

Regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência

Preâmbulo

Nos termos do artigo 115.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (LCE), «*[c]ompete à ARN, após consulta a utilizadores finais com deficiência, diretamente ou por intermédio das suas associações representativas, especificar os requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir que os utilizadores finais com deficiência:*

a) Tenham acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais nos termos dos artigos 120.º e 123.º, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais; e

b) Beneficiem da escolha de empresas e serviços disponível para a maioria dos utilizadores finais.».

O n.º 2 da mesma disposição estabelece que, na especificação desses requisitos, «*a ARN deve acautelar a conformidade com as normas ou especificações aplicáveis estabelecidas nos termos do artigo 30.º*», respeitante à normalização.

Com efeito, no âmbito da Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030, adotada pela União Europeia através da COM(2021) 101, de 03.03.2021, apurou-se que apenas 64,3% dos europeus deficientes com mais de 16 anos têm ligação à Internet em casa, em comparação com 87,9% dos utilizadores sem deficiência, sendo de assinalar que a acessibilidade a tecnologias de informação e comunicação, a bens e a serviços é um potenciador de direitos e um pré-requisito para a plena participação de pessoas com deficiência na sociedade em condições de igualdade.

De acordo com o Eurostat, em 2022, a percentagem de população com mais de 16 anos com algum tipo de deficiência era de 27% na União Europeia (UE) – equivalente a 101 milhões de pessoas ou 1 em 4 adultos – e 34% em Portugal, que se qualifica como o terceiro país com maior percentagem de pessoas com deficiência na UE. Em 2014, essa percentagem era na UE de 27,4% e 35,2% em Portugal.

Ainda de acordo com o Eurostat, em 2022 o risco de pobreza ou exclusão social para pessoas com deficiência era de 28,8% na UE-27 e 26,4% em Portugal, sendo o mesmo indicador para pessoas sem limitação de atividade de 18,3% e de 16,7%, na EU-27 e em Portugal, respetivamente.

Os Censos de 2021 demonstram que 10,9% da população residente em Portugal com 5 ou mais anos tem, pelo menos, uma incapacidade, sendo as mulheres as mais afetadas. Concretamente, 3,5% da população detém uma deficiência visual, 2,8% uma deficiência auditiva, 3,4% uma deficiência cognitiva ou de memória e 6,1% uma deficiência de mobilidade.

Neste contexto, em 22.11.2022, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) deu início ao procedimento regulamentar para especificação dos requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência, e determinou a publicitação deste procedimento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA).

Em 29.08.2023, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência, que foi publicado no sítio institucional da ANACOM na Internet e na 2.ª série do Diário da República, através do Aviso n.º 17900/2023, de 18 de setembro, e submetido a consulta pública por um período de 40 dias úteis, observando o disposto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como no n.º 1 do artigo 101.º do CPA.

Em cumprimento do disposto no artigo 99.º do CPA, o projeto de regulamento foi acompanhado de uma nota justificativa fundamentada, incluindo uma ponderação dos custos/desvantagens e benefícios das medidas projetadas.

Findo o prazo da referida consulta pública, esta Autoridade analisou e ponderou as pronúncias oportunamente recebidas, constando a respetiva apreciação do relatório que, para todos os efeitos legais, fundamenta as opções da ANACOM adotadas no presente regulamento. Este relatório, assim como as pronúncias recebidas, encontram-se publicados no site institucional desta Autoridade, em www.anacom.pt.

Na preparação do presente regulamento, a ANACOM teve em consideração o acervo das obrigações cujo cumprimento já é exigido pelo Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, que procedeu à transposição da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, que visa harmonizar os requisitos aplicáveis a determinados produtos e serviços (Diretiva Acessibilidade), bem como pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, adotada ao abrigo daquele Decreto-Lei, tendo-se procurado evitar, nesta sede, a duplicação de obrigações com objetivo idêntico.

As disposições do presente regulamento não prejudicam o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e da privacidade, designadamente no Regulamento (UE) n.º 679/2016, de 27 de abril (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), devendo as empresas assegurar o cumprimento da referida legislação no âmbito da respetiva implementação.

