

ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM)

Projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual

Nota justificativa

No exercício das competências que lhe foram conferidas pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas – LCE), o ICP-ANACOM aprovou as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, que em dezembro de 2008 foram objeto de revisão (Decisão sobre os Contratos).

Também no quadro das competências conferidas pela LCE, o ICP-ANACOM aprovou em 2006 um conjunto de regras aplicáveis ao objeto e à forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, intervindo deste modo sobre os termos a cumprir na disponibilização da informação pré-contratual sobre os serviços de comunicações eletrónicas (Decisão sobre as Condições de Oferta). Tendo em vista adequar esta decisão a necessidades identificadas na oferta dos serviços de comunicações eletrónicas e às alterações legislativas entretanto ocorridas, esta medida foi revista em 2011.

Por considerar que se encontram reunidas as condições que impõem uma segunda revisão da Decisão sobre os Contratos, quer em resultado das alterações legislativas entretanto registadas, quer em consequência das modificações ocorridas no domínio da oferta e contratualização de serviços de comunicações eletrónicas, o ICP-ANACOM, tendo ainda presente a necessidade de garantir, de uma forma integrada, a melhoria da transparência da informação no mercado, lançou, por decisão de 27 de março de 2014, uma consulta pública (Consulta) sobre as opções no âmbito da revisão daquela decisão. Em causa estava a opção entre:

- (a) Uma opção mínima, correspondente à revisão da Decisão sobre os Contratos;
- (b) Uma opção intermédia, correspondente à revisão da Decisão sobre os Contratos e à criação de uma ficha de informação simplificada; e
- (c) Uma opção máxima, correspondente à revisão simultânea da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta, com a sua possível integração num único instrumento, e à criação de uma ficha de informação simplificada.

Atendendo aos contributos recebidos no âmbito da consulta pública e nos termos devidamente fundamentados no correspondente relatório, o ICP-ANACOM decidiu aprovar um regime consolidado da informação pré-contratual e contratual a prestar aos utilizadores finais por parte das empresas que

oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

Assim, nesta mesma sede foi promovida:

- a) A revisão e a consolidação do regime aplicável ao conteúdo e à forma do contrato com vista à sua adaptação ao atual enquadramento jurídico, tendo em consideração a experiência adquirida no âmbito do tratamento de reclamações e do acompanhamento da evolução das características das ofertas e procedendo a uma sistematização e clarificação do conteúdo mínimo dos contratos, e com observância das informações exigidas pelo elenco do n.º 1 do artigo 48.º da LCE; e
- b) A substituição da divulgação das condições de oferta por uma Ficha de Informação Simplificada (FIS), que, em linguagem e forma simples e concisa, veicule informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. Pretende-se ainda que este suporte integre, num momento anterior à celebração dos contratos, todas as condições particulares concretamente propostas ao interessado e, já na vigência do contrato, seja usada para transmitir informação sobre as condições contratuais, sempre que o assinante o solicite ou sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados no plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima garantidos e da duração do contrato.

Esta solução apresenta vantagens sob o ponto de vista da informação dos utilizadores e consumidores.

Desde logo, obedecendo a um modelo único uniforme, a FIS constitui um suporte acessível e claro para comunicação dos elementos informativos essenciais da oferta que, prosseguindo o objetivo visado pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da LCE, possibilitará uma correta formação da vontade dos interessados durante a fase de prospeção de mercado e de negociação com as empresas. A utilidade desta solução não se esgota neste momento, na medida em que, após a celebração do contrato, a FIS desempenhará um papel determinante para uma gestão informada da relação contratual.

Obedecendo a um modelo único e uniforme a FIS constituirá um instrumento de comparação das ofertas de cada empresa e entre empresas, permitindo uma otimização da perceção pelo público dos elementos que as diferenciam, em benefício da mobilidade e de uma maior dinâmica concorrencial no mercado;

A unificação num único regime consolidado da disciplina da FIS e do contrato e a sua conseqüente articulação ao nível da forma e do conteúdo permitirá um reforço da proteção dos utilizadores, melhorando a sua perceção das ofertas e condições que contrata. No mesmo sentido concorre a

uniformização da terminologia a usar em todos os instrumentos informativos essenciais no mercado que se pretende alcançar através da aprovação, pelo ICP-ANACOM, de um glossário único.

Através do presente regulamento procurou-se também assegurar uma inteira articulação entre os requisitos aplicáveis à informação a disponibilizar no âmbito das ofertas de redes e serviços de comunicações eletrónicas e o regime da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, recentemente objeto de revisão através do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.

As alterações agora promovidas determinam, assim, a revogação da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta, sem prejuízo, em ambos os casos, da previsão de um adequado período de transição.

Assim e ao abrigo do disposto na alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º, na alínea a) do artigo 9.º e no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2011, de 7 de dezembro, e na alínea c) do n.º 1 e nas alíneas b), c), d) e e) do n.º 4 do artigo 5.º, nas alíneas h) e l) do n.º 1 e nos n.ºs 2 e 3 do artigo 27.º, na alínea b) do n.º 1, na alínea g) do n.º 3 e no n.º 6 do artigo 39.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 48.º e no n.º 1 do artigo 125.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008 de 28 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho, pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março (Lei das Comunicações Eletrónicas), o ICP-ANACOM elaborou o presente projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, que, nos termos do disposto no artigo 11.º dos seus Estatutos, submete ao devido procedimento de consulta.

Projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual

Artigo 1.º

Objeto

- 1 - O presente regulamento determina os requisitos aplicáveis à informação pré-contratual e contratual a prestar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, referidas no presente regulamento como as «empresas».

- 2 - O disposto no presente regulamento não prejudica o cumprimento dos demais requisitos legalmente exigidos, nomeadamente no âmbito do regime setorial das comunicações eletrónicas, da defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais.

Artigo 2.º

Ficha de informação simplificada

- 1 - As empresas devem disponibilizar uma ficha de informação simplificada por cada oferta dirigida aos utilizadores finais:
- a) No sítio e nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e
 - b) Em todos os seus pontos de venda e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas na Internet referidos na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.
- 2 - Para os efeitos do disposto no n.º 1, por «oferta» entende-se qualquer proposta padronizada para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de uma forma isolada ou agregadamente em pacote.
- 3 - A ficha de informação simplificada deve respeitar a forma e o conteúdo definidos no Anexo I ao presente regulamento, que deste faz parte integrante, devendo a informação ser preenchida:
- a) De uma forma simplificada, adequada, transparente, comparável e atualizada, sem prejuízo do detalhe relativo à descrição dos preços e demais encargos, incluindo, quando aplicável, os encargos relativos à cessação do contrato; e
 - b) Numa linguagem simples e concisa e obedecendo aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º.
- 4 - A disponibilização da ficha de informação simplificada na Internet deve ser realizada em associação a cada oferta publicada e em conjunto com o correspondente contrato, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 5.º, através de:
- a) Duas hiperligações facilmente visíveis e identificáveis, integradas, com destaque, na descrição da oferta e dentro da expressão «Para mais informações, aceda à ficha de

informação simplificada e ao contrato», através das quais se aceda, respetivamente, à ficha de informação simplificada e ao contrato, ambos em páginas autónomas e em formato texto;
e

- b) Duas hiperligações com a designação «PDF», para descarregamento da ficha de informação simplificada e do contrato em formato PDF, com permissão de impressão, imediatamente a seguir aos termos «ficha de informação simplificada» e «contrato», respetivamente, dentro da expressão prevista na alínea a).

Artigo 3.º

Entrega da ficha de informação simplificada

- 1 - Sem prejuízo do disposto no n.º 1 e na alínea a) do n.º 2, ambos do artigo 6.º, a empresa, ou quem a represente, deve entregar ao interessado, antes da celebração do contrato, a ficha de informação simplificada prevista no artigo 2.º, incluindo já todas as condições particulares que lhe são concretamente propostas, em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.
- 2 - A ficha de informação simplificada entregue ao abrigo do disposto no n.º 1 integra o contrato.

Artigo 4.º

Disponibilização da ficha de informação simplificada na vigência do contrato

- 1 - Durante a vigência do contrato, a empresa deve entregar ao assinante uma versão atualizada da ficha de informação simplificada entregue ao abrigo do artigo 3.º, em papel ou, se o assinante concordar, noutra suporte duradouro, nos seguintes casos:
 - a) Sempre que o assinante o solicite;
 - b) Em momento prévio à alteração contratual da qual resulte a fixação de um período contratual mínimo; ou
 - c) Em momento prévio à alteração contratual ou com o acordo expreso do assinante, no prazo de cinco dias, sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato.
- 2 - Em alternativa à entrega prevista no n.º 1, quando por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador seja disponibilizada uma área reservada

ao cliente, as empresas, mediante acordo do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, a versão atualizada da ficha de informação simplificada.

- 3 - Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por «sistema de validação do utilizador» qualquer procedimento de confirmação da identidade do assinante, por parte da empresa, nomeadamente através de senhas de acesso ou da indicação de dados de identificação que, com o acordo expresso ou tácito deste, seja utilizado para a celebração ou modificação do contrato.
- 4 - A ficha de informação simplificada disponibilizada ao abrigo do disposto neste artigo integra o contrato.

Artigo 5.º

Contrato

- 1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 9.º, os contratos para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem respeitar os requisitos previstos no Anexo II ao presente regulamento, que deste faz parte integrante.
- 2 - A informação prevista nos n.os 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento deve constar dos contratos de uma forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º.
- 3 - Quando o contrato seja reduzido a escrito, as empresas devem entregar ao assinante um exemplar do mesmo, em papel ou, se o assinante concordar, noutra suporte duradouro.

Artigo 6.º

Contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial

- 1 - No caso da contratação à distância, deve a empresa:
 - a) Em relação ao consumidor, entregar a ficha de informação simplificada em suporte duradouro e em simultâneo com as informações a disponibilizar ao abrigo do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho; e
 - b) Em relação aos demais utilizadores finais, entregar a ficha de informação simplificada em suporte duradouro, no prazo de cinco dias a contar da data de celebração do contrato e, o

mais tardar, antes do início da prestação do serviço, salvo se já a tiver entregue antes da celebração do contrato.

2 - No caso da contratação fora do estabelecimento comercial:

- a) A entrega ao consumidor da ficha de informação simplificada, nos termos previstos no artigo 3.º, não prejudica o cumprimento dos deveres de informação previstos no n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; e
- b) Do contrato celebrado com o consumidor e reduzido a escrito ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, devem constar as informações exigidas nos n.ºs 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento, devendo o exemplar entregue ao consumidor ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo preencher os requisitos previstos no n.º 12 do mesmo anexo.

