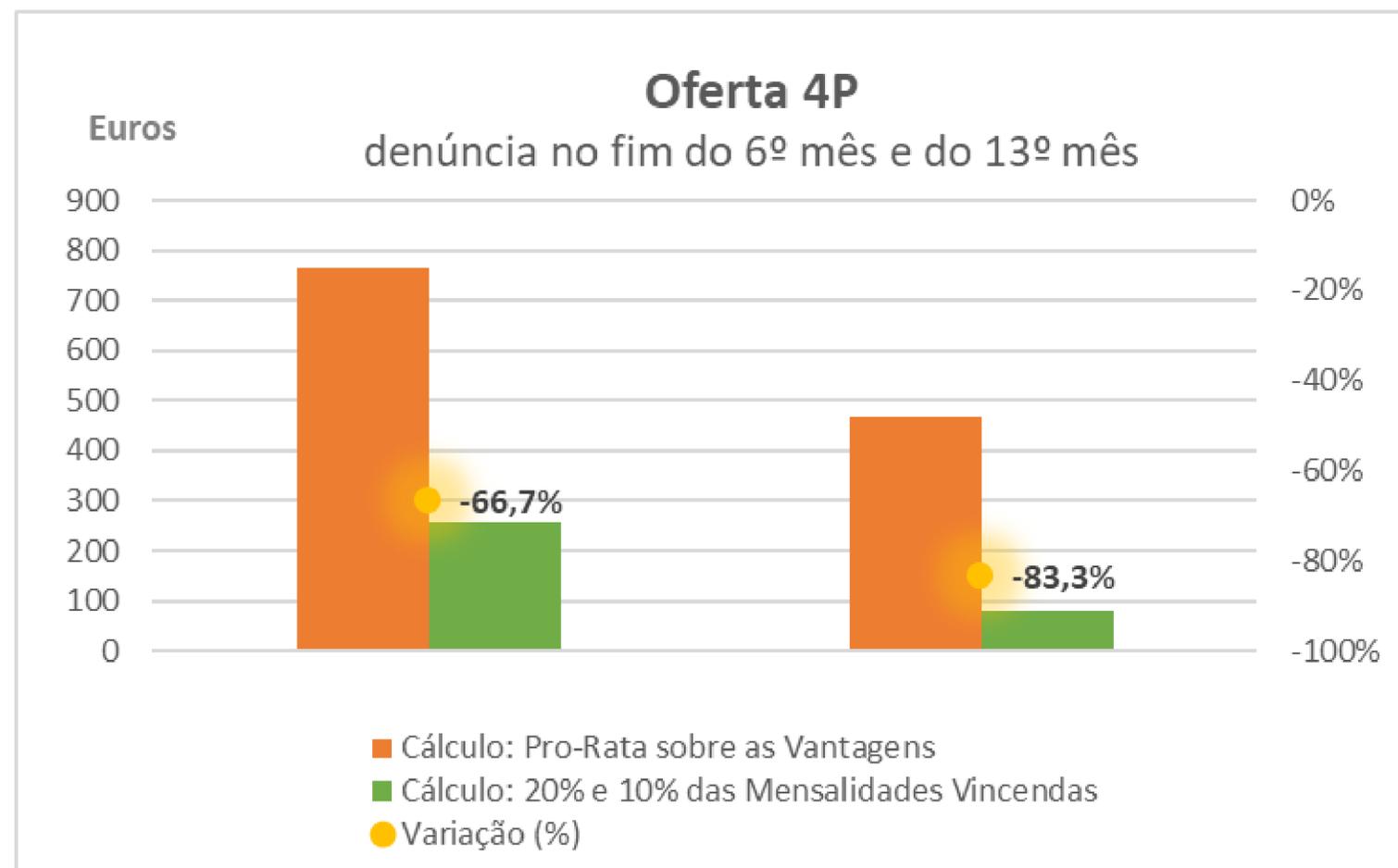


A: Caso Real (contrato) – Oferta 4P

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

	Pro-Rata do valor das vantagens	
Valor das vantagens	Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês
1020 (contrato)	765,00	467,50

	20% e 10% das mensalidades vencidas	
Total das mensalidades	Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês
1699,20	254,88	77,88