Neste contexto, considerando o exposto na nota justificativa do projeto de regulamento (que foi publicado na 2.ª série do Diário da República, através do Aviso n.º 17900/2023, de 18 de setembro) e tendo presentes os fundamentos explicitados no relatório do presente procedimento regulamentar, no âmbito das atribuições estabelecidas na alínea h) do n.º 1 e na alínea f) do n.º 2, ambos do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício do poder regulamentar previsto na alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º dos referidos Estatutos, com o propósito de dar cumprimento ao disposto no n.º 1 do artigo 115.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, e na prossecução dos objetivos gerais previstos na alínea d) do n.º 1 e na alínea d) do n.º 3, ambos do artigo 5.º da mesma lei, a Presidente do Conselho de Administração, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 29.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º ambos dos referidos Estatutos, aprovou, por decisão de 2 de fevereiro de 2024, o presente regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência.

Regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

1 – O presente regulamento especifica os requisitos a que se encontram sujeitas as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir que os utilizadores finais com deficiência:

- a) têm acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais nos termos dos artigos 120.º e 123.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais; e
- b) beneficiam da escolha de empresas e serviços disponível para a maioria dos utilizadores finais.

2 – Encontram-se excluídas do âmbito de aplicação do presente regulamento as empresas que prestem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público exclusivamente destinados a utilizadores finais do segmento empresarial.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do disposto no presente regulamento entende-se por:

- a) «Utilizador final com deficiência» a pessoa singular que preenche, cumulativamente, a definição de «utilizador final», estabelecida na alínea ccc) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, e a definição de «pessoa com deficiência», estabelecida

no n.º 1 do artigo 3.º da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços;

- b) «*call centers*» os centros telefónicos de relacionamento tal como definidos na alínea a) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de julho;
- c) «Empresas» as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, considerando-se como «serviços de comunicações eletrónicas» os elencados na alínea ss) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- d) «Serviço de conversação integrada» o serviço definido na alínea ww) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Capítulo II

Informação contratual, comunicação e faturação

Artigo 3.º

Informação contratual

1 – À informação contratual a disponibilizar nos termos do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas aplicam-se os requisitos de acessibilidade estabelecidos na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

2 – Para efeitos da subalínea v) da alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, as empresas devem assegurar o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos:

- a) tipo e tamanho de letra adequados a facilitar a leitura por utilizadores finais com deficiência visual, não podendo o tamanho de letra, em caso algum, ser inferior a 12 pontos no texto e 13 nos títulos, tendo por referência o tipo de letra Arial;
- b) definições de contraste adequadas, devendo dar-se preferência a letra de cor preta sobre fundo branco;
- c) espaçamento entre linhas ajustável de, pelo menos, 1,5 linhas.

3 – Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e da privacidade, aquando da celebração do contrato, as empresas devem disponibilizar um mecanismo de utilização simples que permita aos utilizadores finais com deficiência sinalizar a respetiva condição e identificar os seguintes elementos:

- a) Contactos preferenciais e/ou, quando aplicável, identificação e contactos do representante designado, nos termos do artigo 7.º;
- b) Formato pretendido para o envio de comunicações, notificações e faturas, nos termos do artigo 4.º.

4 – Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas apenas podem solicitar, como comprovativo da condição de utilizador final com deficiência, a apresentação de atestado médico de incapacidade multiuso, emitido nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, na redação em vigor, que ateste que o respetivo titular tem uma incapacidade igual ou superior a 60%.

5 – O mecanismo previsto no n.º 3 deve estar acessível durante todo o período de vigência do contrato, devendo a sua existência e modo de utilização constar do contrato, nos termos do n.º 2 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, conjugado com o n.º 5 do ponto I. da parte B do anexo III à mesma lei, e ser divulgado através dos serviços de atendimento da empresa, mediante solicitação.

Artigo 4.º

Acessibilidade de comunicações, notificações e faturas

1 – As empresas devem garantir que, sempre que solicitado por utilizadores finais com deficiência visual, as comunicações e notificações relacionadas com os respetivos contratos, bem como as faturas dos serviços contratados, são enviadas no formato acessível escolhido pelo utilizador final, de entre os disponíveis.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, às comunicações e notificações relacionadas com o contrato, bem como às faturas dos serviços contratados, aplica-se o disposto na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

Artigo 5.º

Mecanismos de controlo de utilização

Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 123.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, as empresas devem garantir a disponibilização de mecanismos de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo acessíveis aos utilizadores

finais com deficiência, permitindo-lhes o acesso a informações sobre o nível de consumo dos serviços incluídos nos seus planos tarifários e, sendo o caso, o saldo remanescente disponível, em formato acessível e adequado à sua compreensão pelos destinatários, tendo em conta as suas específicas incapacidades.

Capítulo III

Atendimento a utilizadores finais com deficiência

Artigo 6.º

Acessibilidade no atendimento

1 – As empresas devem disponibilizar serviços de atendimento, incluindo assistência técnica, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência, garantindo que estes serviços se encontram otimizados para potenciar a sua utilização pelos referidos utilizadores, em função das suas específicas incapacidades, tanto no âmbito de contactos da iniciativa dos utilizadores finais com deficiência (*inbound*), como no âmbito de contactos da iniciativa das empresas (*outbound*).

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas devem, pelo menos, dispor de serviços de atendimento e assistência técnica aos utilizadores finais com deficiência em Língua Gestual Portuguesa ou por recurso a legendagem, bem como por recurso a serviços de conversação integrada.

3 – As empresas devem garantir uma adequada formação dos colaboradores alocados aos serviços referidos no n.º 1, de modo a permitir que estes dispõem de conhecimentos que lhes

permitam dar adequada resposta às solicitações apresentadas por utilizadores finais com deficiência, em função das suas específicas incapacidades.

4 – Os serviços de atendimento a que se refere o n.º 1 devem poder ser acedidos nas ou através das lojas e através de meios de comunicação à distância.

5 – Os contactos dos serviços de atendimento a que se refere o n.º 1 devem ser divulgados nos sítios das empresas na Internet, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 116.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e no n.º 1 do anexo I à mesma lei.

6 – Se o serviço de atendimento telefónico através de *call centers* disponibilizado pelas empresas à generalidade dos utilizadores finais dispuser de menu eletrónico, as opções iniciais deste menu devem incluir uma opção que permita aos utilizadores finais com deficiência sinalizar a sua condição e que os reencaminhe, sem custos adicionais, para os serviços referidos no n.º 1.

Artigo 7.º

Designação de representante

1 – As empresas acautelam, no âmbito dos respetivos procedimentos, a possibilidade de os utilizadores finais com deficiência designarem, de forma simples e sistematizada, um representante para efeitos da gestão da relação contratual, na sua integralidade ou apenas para algumas matérias, devendo, neste último caso, os procedimentos das empresas permitir a respetiva concretização.

2 – A possibilidade prevista no número anterior deve ser apresentada de forma expressa aos utilizadores finais com deficiência em momento prévio à celebração do contrato e no momento dessa celebração, quando estes sinalizem a sua condição nos termos do n.º 3 do Artigo 3.º,

devendo também constar do contrato, nos termos n.º 2 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e do n.º 5 do ponto I da parte B do anexo III à mesma lei.

3 – A possibilidade prevista no n.º 1 pode ser exercida pelos utilizadores finais com deficiência em qualquer momento durante a vigência do contrato.

4 – Para efeitos do disposto no número anterior, cabe às empresas informar os utilizadores finais com deficiência e os seus representantes dos requisitos a cumprir para efeitos da designação de representante.

5 – As empresas não podem exigir, para efeitos da designação de representante nos termos dos números anteriores, o cumprimento de requisitos que não resultem diretamente da legislação aplicável.

Artigo 8.º

Prioridade na resolução de avarias

1 – Sem prejuízo do tratamento célere de todas as situações de avarias nos serviços reportadas por utilizadores finais, as empresas devem assegurar o tratamento prioritário de avarias nos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo contratados por utilizadores finais com deficiência a partir do momento em que delas tenham conhecimento.

2 – Sem prejuízo da disponibilização de canais de reporte de avarias especificamente destinados aos utilizadores finais com deficiência, as empresas não podem fazer depender o tratamento prioritário de avarias previsto no número anterior de solicitação expressa destes utilizadores, nem da comunicação da avaria através de um canal de reporte específico.

Artigo 9.º

Apresentação de reclamações

1 – Sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais aplicáveis à apresentação e ao tratamento de reclamações, incluindo no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor, as empresas devem disponibilizar meios para a apresentação de reclamações, tanto de forma presencial como à distância, acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, designadamente assegurando a assistência de um colaborador para o efeito, quando a

reclamação seja apresentada através de canais de atendimento presencial, telefónico ou através de mensagem instantânea e os utilizadores assim o solicitem.