Artigo 7.º

Contratação sem identificação do assinante

1 - Quando a contratação do serviço se processe em termos que não possibilitem a identificação do assinante, nomeadamente quando ocorra através de aquisição de embalagens ou de quaisquer invólucros em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro, de forma bem visível, a seguinte informação:

- a) Identificação da empresa;
- b) Descrição genérica do serviço, indicando as suas principais características, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º; e
- c) Formas de contacto para a obtenção de informação sobre as condições da oferta, incluindo:
 - i) As formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente, os respetivos horários de funcionamento e eventuais encargos relativos às comunicações com esses serviços; e
 - ii) O endereço da página na Internet na qual seja disponibilizada a ficha de informação simplificada correspondente.

2 - Sempre que possível, deve a ficha de informação simplificada correspondente à oferta e prevista no n.º 1 do artigo 2.º ser incluída dentro da embalagem.

Artigo 8.º

Glossário

O ICP-ANACOM aprova um glossário de terminologia comum a ser adotada na ficha de informação simplificada, no contrato e na parte exterior das embalagens.

Artigo 9.º

Utilizadores com necessidades especiais

No cumprimento do presente regulamento, as empresas devem atender às necessidades especiais dos utilizadores com deficiência e dos utilizadores idosos.

Artigo 10.º

Gratuidade

Toda a informação prevista no presente regulamento deve ser disponibilizada a título gratuito.

Artigo 11.º

Prestação de informação ao ICP-ANACOM

- 1 - Para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, as empresas devem comunicar ao ICP-ANACOM, logo que iniciem a sua atividade e por via eletrónica, para o endereço [inserir], os endereços URL do sítio e das páginas nas quais, em cumprimento do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 2.º, procederão à publicação das suas ofertas e à disponibilização das fichas de informação simplificada associadas, bem como qualquer alteração posterior dos mesmos com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à sua ativação.
- 2 - Para os efeitos do disposto no n.º 8 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, o depósito dos exemplares dos contratos deve ser realizado:
 - a) Em formato PDF com permissão de pesquisa, de cópia e de impressão; e
 - b) Exclusivamente por via eletrónica, para o endereço [inserir], com a indicação, em relação a cada exemplar, dos seguintes elementos:
 - i) Designação da empresa;

- ii) Referência única atribuída pela empresa, sob o modelo «[Número sequencial]/[Ano]»;
- iii) Data de início da utilização; e
- iv) Sendo o caso, indicação da referência única do exemplar que visa substituir.

Artigo 12.º

Disposições finais e transitórias

- 1 - O presente regulamento entra em vigor seis meses após a data da sua publicação.
- 2 - O presente regulamento aplica-se aos contratos celebrados ou alterados em data igual ou posterior à data da sua entrada em vigor, nos termos previstos no n.º 1.
- 3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 4, são revogadas, na data prevista no n.º 1:
 - a) A decisão do ICP-ANACOM de 1 de setembro de 2005 relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão do ICP-ANACOM de 11 de dezembro de 2008; e
 - b) A decisão do ICP-ANACOM de 21 de abril de 2006 relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão do ICP-ANACOM de 10 de outubro de 2011.
- 4 - As recomendações em matéria de parâmetros de qualidade de serviço constantes da decisão referida na alínea a) do n.º 3 mantêm-se em vigor até à entrada em vigor de um regulamento ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.
- 5 - As empresas devem comunicar ao ICP-ANACOM, com uma antecedência mínima de 15 dias úteis relativamente à data prevista no n.º 1, os endereços URL referidos no n.º 1 do artigo 11.º.

Anexo I

Ficha de informação simplificada

1. Modelo da ficha de informação simplificada

1.1. A ficha de informação simplificada deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA [nome da oferta]	
Para obter uma ficha de informação simplificada atualizada, contacte [inserir formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente]	
<input type="checkbox"/> Oferta publicada a [inserir data] e atualizada a [inserir data] <input type="checkbox"/> Proposta válida até [inserir data]	Contrato de adesão n.º [incluir referência única prevista no item ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º do presente regulamento] [Outras referências a concretizar pela empresa, limitadas ao mínimo essencial à manutenção do processo de negociação e da relação contratual]
CLIENTE	
[Dados de identificação do cliente, a concretizar pela empresa e limitados ao mínimo essencial à manutenção do processo de negociação e da relação contratual]	
EMPRESA	
Nome	[Nome da empresa]
Endereço	[Endereço da sede da empresa e, se diferente, endereço do seu estabelecimento principal]
Sítios na Internet	[Endereços do sítio e das páginas na Internet que a empresa utiliza na sua relação com o público]
Apoio ao cliente	[Formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção, incluindo um número de telefone e um endereço de correio eletrónico, respetivos horários de funcionamento e eventuais encargos relativos às comunicações com esses serviços]

SERVIÇOS E PREÇOS

[1. Descrição sumária das características principais dos serviços e das funcionalidades associadas e, quando aplicável, identificação dos equipamentos fornecidos.