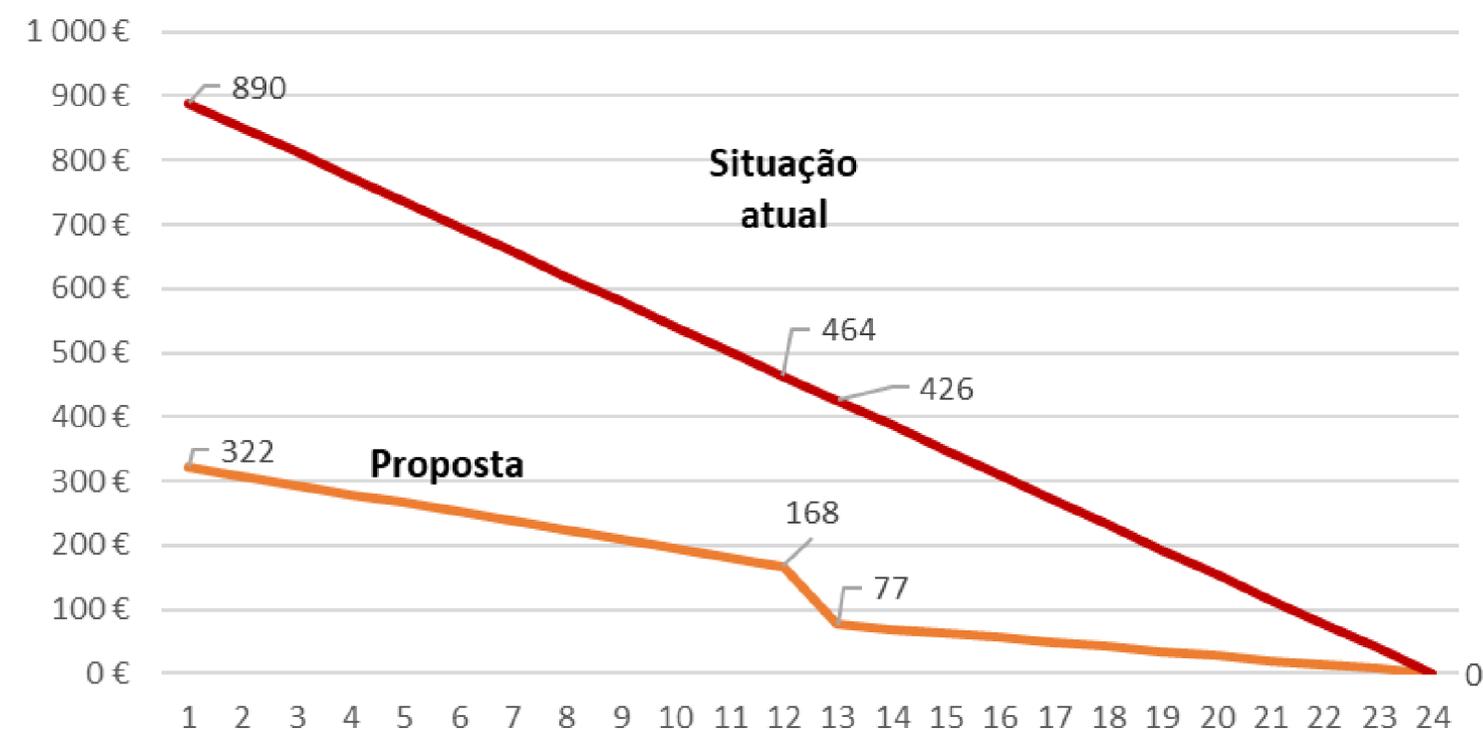


B: Oferta 4P (Contrato de Adesão)