2 – As empresas devem publicar a informação relativa aos procedimentos para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência, incluindo os canais disponíveis para o efeito, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 116.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e no n.º 2.6 do anexo I à mesma lei.

3 – A informação relativa aos canais disponíveis para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência deve ser incluída no resumo do contrato a que se refere o n.º 6 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, nos termos do disposto na respetiva alínea a), sempre que o titular do contrato a celebrar seja um utilizador com deficiência.

Capítulo IV

Equipamentos de acesso e *software* acessível

Artigo 10.º

Aconselhamento sobre soluções disponíveis

1 – As empresas devem disponibilizar aos utilizadores finais com deficiência um serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis que comercializam, em função das suas específicas incapacidades.

2 – O serviço de aconselhamento a que se refere o número anterior deve poder ser acedido através dos serviços de atendimento disponibilizados nos termos do n.º 1 do artigo 6.º.

3 – Sempre que assegurem a venda de equipamentos terminais acessíveis, as empresas devem permitir aos utilizadores finais com deficiência testar, em loja, o equipamento a adquirir, designadamente através de equipamentos de demonstração com características semelhantes,

antes da respetiva aquisição, disponibilizando-lhes a assistência necessária para que possam melhor compreender as respetivas funcionalidades e a forma de as utilizar.

Capítulo V

Tarifários

Artigo 11.º

Princípio da não discriminação de preços

Pela prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, as empresas não podem cobrar aos utilizadores finais com deficiência preços superiores aos cobrados à generalidade dos utilizadores finais pelo mesmo tipo de serviço, em razão da disponibilização de funcionalidades destinadas a assegurar a sua acessibilidade, designadamente serviços de conversação integrada ou aplicações destinadas exclusivamente a garantir a acessibilidade a serviços de comunicações eletrónicas pelos utilizadores finais com deficiência.

Artigo 12.º

Tarifários específicos

1 - As empresas devem disponibilizar, no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem, tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, privilegiando os serviços de comunicações cuja utilização seja por estes valorizada, em razão da sua específica incapacidade.

2 - O disposto no número anterior não se aplica a empresas cuja quota de acessos móveis ativos, excluindo serviços máquina a máquina, com utilização efetiva ou de acessos de banda larga (acesso fixo) seja inferior a 1,5%, tendo por base os valores publicados trimestralmente no sítio da ANACOM na Internet.

Capítulo VI

Disposições finais

Artigo 13.º

Disponibilização de informação à ANACOM

1 – No prazo de 30 dias úteis após a entrada em vigor do presente regulamento, as empresas devem disponibilizar à ANACOM informação sobre:

- a) O mecanismo implementado para efeitos de identificação de utilizadores finais com deficiência, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º;
- b) O modo como asseguram o cumprimento do disposto no artigo 5.º;
- c) Os meios de atendimento destinados aos utilizadores finais com deficiência que disponibilizam, ao abrigo do n.º 1 do artigo 6.º, respetivos contactos e hiperligação para a página dos respetivos sítios na Internet onde estes se encontram divulgados, em cumprimento do n.º 5 do mesmo artigo;
- d) O modo como asseguram o cumprimento do disposto no artigo 8.º;
- e) A hiperligação para a página dos respetivos sítios na Internet onde é disponibilizada informação sobre os procedimentos e canais para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º;
- f) Os tarifários específicos disponibilizados em cumprimento do artigo 12.º;

2 – No prazo de 30 dias úteis após a data de produção de efeitos do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, as empresas devem disponibilizar à ANACOM informação sobre os requisitos de acessibilidade implementados nos respetivos sítios na Internet, em cumprimento do disposto na alínea c) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

3 – Sempre que procedam a qualquer alteração às medidas referidas nos números anteriores, as empresas devem comunicá-la à ANACOM no prazo de 10 dias úteis após a sua implementação.

4 – As comunicações a que se referem os números anteriores devem ser realizadas por meios eletrónicos, para o endereço utilizadores-deficiencia@anacom.pt, salvo quando outra forma seja definida pela ANACOM.

5 – As informações transmitidas à ANACOM nos termos dos n.ºs 1 e 2 poderão ser objeto de divulgação e publicação por esta Autoridade para efeitos de informação aos utilizadores finais com deficiência.

Artigo 14.º

Regime sancionatório

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea oo) do n.º 3 do artigo 178.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Artigo 15.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor na data prevista no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro.