



01.07.2021 a 31.03.2022

MORATÓRIAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Impacto do art. 3.º do Decreto-Lei n.º 56-B/2021,
de 7 de julho na sua atual redação

2021/22



Índice

Sumário executivo	3
1 Introdução.....	7
2 Número total de beneficiários	9
3 Cessação unilateral e suspensão temporária de contratos	10
4 Plano de pagamentos.....	12
5 Reclamações.....	13

 ndice de tabelas

Tabela 1 – Número de beneficiários de alguma das garantias previstas na lei	9
Tabela 2 – Número de requerentes e beneficiários das garantias relativas à cessação unilateral de contrato ou de suspensão temporária de contrato	10
Tabela 3 – Número consumidores que beneficiaram de garantias previstas na lei	11
Tabela 4 – Planos de pagamento de d�vidas na sequência da não suspensão do serviço	13

Sumário executivo

O Art. 3.º do [Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho](#), com a redação que resultou do Art. 2.º do [Decreto-Lei n.º 70-A/2021, de 6 de agosto](#), estabeleceu medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia de COVID-19 no que respeita à garantia de acesso aos serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente:

- **proibiu a suspensão do fornecimento dos serviços de comunicações eletrónicas** nos casos de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 %, ou infeção por COVID-19;
- concedeu aos consumidores que se encontravam em situação de desemprego ou que sofreram uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%, o direito de **cessar unilateralmente os contratos de telecomunicações** ou **suspender temporariamente os contratos de telecomunicações**.
- no caso de existirem valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço, o artigo acima citado previa ainda que fosse acordado entre fornecedor e cliente um **plano de pagamentos** adequado aos rendimentos do cliente.

Estas medidas estiveram em vigor durante 9 meses, entre 01.07.2021 e 31.03.2022, não tendo sido posteriormente continuadas. Recorde-se que, anteriormente, o Art. 4.º da [Lei n.º 7/2020, de 10 de abril](#), que vigorou entre 20.03.2020 e 30.09.2020, e o Art. 361.º da [Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro](#), que vigorou entre 01.01.2021 e 30.06.2021, tinham já estabelecido regimes semelhantes¹. Este tipo de salvaguardas vigorou, no total, durante cerca de 21 meses.

Neste relatório apresentam-se os principais resultados da aplicação do Art. 3.º do Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, no período 01.07.2021 a 31.03.2022, comparando-se estes resultados, sempre que possível, com os resultados dos regimes em vigor nos períodos anteriores (entre 01.01.2021 e 30.06.2021, por um lado, e entre 20.03.2020 e 30.09.2020, por outro).

¹ Ver a este propósito os relatórios "[Moratórias no contexto da pandemia: Impacto do Art. 4.º da Lei n.º 7/2020 no sector das comunicações eletrónicas](#)" e "[Moratória no contexto da pandemia: Impacto do artigo 361.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, no sector das comunicações eletrónicas - 1.º semestre de 2021](#)".

2,3 mil
consumidores
beneficiaram das
garantias em
vigor entre
01.07.2021 e
31.03.2022

O número de consumidores que beneficiaram das garantias estabelecidas no Art. 3.º da Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, na sua atual redação, atingiu 2,3 mil, menos 39% do que entre 01.01.2021 e 30.06.2021, e menos 44% que entre 20.03.2020 e 30.09.2020).

De acordo com a informação disponível, a taxa de aceitação dos pedidos dos clientes variou entre 55 e 100%, consoante o prestador (no período anterior a taxa de aceitação tinha sido de 54%).

Os prestadores demoraram, em média, entre 2 e 4 dias a dar uma resposta final aos pedidos de acesso às garantias estabelecidas (no período anterior tinha variado entre 2 e 6 dias).