2. Indicação sumária das principais condições de acesso e de utilização dos serviços, das funcionalidades associadas e dos equipamentos fornecidos, nomeadamente e quando aplicável:

- a) Indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas, limitações ao número dos canais de televisão disponíveis e, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, a sua discriminação;*
- b) Informação sobre a disponibilidade ou a área geográfica de cobertura dos serviços, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo; e*
- c) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho.*

3. Descrição do plano tarifário aplicável aos serviços, às funcionalidades associadas e, quando aplicável, aos equipamentos fornecidos, discriminando o conteúdo e o valor de cada elemento do preço e de qualquer encargo adicional, incluindo, quando aplicável:

- a) Os preços por tipo de comunicação, incluindo, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, os preços das comunicações internacionais e os preços em itinerância (roaming);*
- b) Os preços e demais encargos relativos ao acesso, à utilização e à manutenção;*
- c) No caso de limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, os preços das comunicações não abrangidas;*
- d) Quaisquer sistemas tarifários especiais ou específicos, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo;*
- e) As condições de atribuição de descontos e de créditos normais e, quando existam promoções, identificação do valor da promoção, de uma forma discriminada, dos preços promocionais, dos seus períodos de vigência, dos serviços, funcionalidades e equipamentos abrangidos nas promoções e dos respetivos preços pós-promocionais, ainda que por remissão, se aplicável, para a informação constante do campo “Período de fidelização”;*
- f) A existência de horários com preços diferenciados e das respetivas condições; e*
- g) Os encargos envolvidos com a portabilidade dos números, incluindo os preços aplicáveis.*

Poderá comparar esta oferta com outras ofertas através do comparador “COM.escolha”, disponível através do sítio www.anacom.pt.

QUALIDADE DE SERVIÇO		
Níveis de qualidade mínima	Tempo necessário para a ligação inicial	[<i>inserir nível</i>]
	[<i>Outros parâmetros de qualidade de serviço em relação aos quais a empresa deva ou decida garantir um nível de qualidade mínima, nomeadamente ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e, em matéria de portabilidade dos números, do artigo 54.º do mesmo diploma e do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, n.º 302/2009, de 16 de julho e n.º 114/2012, de 13 de março</i>]	[<i>inserir níveis</i>]
Indemnizações e reembolsos	[<i>Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, legal ou contratualmente aplicáveis, e informações específicas sobre as respetivas modalidades, quando existentes, nomeadamente as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade dos números</i>]	
Outros níveis de qualidade	[<i>Quaisquer outros níveis de qualidade de serviço oferecidos, incluindo, no caso do serviço de acesso à Internet, a indicação da velocidade máxima oferecida e da velocidade média que a empresa estima poder ser prestada em condições normais de utilização, diferenciando entre o débito em upload e em download e incluindo, quando aplicável, a advertência de que a velocidade não pode ser garantida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, e a indicação dos fatores que a podem condicionar</i>]	
Para mais informações acerca da qualidade de serviço [e do desempenho apurado na prestação do serviço universal], [<i>inserir meios de acesso à informação</i>].		

DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E CESSAÇÃO				
Duração do contrato	<i>[Duração e condições de renovação do contrato]</i>			
Período de fidelização?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Duração: <i>[inserir]</i>		
	Vantagem concedida	Valor	Duração	Observações
	Oferta/desconto na instalação	_____ Eur.	_____	_____
	Oferta/desconto na ativação	_____ Eur.	_____	_____
	Oferta/desconto no serviço	_____ Eur.	_____	_____
	Oferta/desconto no equipamento	_____ Eur.	_____	_____
	Outras vantagens	_____ Eur.	_____	_____
Encargos decorrentes da cessação antecipada: <i>[Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante, de uma forma discriminada e incluindo, onde aplicável, a fórmula para o cálculo do respetivo montante, em termos que permitam ao assinante facilmente aferir, em cada momento, o montante total a pagar]</i>				
Condições de cessação	<p><i>[1. Descrição das condições de denúncia e de resolução do contrato, em conformidade com o disposto na lei e nos n.ºs 1 a 3 da decisão do ICP-ANACOM de 9 de março de 2012, 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, incluindo os direitos e obrigações das partes emergentes da cessação do contrato.</i></p> <p><i>2. Indicação, quando aplicável, do direito de dispor da portabilidade dos números e das condições em que a mesma pode ser assegurada, nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 39.º e do artigo 54.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto]</i></p>			
<p>Para saber quando termina o seu período de fidelização e confirmar quais os procedimentos para fazer cessar o contrato e os eventuais encargos decorrentes da sua cessação, contacte <i>[inserir número de telefone e endereço de correio eletrónico]</i>.</p>				

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Para apresentar uma reclamação, contacte [*inserir formas de contacto disponíveis para a apresentação de reclamações*].

Em caso de conflito, pode recorrer aos meios de resolução extrajudicial de conflitos, incluindo, consoante o caso, os centros de arbitragem de conflitos de consumo e os julgados de paz, cujos endereços e formas de contacto poderá consultar [*inserir*].