Exemplo: 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€	1679,76€

Encargos por denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização

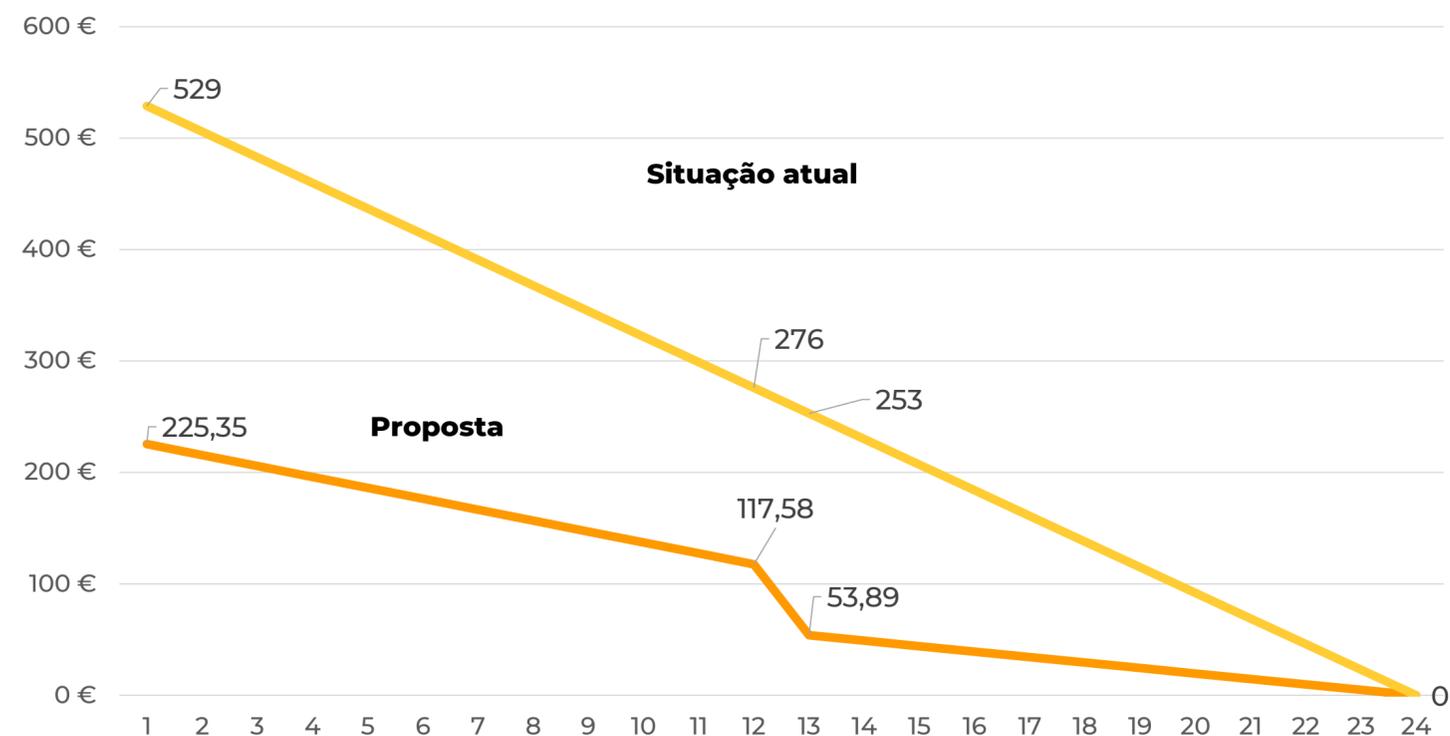


C: Oferta 4P Caso Real Re-fidelização (Contrato)

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

	Mensal	24 Meses
Instalação e ativação	0,0€	0€
Desconto mensalidade	20,0€	480€
Desconto mensalidade 1ª Box	3,0€	72€
Descontos totais	23,0€	552€
Mensalidade	48,99€	1175,76€

Encargos por denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização



Fonte: Cálculos da ANACOM com base em um contrato real de fev/2022



Impacto da concorrência

UM EXEMPLO: ESPANHA

Impacto da concorrência. Um exemplo Espanha

Oferta da MOVISTAR (Telefónica) – Fibra 600 Mb – Sem fidelização

The screenshot displays the Movistar website interface. At the top left is the Movistar logo and the text 'Productos y Servicios'. On the right, there are links for 'Buscar', 'Soporte', and a 'Soy cliente' button. Below this is a navigation bar with a back arrow, the word 'Internet', and several filter buttons: 'Tarifas internet', 'Fibra 100 Mb', 'Fibra 300 Mb', 'Fibra 600 Mb' (highlighted in blue), '2ª Residencia', and 'Fijo'. The main content area features a photograph of a smiling man and woman looking at a tablet. To the right of the photo is a promotional box with a purple header 'Exclusivo online', the text 'Fibra 600 con ¡superoferta! sin permanencia', and the price '44€ 29,90€/mes' where the original price is crossed out. Below this is a green 'Me interesa' button and a link for 'Resumen de contrato'. At the bottom of the page, an orange banner contains three icons and text: a padlock for 'Sin permanencia', a Euro symbol for 'Instalación gratuita', and a router icon for 'Router Smart WiFi'.