638 clientes
cessaram
unilateralmente
ou suspenderam
temporariamente
os seus contratos

Ao abrigo da disposição legal acima mencionada, os principais prestadores de comunicações eletrónicas receberam 932 pedidos de cessação unilateral de contrato ou de suspensão temporária de contrato, menos 59% do que no período anterior e menos 42% do que no primeiro período em que vigoraram as garantias. Destes, 638 clientes beneficiaram das referidas garantias (519 cessações de contrato e 119 suspensões temporárias), menos 65% do que no período anterior e menos 55% que no primeiro período.

A taxa de aceitação deste tipo de pedidos atingiu 68%, valor inferior ao registado nos períodos anteriores (entre 81% e 89%). Por prestador, a taxa de aceitação variou entre 64 e 75%.

O tempo decorrido entre o pedido e a aceitação do mesmo foi de, em média, 13 dias corridos no caso da cessação unilateral do contrato, e de três dias corridos no caso da suspensão temporária do contrato.

Acordados
planos de
pagamentos com
993 clientes

Entre 01.07.2021 e 31.03.2022 registaram-se 993 clientes com valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço e que acordaram planos de pagamento, menos 12% do que entre 01.01.2021 e 30.06.2021, e menos 62% do que entre 20.03.2020 e 30.09.2020.

Estima-se que o valor médio por cliente abrangido pelo plano de pagamentos tenha sido de 768 euros (incluindo IVA), valor 12% acima do registado no período anterior, cerca de 9% superior à Retribuição Mínima Mensal Garantida em vigor (705 euros), e que corresponde a cerca de 22 faturas médias mensais dos serviços em pacote. Por prestador, estes valores variaram entre 270 e 1805 euros. Estima-se que a prestação atinja, em média, 79 euros por mês, o que equivale a 2,3 faturas médias dos pacotes de serviços.

Em contrapartida, e agora do lado dos prestadores, a informação disponível indica que os montantes envolvidos nos planos de pagamento ascenderam a um máximo de 0,11% e a um mínimo de 0,03% das receitas trimestrais de cada prestador.

Os planos de pagamentos apresentam uma duração média de cerca de 10 meses, variando entre 6 e 16 meses, consoante o prestador.

221 reclamações

Registaram-se 221 reclamações de consumidores sobre o acesso às garantias estabelecidas no Art. 3.º do Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, valor inferior ao registado no período anterior (289 reclamações entre 01.01.2021 e 30.06.2021)

Esta divulgação não prejudica nem reflete o resultado da monitorização que a ANACOM faz das reclamações que recebe e das práticas dos operadores, que, caso indiciem a infração das regras excecionais definidas no período de resposta à pandemia COVID-19, serão objeto de fiscalização e da atuação sancionatória que se justifique, no quadro das atribuições da ANACOM enquanto autoridade reguladora do sector das comunicações eletrónicas.

MORATÓRIAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Impacto do Art. 3.º do Decreto-Lei 56-B/2021

01.07.2021 a 31.03.2022



2253

Beneficiários



-39%

face ao período anterior:
01.01 a 30.06.2021

-44%

face ao primeiro período:
20.03 a 30.09.2020

Cessação Unilateral e Suspensão Temporária de contrato

Taxa de aceitação **68%**

(entre 81% e 89% nas garantias anteriores)

Requisições **932**

Beneficiários de Cessação unilateral de contrato **519**



13 dias para Cessação

Beneficiários de Suspensão temporária de contrato **119**



3 dias para Suspensão

Plano de pagamentos

993

clientes

-12% face ao período anterior:
01.01 a 30.06.2021

-62% face ao primeiro período:
30.03 a 30.09.2020

768 €

por cliente

10 meses

duração do plano



221



reclamações

de consumidores sobre o acesso às garantias

(289 reclamações com as garantias que vigoraram entre 01.01 a 30.06.2021)



1 Introdução

O Art. 3.º do [Decreto-Lei n.º56-B/2021, de 7 de julho](#), com a redação que resultou do Art. 2.º do [Decreto-Lei n.º70-A/2021, de 6 de agosto](#), estabeleceu medidas excepcionais e temporárias de resposta à pandemia de COVID-19 no que respeita à garantia de acesso aos serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente:

Estas medidas estiveram em vigor entre 01.07.2021 e 31.12.2021, e foram posteriormente estendidas até 31.03.2022, de acordo com o Art. 7.º do [Decreto-Lei n.º119-B/2021, de 23 de dezembro](#).