A [*nome da empresa*] encontra-se obrigada a aceitar que os conflitos de consumo sejam submetidos, por opção expressa dos assinantes que sejam consumidores, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

- 1.2. As empresas não podem:
 - a) Remover qualquer campo, ainda que o mesmo não seja aplicável à oferta em causa, caso em que deve ser preenchido com a menção «não aplicável»; ou
 - b) Acrescentar qualquer campo.
- 1.3. Excetua-se do disposto na alínea a) do n.º 1.2:
 - a) O campo «CLIENTE», que pode ser removido das fichas de informação simplificada disponibilizadas ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 2.º do presente regulamento; e
 - b) O subcampo com a remissão para o COM.escolha, que pode ser removido das fichas de informação simplificada sempre que se trate de redes ou serviços não abrangidos por este mecanismo.
- 1.4. Excetua-se do disposto na alínea b) do n.º 1.2 a introdução de campos adicionais destinados:
 - a) A obter o consentimento do assinante ou a indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual; ou
 - b) Nos casos de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, a integrar a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos no modelo previsto no n.º 1.1.
- 1.5. Os campos adicionais previstos no n.º 1.4 devem ser introduzidos exclusivamente após o modelo previsto no n.º 1.1 e não devem prejudicar a sua unidade.
- 1.6. Por motivos de economia procedimental, as empresas podem, no interior de cada campo e no âmbito da respetiva matéria, utilizar espaços ou caixas para preenchimento de eventuais

condições particulares, desde que, em qualquer caso, tal não prejudique a simplicidade, a transparência, a adequação e a comparabilidade da informação.

- 1.7. Qualquer espaço para observações deve ser incluído dentro do campo correspondente no modelo previsto no n.º 1.1, não podendo a empresa acrescentar um campo autónomo para o efeito.

2. Conteúdo da ficha de informação simplificada

2.1. Da ficha de informação simplificada apenas pode constar:

- a) A informação constante do modelo previsto no n.º 1.1;
- b) A informação associada à obtenção do consentimento do assinante ou da indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual, nos termos previstos na alínea a) do n.º 1.4; e
- c) Nos casos de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos no modelo previsto no n.º 1.1, nos termos previstos na alínea b) do n.º 1.4.

2.2. No preenchimento da ficha de informação simplificada, as empresas devem obrigatoriamente incluir os títulos, os subtítulos e os textos incluídos no modelo previsto no n.º 1.1, com exceção das instruções de preenchimento.

3. Outros requisitos formais da ficha de informação simplificada

A ficha de informação simplificada deve respeitar os seguintes requisitos:

- a) Tendo por referência o tipo Arial, tamanho de letra igual ou superior a:
 - i) 20 pontos no título «ficha de informação simplificada», em maiúsculas e a negrito;
 - ii) 16 pontos no nome da oferta, em minúsculas e a negrito;
 - iii) 11 pontos nos títulos dos campos, em maiúsculas e a negrito;
 - iv) 11 pontos nos subtítulos dentro dos campos, em minúsculas e a negrito;
 - v) 11 pontos no texto e, sempre que assinalado, a negrito; e
 - vi) 8 pontos no subcampo relativo às referências do contrato de adesão e da ficha de informação simplificada;
- b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

- c) Espaçamento entre linhas igual ou superior a *single*; e
- d) Introdução de, pelo menos, um parágrafo entre cláusulas.

Anexo II

Conteúdo e forma do contrato

1. Conteúdo

1.1. Sem prejuízo dos demais requisitos de informação legalmente exigidos, nomeadamente pela Lei n.º 24/96, de 31 julho, pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas suas redações em vigor, dos contratos deve obrigatoriamente constar informação sobre os seguintes aspetos:

- a) Empresa, nos termos do n.º 2;
- b) Serviços, nos termos do n.º 3;
- c) Qualidade de serviço, nos termos do n.º 4;
- d) Preços e pagamento, nos termos do n.º 5;
- e) Apoio ao cliente e manutenção, nos termos do n.º 6;
- f) Resolução de conflitos, nos termos do n.º 7;
- g) Duração, renovação e cessação, nos termos do n.º 8;
- h) Suspensão, nos termos do n.º 9;
- i) Alteração, nos termos do n.º 10; e
- j) Segurança, privacidade e dados pessoais, nos termos do n.º 11.

1.2. A informação prevista no n.º 1.1. pode constar integralmente do contrato ou no mesmo ser integrada por remissão para a correspondente ficha de informação simplificada.

2. Empresa

2.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

- a) Identidade da empresa;
- b) Endereço da sede da empresa;
- c) Endereço do seu estabelecimento principal, se diferente do endereço previsto na alínea b);
- d) Endereços do sítio e das páginas na Internet que a empresa utiliza na sua relação com o público; e

- e) Endereços e formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção previstos no n.º 6, incluindo um número de telefone e um endereço de correio eletrónico.
- 2.2. Para os efeitos do disposto no n.º 2.1, devem ser observados os requisitos previstos na legislação aplicável para a identificação da empresa, nomeadamente no Código das Sociedades Comerciais e no âmbito da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.
- 2.3. O contrato deve especificar o meio através do qual serão efetuadas as comunicações entre as partes, para os casos em que a lei não exija uma forma especial, recomendando-se que as partes convençam que, para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração dos mesmos.

3. Serviços

- 3.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:
- a) A descrição dos serviços e das funcionalidades associadas e, quando aplicável, a identificação dos equipamentos fornecidos;
 - b) As condições de acesso e de utilização dos serviços, das funcionalidades associadas e dos equipamentos fornecidos;
 - c) As condições de acesso aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quando aplicável e tendo presente o disposto no artigo 45.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e
 - d) A informação sobre a disponibilização, ou não, do acesso aos serviços de emergência e da informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, quando aplicável e nos termos do artigo 51.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.
- 3.2. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 3.1, devem constar do contrato, em especial e quando aplicável:
- a) Indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável:
 - i) Limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas; e

- ii) Limitações ao número dos canais de televisão disponíveis e, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, a sua discriminação;
 - b) Informação sobre a disponibilidade ou a área geográfica de cobertura dos serviços, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, e a necessidade de verificação prévia de condições técnicas ou de realização de testes de conectividade;
 - c) Restrições ao acesso e à utilização de outros serviços de comunicações eletrónicas, de funcionalidades ou de equipamentos;
 - d) Restrições no acesso a conteúdos, aplicações ou serviços, nos termos legalmente permitidos, nomeadamente em resultado dos níveis de qualidade do serviço oferecidos;
 - e) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, bem como indicação de equipamentos terminais alternativos eventualmente disponíveis no mercado;
 - f) Procedimentos que envolvam o acesso aos equipamentos terminais, incluindo as repercussões desse acesso na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores; e
 - g) Procedimentos instaurados pela empresa para medir e condicionar o tráfego de modo a evitar que seja esgotada a capacidade num segmento de rede ou impedir que a capacidade contratada seja ultrapassada, indicando o meio através do qual o assinante possa verificar a medição ou o condicionamento realizados e as repercussões destes procedimentos na qualidade do serviço oferecido, na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores e nos preços.
- 3.3. Do contrato deve constar a obrigação da empresa de comunicar ao assinante qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou na disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, devendo ainda a empresa, na recolha das formas de contacto do assinante, solicitar a indicação do contacto a utilizar para o efeito.
- 3.4. Do contrato deve constar um meio adequado através do qual os grupos sociais específicos referidos na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas possam obter informação sobre os serviços, as funcionalidades e os equipamentos que lhes sejam destinados.

4. Qualidade de serviço

4.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

- a) A obrigação da empresa de prestar os serviços de uma forma contínua, nos termos da alínea b) do n.º 3 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- b) Os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, incluindo obrigatoriamente:
 - i) O nível de qualidade mínima garantido em relação ao tempo necessário para a ligação inicial; e
 - ii) O nível de qualidade mínima garantido em relação a outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável, nomeadamente ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e, em matéria de portabilidade dos números, do artigo 54.º do mesmo diploma e do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto; e
- c) Os sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, legal ou contratualmente aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade mínima de serviço referidos na alínea anterior, nomeadamente em matéria de portabilidade dos números.

4.2. Se for o caso, do contrato deve constar a indicação clara de que a empresa não garante qualquer nível de qualidade mínima de serviço, com exceção do nível de qualidade mínima garantido quanto ao tempo necessário para a ligação inicial e quanto a outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável.

4.3. Do contrato devem ainda constar:

- a) Os meios através dos quais o assinante poderá aceder à informação sobre a qualidade dos serviços da empresa, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como, quando aplicável, à informação sobre os níveis de desempenho apurados no âmbito da prestação do serviço universal, nos termos do artigo 92.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e dos contratos para a prestação do serviço universal; e
- b) A indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para a aferição dos níveis de qualidade concretamente verificados na prestação dos seus serviços ao assinante, quando existentes.

- 4.4. No caso de prestação do serviço de acesso à Internet, deve constar do contrato a referência a uma ferramenta de medição da velocidade real do serviço, incluindo uma breve descrição da mesma e o endereço do respectivo sítio na Internet.

5. Preços e pagamento

- 5.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

- a) Os detalhes dos preços, nos termos previstos no n.º 5.2;
- b) Os meios de obtenção, de uma forma simples e expedita, de informações atualizadas sobre todos os preços em suporte duradouro; e
- c) As formas de pagamento e eventuais encargos, penalizações ou bonificações inerentes a cada uma delas.

- 5.2. Para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 5.1., deve constar do contrato o plano tarifário aplicável aos serviços, às funcionalidades associadas e, quando aplicável, aos equipamentos fornecidos, discriminando o conteúdo e o valor de cada elemento do preço e de qualquer encargo adicional, incluindo, quando aplicável:

- a) Os preços por tipo de comunicação, incluindo, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, os preços das comunicações internacionais e os preços em itinerância (roaming);
- b) Os preços e demais encargos relativos ao acesso, à utilização e à manutenção, incluindo o recurso aos serviços de apoio ao cliente;
- c) No caso de limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, nos termos previstos no item i) da alínea a) do n.º 3.2, os preços das comunicações não abrangidas;
- d) Quaisquer sistemas tarifários especiais ou específicos, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo;
- e) As condições de atribuição de descontos e de créditos normais;
- f) A existência de horários com preços diferenciados e das respetivas condições; e
- g) Os encargos envolvidos com a portabilidade dos números, incluindo os preços aplicáveis e as compensações devidas por irregularidades no processo.

- 5.3. Em caso de promoções, o contrato deve identificar o valor da promoção, de uma forma discriminada, os preços promocionais, os seus períodos de vigência, os serviços, funcionalidades e equipamentos abrangidos nas promoções e os respetivos preços pós-promocionais.
- 5.4. Em matéria de faturação, devem ainda constar do contrato os seguintes elementos:
- a) A indicação do direito do assinante de receber faturas não detalhadas;
 - b) As condições em que os serviços serão faturados, em conformidade com o disposto na lei, recomendando-se que, entre outros, as mesmas abranjam aspetos associados à periodicidade e à data da faturação, ao suporte da fatura, ao meio de envio, ao prazo de pagamento, a eventuais encargos de emissão, às opções facultadas aos assinantes e às consequências da mora no pagamento; e
 - c) A indicação de que os assinantes têm direito a obter faturação detalhada, quando o solicitarem, e as condições em que a mesma é disponibilizada, em conformidade com o disposto na lei e com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser fixados pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto na alínea c) do n.º 3 e no n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.
- 5.5. Do contrato deve constar a indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para os seguintes fins:
- a) Assegurar a transparência na faturação dos serviços;
 - b) Permitir o controlo do nível de utilização dos serviços e dos encargos suportados, quando existentes; e
 - c) No caso do serviço de acesso à Internet, reconhecer previamente e em linha o tipo de tráfego, nacional ou internacional, associado aos endereços a que o utilizador pretenda aceder em cada momento.
- 5.6. Do contrato deve constar o regime legal aplicável à exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação dos serviços.

6. Apoio ao cliente e manutenção

6.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

- a) Os tipos de serviço de apoio ao cliente e de serviço de manutenção oferecidos pela empresa;

- b) As condições aplicáveis à prestação desses serviços, incluindo os respetivos horários de funcionamento e quaisquer encargos envolvidos, nos termos previstos na alínea b) do n.º 5.2.
- 6.2. No que respeita às condições aplicáveis à prestação dos serviços de manutenção, recomenda-se que o contrato preveja a obrigação da empresa de acordar com o assinante a data e o período de tempo para a reparação de uma avaria, sempre que para tal seja necessário aceder ao local de instalação.
- 6.3. Do contrato devem constar as obrigações das partes quanto à manutenção dos serviços, incluindo a obrigação da empresa de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos serviços.

7. Resolução de conflitos

7.1. Do contrato devem constar:

- a) O procedimento de tratamento de reclamações, nos termos exigidos pelo n.º 1 do artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser definidos pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo; e
- b) A possibilidade de recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e o método para iniciar um processo junto dos mesmos, nos termos do artigo 48.º-B da Lei das Comunicações Eletrónicas.
- 7.2. Para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 7.1, devem constar do contrato os endereços e as formas de contacto disponíveis para a apresentação de reclamações, quando diferentes daqueles previstos na alínea e) do n.º 2.1.
- 7.3. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 7.1, o contrato deve conter os seguintes elementos:
- a) Designação, endereços e formas de contacto dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos acessíveis ao assinante, incluindo os endereços dos seus sítios na Internet, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo; e
- b) Indicação clara de que a empresa se encontra obrigada a aceitar que os conflitos de consumo sejam submetidos, por opção expressa dos assinantes que sejam consumidores, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo

15.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e alterada pelas Leis n.º 10/2013, de 28 de janeiro, n.º 44/2011, de 22 de junho, n.º 6/2011, de 10 de março, n.º 24/2008, de 2 de junho e n.º 12/2008, de 26 de fevereiro.

- 7.4. Do contrato deve ainda constar que a disponibilidade dos meios referidos no n.º 7.1 não prejudica o recurso aos tribunais ou aos serviços de apoio das entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores e, em particular, dos interesses dos utilizadores finais de redes e serviços de comunicações eletrónicas.
- 7.5. Para os efeitos do disposto no n.º 7.4, do contrato devem constar os endereços e as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público da Direção-Geral do Consumidor, da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e do ICP-ANACOM.

8. Duração, renovação e cessação

- 8.1. Do contrato devem constar, em conformidade com o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis:
- a) A duração e as condições de renovação do contrato;
 - b) As condições de cessação dos serviços e do contrato, nos termos previstos no n.º 8.2; e
 - c) Quando aplicável, a indicação da existência de um período contratual mínimo (período de fidelização), a sua duração e a respetiva justificação concreta, designadamente pela identificação discriminada das vantagens concedidas, do respetivo valor e da sua duração.
- 8.2. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 8.1, do contrato devem constar, em especial:
- a) As condições de denúncia e de resolução do contrato, em conformidade com o disposto na lei e nos n.os 1 a 3 da decisão do ICP-ANACOM de 9 de março de 2012, 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;
 - b) A indicação do direito de dispor da portabilidade dos números e as condições em que a mesma pode ser assegurada, quando aplicável e nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 39.º e do artigo 54.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto;
 - c) A indicação dos direitos e obrigações das partes emergentes da cessação do contrato, incluindo, quando aplicável:

- i) A obrigação da empresa de repor as condições anteriormente existentes nas instalações do assinante; e
 - ii) No caso da existência de um período contratual mínimo, os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante, de uma forma discriminada e incluindo, onde aplicável, a fórmula para o cálculo do respetivo montante, em termos que permitam ao assinante facilmente aferir, em cada momento, o montante total a pagar; e
- d) O prazo e o meio de comunicação da cessação da oferta por parte da empresa.
- 8.3. Do contrato deve constar a indicação de um número de telefone e de um endereço de correio eletrónico através dos quais o assinante possa, a todo o momento e de uma forma simples e expedita, obter as seguintes informações:
- a) Quando termina o período contratual mínimo associado ao contrato; e
 - b) As demais informações previstas no n.º 4 da decisão do ICP-ANACOM de 9 de março de 2012, 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.