Impacto da concorrência. Um exemplo Espanha

Oferta da MOVISTAR (Telefónica) – móvel – Sem fidelização



The screenshot shows the Movistar website interface. At the top left is the Movistar logo and the text "Productos y Servicios". On the right, there are links for "Buscar" (with a magnifying glass icon), "Soporte" (with a wrench icon), and a blue button labeled "Soy cliente". Below this is a navigation bar with a back arrow and the text "Contrato L". The main content area features a large image of a smiling woman with long dark hair looking at her smartphone. Overlaid on the right side of this image is a white box with the following text: "Para altas nuevas y portabilidades Sin permanencia", a purple banner that says "50% DE DESCUENTO DURANTE 3 MESES", and the price "14,95€ 7,48€/mes". Below the price is a green button that says "Me interesa". At the bottom of the page, there is a black bar with the phone number "900 411 093", the text "Horario de atención L a D de 09:00 a 22:00h", and a white button with the text "¿TE LLAMAMOS?".

<https://www.movistar.es/particulares/movil/tarifas-contrato/contrato-l?prevPhCode=ph000025&prevPosCode=pc000003&prevWebCode=web000127>

Llamadas ilimitadas y 8GB a máxima velocidad

Impacto da concorrência. Um exemplo Espanha

Oferta da DIGI – Fibra e móvel – Sem fidelização

The screenshot displays the DIGI website interface for fiber and mobile services. At the top, there are navigation links for 'FIBRA Y MÓVIL', 'FIBRA', and 'MÓVIL', along with a '¿Te llamamos?' button. The main content area is titled 'Contrata fibra + móvil' and features a promotional message: 'CONTRATANDO FIBRA Y MÓVIL, TE DAMOS NUESTRO MEJOR PRECIO, SIEMPRE.' Below this, there are four service options:

- FIBRA 300 Mbps:** Available nationwide. Price: 30 €/mes. Includes 10 GB ACUMULABLES and LLAMADAS ILIMITADAS.
- FIBRA SMART 1 Gbps:** Available in specific zones. Price: 25 €/mes. Includes 10 GB ACUMULABLES and LLAMADAS ILIMITADAS.
- FIBRA 1 Gbps:** Available nationwide. Price: 36 €/mes. Includes 20 GB ACUMULABLES and LLAMADAS ILIMITADAS.
- FIBRA PRO-DIGI 10 Gbps:** Available in specific zones. Price: 36 €/mes. Includes 20 GB ACUMULABLES and LLAMADAS ILIMITADAS.

Each offer includes a 'LO QUIERO' button. A 'COMENZAR' button is also present in the top section.

“En DIGI hay permanência?”.

“Puedes disfrutar de los productos DIGI en tu móvil, el tiempo que quieras, sin ningún compromiso de permanencia.

En el servicio de Fibra tiene 3 meses de permanencia.”

Impacto da concorrência. Um exemplo Espanha

Oferta da DIGI – Fibra – Sem fidelização

DIGI FIBRA Y MÓVIL FIBRA MÓVIL ¿Te llamamos?

Cuando vas por libre haces las cosas a tu manera. Y eso, tiene muchas ventajas.

- Cuando vas por libre vas más rápido**
En DIGI disfrutas de la máxima velocidad en fibra: hasta 10 Gbps simétricos. Y siempre, con nuestro mejor precio.
- Hasta nuestros instaladores de fibra van por libre**
Nuestros instaladores pondrán la fibra gratis en tu casa. Solo te pedimos 3 meses de compromiso. Lo justo para que nos pruebes y te decidas.
- Ir por libre tiene router incluido**
Y gratis.
- Los que van por libre hablan mucho entre ellos**
En DIGI tienes llamadas ilimitadas y 1.000 SMS para hablar con otros clientes DIGI.
- Ir por libre acumula gigas**
Con DIGI, gigas que no utilices, gigas que acumulas para el mes siguiente.
- Ir por libre es puro estilo DIGI**
Cuando vas por libre lo que ves es lo que hay, todo es de verdad sin trucos y si podemos mejorar algo, lo hacemos, porque tú lo pediste.

“Hasta nuestros instaladores de fibra van por libre. Nuestros instaladores pondrán la fibra gratis en tu casa. Solo te pedimos 3 meses de compromiso. Lo justo para que nos pruebes y te decidas.”

Ofertas sem fidelização

¿Qué operadores tienen las mejores tarifas sin permanencia?

Las **mejores tarifas sin permanencia** están disponibles en los siguientes operadores que te vamos a presentar: son Vodafone, Movistar, Orange, MasMóvil, República Móvil, Amena, Finetwork, Lowi, simyo y Virgin Telco.

Cada vez son más las compañías que se han sumado a este tipo de planes. Te recordamos que una tarifa móvil sin permanencia significa que no tendrás que esperar ningún periodo de tiempo determinado para cambiar de contrato y no recibirás ninguna penalización por ese cambio.

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Muito obrigado