A alínea d) do n.º1 do Art. 3.º do Decreto-Lei n.º56-B/2021, de 7 de julho, **proibiu a suspensão do fornecimento dos serviços de comunicações eletrónicas** nos casos de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 %, ou infeção por COVID-19.

O n.º 3 do referido artigo concedeu ainda aos consumidores que se encontravam em situação de desemprego ou que sofreram uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%, os seguintes direitos:

- A **cessação unilateral de contratos de telecomunicações**, sem lugar a compensação ao fornecedor;
- A **suspensão temporária de contratos de telecomunicações**, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor.

No caso de existirem valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço, deveria ser acordado entre fornecedor e cliente um **plano de pagamentos** adequado aos rendimentos atuais do cliente (n.ºs 4 e 5 do Art. 3.º do Decreto-Lei n.º56-B/2021, de 7 de julho, com a redação que resultou do Art. 2.º do Decreto-Lei n.º70-A/2021 de 6 de agosto e, posteriormente, no Art. 7.º do Decreto-Lei n.º119-B/2021, de 23 de dezembro).

A partir de 01.04.2022 passaram a aplicar-se as regras gerais previstas para as situações de suspensão de serviços por falta de pagamento e de cancelamento de serviços.

Recorde-se que, anteriormente, o Art. 4.º da [Lei n.º 7/2020, de 10 de abril](#) (que vigorou entre 20.03.2020 e 30.09.2020), e o Art. 361.º da [Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro](#) (que vigorou

entre 01.01.2021 e 30.06.2021), tinham já estabelecido regimes semelhantes, tendo a ANACOM publicado oportunamente relatórios sobre os principais resultados destas medidas².

O presente relatório tem como objetivo apresentar um balanço das medidas acima descritas, dando continuidade aos anteriores relatórios sobre o "[Impacto do Art. 361.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, no sector das comunicações eletrónicas - 1.º semestre de 2021](#)", de outubro de 2021 e o "[Impacto do Art. 4.º da Lei n.º 7/2020 no Sector das Comunicações Eletrónicas](#)", de novembro de 2020, e inscreve-se no esforço efetuado pela ANACOM de monitorizar os efeitos da pandemia de COVID-19 sobre os utilizadores e os prestadores de comunicações eletrónicas.

Apresentam-se de seguida os resultados desta iniciativa legislativa, tendo em conta a informação fornecida pelos principais prestadores de comunicações eletrónicas³.

² Ver a este propósito os relatórios "[Moratórias no contexto da pandemia: Impacto do Art. 4.º da Lei n.º 7/2020 no sector das comunicações eletrónicas](#)" e "[Moratória no contexto da pandemia: Impacto do artigo 361.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, no sector das comunicações eletrónicas - 1.º semestre de 2021](#)".

³ A informação foi recolhida junto de prestadores que representam cerca de 97% dos clientes residenciais de comunicações eletrónicas.



2 Número total de beneficiários

Nos nove meses compreendidos entre 01.07.2021 e 31.03.2022, cerca de 2,3 mil consumidores beneficiaram das garantias previstas no Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, menos 39% do que entre 01.01.2021 e 30.06.2021 e menos 44% do que entre 20.03.2020 e 30.09.2020 – vd. Tabela 1.