9. Suspensão

- 9.1. O contrato deve prever as condições de suspensão do serviço, em conformidade com o disposto nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, do mesmo devendo constar, em particular:
- a) A faculdade do assinante de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço em causa, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta;
 - b) A obrigação da empresa de garantir, durante o período de suspensão e até à extinção do serviço, o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu; e
 - c) O meio através do qual serão efetuadas as comunicações que, nesta matéria, sejam dirigidas ao assinante, ao abrigo do disposto nas alíneas a) e i) do n.º 3 do artigo 39.º e nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas.

9.2. Para os efeitos do disposto no n.º 9.1 e no que respeita aos serviços pré-pagos, o contrato deve fixar condições adequadas de suspensão do serviço por esgotamento do saldo, da capacidade ou do volume contratado, designadamente através de um pré-aviso com uma antecedência adequada.

10. Alteração

O contrato deve prever o regime aplicável à sua alteração por iniciativa da empresa, em conformidade com o disposto nos n.ºs 6 e 7 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, referindo, em particular, o direito de rescisão por parte do assinante, nos termos legalmente previstos, bem como o prazo e a forma para o respetivo exercício.

11. Segurança, privacidade e dados pessoais

11.1. Do contrato devem constar:

- a) A obrigação da empresa de garantir a segurança e a integridade das redes e serviços e a proteção dos dados pessoais e da privacidade nas comunicações eletrónicas, nos termos previstos na lei;
- b) As medidas que a empresa poderá adotar na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade; e
- c) As medidas adotadas com vista à proteção do assinante contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais.

11.2. Do contrato devem constar as informações que, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, de dados de tráfego e de dados de localização e nos termos da lei, a empresa se encontra obrigada a prestar aos respetivos titulares, incluindo a indicação de que tais dados podem ser comunicados ao ICP-ANACOM quando tal seja necessário ao exercício das suas competências legalmente previstas.

11.3. Do contrato devem constar, em especial, as seguintes informações:

- a) A indicação do direito do assinante de figurar na lista telefónica completa disponibilizada no âmbito do serviço universal, nos termos previstos na alínea h) do n.º 3 do artigo 39.º e no n.º 1 do artigo 50.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

- b) A indicação dos direitos de acesso aos dados pessoais, nos termos previstos na legislação relativa à proteção de dados pessoais e, em particular, no n.º 3 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o seu exercício;
- c) A indicação da possibilidade de o assinante retirar o seu consentimento para o tratamento de dados de tráfego e de dados de localização e de recusar temporariamente o tratamento de dados de localização, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 6.º e no n.º 5 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o efeito;
- d) A indicação, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, das funcionalidades oferecidas ao assinante e aos utilizadores em relação à identificação das linhas chamadoras e das linhas conectadas, nos termos previstos nos n.os 1 a 4 do artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;
- e) A indicação da possibilidade de anulação, a pedido do assinante, da eliminação da apresentação da linha chamadora para determinação da origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;
- f) A indicação da possibilidade de anulação, numa base linha a linha, da eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como do registo e da disponibilização dos dados de localização de um assinante ou utilizador às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência para efeitos de resposta a essas chamadas, nos termos previstos no n.º 3 e na alínea b) do n.º 5 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;
- e
- g) A indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

11.4. Do contrato devem constar, quando aplicável:

- a) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respetivos dados pessoais numa lista pública e sua subsequente disponibilização e, em caso afirmativo, dos dados a incluir, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, e da demais legislação relativa à proteção de dados pessoais;
- b) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante para qualquer utilização de uma lista pública na qual os seus dados pessoais tenham sido incluídos que não consista na busca de coordenadas das pessoas, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;

- c) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados pessoais para outras finalidades cuja prossecução dependa do seu consentimento, quando aplicável e nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais;
 - d) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de tráfego para os fins não previstos no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, quando aplicável e nos termos do n.º 4 do mesmo artigo; e
 - e) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de localização para os fins previstos no n.º 3 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, quando aplicável.
- 11.5. Para os efeitos do disposto no n.º 11.4 e em associação a cada espaço que seja utilizado para a manifestação do consentimento do assinante, deve o contrato determinar que o seu não preenchimento será considerado como uma recusa.
- 11.6. Do contrato deve ainda constar, quando aplicável e de uma forma clara e explícita, o espaço para a manifestação da recusa de consentimento por parte do assinante na utilização das suas coordenadas eletrónicas de contacto para fins de marketing direto, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 13.º-A da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto.
- 11.7. Na recolha das formas de contacto do assinante, deve a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para as seguintes comunicações:
- a) Comunicação da existência de risco especial de violação da segurança da rede e, quando aplicável, das soluções possíveis para o evitar e dos custos prováveis daí decorrentes, nos termos previstos no n.º 10 do artigo 3.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto; e
 - b) Notificação da ocorrência de uma violação de dados pessoais do assinante ou dos utilizadores, nos termos previstos no artigo 3.º-A da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto e sem prejuízo do cumprimento das orientações que, ao abrigo do n.º 9 do mesmo artigo, sejam emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12. Forma do contrato

Quando reduzido a escrito, o contrato deve preencher os seguintes requisitos:

- a) Tamanho de letra igual ou superior a 10 pontos, tendo por referência o tipo Arial;

- b) Cor de letra preta sobre fundo branco;
- c) Espaçamento entre linhas igual ou superior a single; e
- d) Introdução de, pelo menos, um parágrafo entre cláusulas.