2253

Beneficiários

-39%

face ao
período anterior

Tabela 1 – Número de beneficiários de alguma das garantias previstas na lei

	Primeiro período 20.03.2020- 30.09.2020 ⁽²⁾	Período anterior 01.01.2021 e 30.06.2021 ⁽³⁾	Período em análise 01.07.2021- 31.03.2022 ⁽⁴⁾	Var. (%) face ao período anterior	Var. (%) face ao primeiro período
Beneficiários	4015	3676	2253	-38,7	-43,9

Unidade: 1 consumidor; %

Fonte: ANACOM

Nota 1: Informação referente aos quatro principais prestadores.

Nota 2: Art.º 4 Lei n.º 7/2020, de 10 de abril: Número de beneficiários calculado com base na soma do número dos consumidores a quem foi concedida a cessação unilateral de contratos, a suspensão temporária de contratos ou abrangido por plano de pagamentos nos termos do Art. 4.º da Lei n.º 7/2020.

Nota 3: Art.º 361 Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

Nota 4: Art.º 3 Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho.

Os prestadores demoraram, em média, entre 2 e 4 dias a dar uma resposta final aos pedidos de acesso às garantias estabelecidas (no período anterior tinha variado entre 2 e 6 dias).

De acordo com a informação disponível, a taxa de aceitação dos pedidos dos clientes variou entre 55 e 100%, consoante o prestador (no período anterior a taxa de aceitação tinha sido de 54%).



3 Cessação unilateral e suspensão temporária de contratos

Os principais prestadores de comunicações eletrónicas receberam 932 pedidos de cessação unilateral de contrato ou de suspensão temporária de contrato, menos 59% do que no período anterior (solicitações recebidas entre 01.01.2021 e 30.06.2021) e menos 42% que no primeiro período (entre 20.03.2020 e 30.09.2020) – vd. Tabela 2.

Cessação + Suspensão temporária de contratos



932

Requisições



638

Beneficiários

Destes, 638 clientes beneficiaram das referidas garantias, menos 65% que no período anterior e menos 55% que no primeiro período em análise.

A percentagem de aceitação dos pedidos dos clientes atingiu 68%, valor inferior ao registado nos períodos anteriores em que vigoraram estas garantias (81% no período anterior e 89% no primeiro período). Por prestador, a taxa de aceitação variou entre 64% e 75%.

Tabela 2 – Número de requerentes e beneficiários das garantias relativas à cessação unilateral de contrato ou de suspensão temporária de contrato

	Primeiro período 20.03.2020- 30.09.2020 ⁽²⁾	Período anterior 01.01.2021 e 30.06.2021 ⁽³⁾	Período em análise 01.07.2021- 31.03.2022 ⁽⁴⁾	Var. face ao período anterior	Var. face ao primeiro período
Requerentes	1 600	2 268	932	-59%	-42%
Beneficiários	1 419	1 845	638	-65%	-55%
Taxa de aceitação (%)	89%	81%	68%	-12 p.p.	-20 p.p.

Unidade: 1 consumidor, %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota 1: Informação referente aos quatro principais prestadores.

Nota 2: Art.º 4 Lei n.º 7/2020, de 10 de abril.

Nota 3: Art.º 361 Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

Nota 4: Art.º 3 Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho.

Nota 5: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

O número de clientes que beneficiaram da cessação unilateral de contratos, totalizou 519 clientes, menos 40% do que no período anterior e menos 57% que no primeiro período em análise (Tabela 3).

A suspensão temporária de contrato foi concedida a 119 clientes, menos 88% face ao período anterior e -45% em comparação com o primeiro período.

Tabela 3 – Número consumidores que beneficiaram de garantias previstas na lei

	Primeiro período 20.03.2020-30.09.2020 ⁽²⁾	Período anterior 01.01.2021 e 30.06.2021 ⁽³⁾	Período em análise 01.07.2021-31.03.2022 ⁽⁴⁾	Var. (%) face ao período anterior	Var. (%) face ao primeiro período
Cessação unilateral de contratos	1202	866	519	-40	-57
Suspensão temporária de contratos	217	979	119	-88	-45
Total	1419	1845	638	-65	-55

Unidade: 1 consumidor, %

Fonte: ANACOM

Nota 1: Informação referente aos quatro principais prestadores.

Nota 2: Art.º 4 Lei n.º 7/2020, de 10 de abril.

Nota 3: Art.º 361 Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

Nota 4: Art.º 3 Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho.

Nota 5: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

O tempo entre o pedido e a cessação unilateral do contrato foi de 13 dias corridos, em termos médios. No caso da suspensão temporária do contrato, decorreram, em média, três dias entre o pedido e a efetivação.



4 Plano de pagamentos

O número de clientes com valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço ao abrigo do Art. 3.º da Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, e que acordaram planos de pagamento nos termos dos n.ºs 4 e 5 do mesmo Art. foi de 993, menos 12% que no período anterior (entre 01.01.2021 e 30.06.2021) e menos 62% que no primeiro período (entre 20.03.2020 e 30.09.2020) – vd. Tabela 4.



993

Clientes com Planos de pagamento



768 €

Montante por cliente



10 meses

Duração por cliente

Estima-se que o valor médio por cliente abrangido pelo plano de pagamentos foi de 768 euros (incluindo IVA), valor cerca de 9% superior à Retribuição Mínima Mensal Garantida em vigor (705 euros), e que corresponde a cerca de 22 faturas médias mensais dos serviços em pacote. Por prestador, estes valores variaram entre 270 e 1805 euros.

Estima-se que a prestação dos beneficiários, atinja, em média, 79 euros por mês (mais 10 euros que no período anterior⁴), o que equivale a 2,3 faturas médias dos pacotes de serviços.

Em contrapartida, e agora do lado dos prestadores, a informação disponível indica que os montantes envolvidos nos planos de pagamento ascenderam a um máximo de 0,11% e a um mínimo de 0,03% das receitas trimestrais de cada prestador.

Os planos de pagamentos estabelecidos ao abrigo do Art. 3.º do Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, apresentam uma duração média de cerca de 10 meses, variando entre 6 e 16 meses consoante o prestador.

⁴ Este valor difere do apresentado no relatório anterior após revisão da informação.

Tabela 4 – Planos de pagamento de dívidas na sequência da não suspensão do serviço

	Primeiro período 20.03.2020- 30.09.2020 ⁽²⁾	Período anterior 01.01.2021 e 30.06.2021 ⁽³⁾	Período em análise 01.07.2021- 31.03.2022 ⁽⁴⁾	Var. face ao período anterior	Var. face ao primeiro período
Beneficiários	2596	1123	993	-12%	-62%
Montante médio abrangido por cliente (euros com IVA)	n.d.	683	768	12%	:
Duração média do plano de pagamentos (dias)	n.d.	299	292	-7	:

Unidade: 1 consumidor; euros com IVA incluído; dias; %

Fonte: ANACOM

Nota 1: Informação referente aos quatro principais prestadores.

Nota 2: Art.º 4 Lei n.º 7/2020, de 10 de abril.

Nota 3: Art.º 361 Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

Nota 4: Art.º 3 Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho.

Nota 5: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.



5 Reclamações

Registaram-se 221 reclamações de consumidores sobre o acesso às garantias estabelecidas no Art. 3.º do Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho. No período anterior, compreendido entre 01.01.2021 e 30.06.2021, tinham-se registado 289 reclamações.

De salientar que a informação agora prestada não prejudica nem reflete o resultado da monitorização que a ANACOM faz das reclamações que recebe e das práticas dos operadores, que, caso indiciem a infração das regras excecionais definidas no período de resposta à pandemia COVID-19, serão objeto de fiscalização e da atuação sancionatória que se justifique, no quadro das atribuições da ANACOM enquanto autoridade reguladora do sector das comunicações eletrónicas.



221

Reclamações



Moratórias em Contexto
de Pandemia

2021/22



Lisboa (Sede)
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto
Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores
Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt
Maio de 2022

ANACOM  AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES