

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA

VERSÃO ÚNICA

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

Fevereiro 2024

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Índice

1.	Enquadramento.....	2
2.	Comentários gerais	4
3.	Comentários específicos	9
3.1.	Designação do regulamento.....	9
3.2.	Artigo 2.º Definições.....	9
3.3.	Artigos 3.º e 4.º Informação contratual e acessibilidade de notificações, comunicações e faturas	12
3.4.	Artigo 5.º Mecanismos de controlo de utilização	21
3.5.	Artigo 6.º Acessibilidade no atendimento	23
3.6.	Artigo 7.º Designação de representante	29
3.7.	Artigo 8.º Prioridade na resolução de avarias.....	31
3.8.	Artigo 9.º Apresentação de reclamações	33
3.9.	Artigo 10.º Aconselhamento sobre soluções disponíveis	35
3.10.	Artigo 12.º Tarifários específicos.....	38
3.11.	Artigo 13.º Disponibilização de informação à ANACOM.....	42
3.12.	Artigo 15.º Entrada em vigor	43
4.	Conclusões	45

1. Enquadramento

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».

Neste contexto, por deliberação de 22.11.2022, o Conselho de Administração da ANACOM decidiu dar 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, tendo determinado a publicitação deste procedimento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA). Na mesma oportunidade, a ANACOM estabeleceu um prazo de 15 dias úteis para que os interessados pudessem apresentar os contributos que entendessem dever ser considerados na elaboração do projeto de regulamento.

O referido prazo terminou em 19.12.2022, tendo sido recebido um único contributo, apresentado por uma empresa prestadora de serviços de comunicações eletrónicas, o qual foi objeto de análise e ponderação na elaboração do projeto de regulamento.

Na elaboração do projeto de regulamento e na ponderação das medidas nele incluídas, foram ainda tidos em consideração:

- i) as soluções já disponibilizadas pelas empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas com o objetivo de facilitar o acesso dos utilizadores finais com deficiência a serviços de comunicações eletrónicas;

- ii) reclamações apresentadas junto da ANACOM por utilizadores finais com deficiência nos três anos anteriores;
- iii) a informação reunida pelo BEREC no relatório publicado, em dezembro de 2022, sobre as medidas destinadas a garantir equivalência de acesso e escolha para utilizadores com deficiência¹;
- iv) o disposto no 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 na Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, adotada ao abrigo daquele Decreto-Lei.

No âmbito da elaboração do projeto de regulamento, foi igualmente promovida interação com o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR), atendendo ao âmbito de intervenção daquele organismo.

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, com base na informação de que a ANACOM dispõe.

No âmbito da consulta pública sobre o projeto de regulamento, foram recebidas, dentro do prazo, sete pronúncias, das quais três foram apresentadas por empresas prestadoras de

¹ [BoR \(22\)172, Report on measures for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users](#), de 12.12.2022.

serviços de comunicações eletrónicas (MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., NOWO Communications, S.A. e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.), três por associações representativas de pessoas com deficiência (Associação Cabra Cega, APD – Associação Portuguesa de Deficientes e FPDA – Federação Portuguesa de Autismo) e uma por um particular, que solicitou que a sua identificação não fosse divulgada (e que será, por essa razão, identificado apenas como Particular).

Foi ainda recebida a pronúncia da APRITEL – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (APRITEL), que, por ter sido apresentada fora do prazo, não foi considerada.

Nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 10.º dos já mencionados Estatutos da ANACOM, o presente relatório contém uma apreciação global das respostas recebidas, refletindo o entendimento da ANACOM sobre as mesmas e fundamentando as opções tomadas. A análise do presente documento não dispensa a consulta das versões integrais das pronúncias, que, salvaguardados os elementos fundamentadamente identificados como confidenciais, são disponibilizadas no sítio institucional da ANACOM na Internet, em conjunto com o presente relatório, em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 10.º da LCE.

2. Comentários gerais

A APD – Associação Portuguesa de Deficientes (APD) considera que a aprovação deste regulamento trará benefícios do ponto de vista da uniformização dos serviços de comunicações eletrónicas existentes, referindo que, apesar da existência de legislação em vigor, não há uma garantia de acessibilidade aos serviços em condições de igualdade por parte dos utilizadores finais com deficiência. Sugere ainda a publicação de um relatório com uma periodicidade bianual sobre o nível de cumprimento dos requisitos de acessibilidade por parte de cada empresa.

A NOWO aplaude a iniciativa da ANACOM, referindo a relevância da acessibilidade dos produtos e serviços de comunicações eletrónicas para uma melhor integração, a todos os níveis, dos cidadãos com deficiência na sociedade, bem como a importância de um conjunto de requisitos uniformes e proporcionais, a cumprir pelas empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas, para que possam ser atingidos tais objetivos.

A MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) manifesta o seu inteiro acordo com a necessidade e oportunidade de definição dos requisitos de acessibilidade para os utilizadores finais com deficiência, assinalando que a inclusão, nas suas diversas vertentes – destacando a comunicacional e a digital –, deve ser um esforço conjunto e contínuo, de modo a permitir que todos possam contribuir para o mundo digital e dele beneficiar e que a transição para um mundo mais tecnológico e digital permite usufruir de muitas oportunidades, embora exija que se adequem determinadas soluções, tornando-as acessíveis a todos. Neste contexto, refere que, no âmbito da sua responsabilidade social e do seu compromisso com a promoção da inclusão e da acessibilidade à comunicação para todos, pretende ser um motor de inovação e transformação social através da tecnologia, pelo que tem disponibilizado, através da Fundação Altice², diversas soluções que permitem aos utilizadores finais com deficiência usufruir de determinadas funcionalidades e aplicações, no campo da comunicação e da inclusão digital, destacando o Programa Includi (através do qual financia e promove a investigação e o desenvolvimento de soluções para a acessibilidade digital e a comunicação acessível, tais como o desenvolvimento de plataformas e soluções para o desenvolvimento e disseminação da Língua Gestual Portuguesa e o acesso à distância para alunos com deficiência ou doença prolongada, além de oferecer descontos sobre os preços das ofertas da empresa disponíveis, detalhados mais abaixo, nos comentários específicos), o serviço Tele Aula (prestado, exclusivamente, no âmbito de protocolos estabelecidos com determinadas entidades, que se destina a alunos impossibilitados de assistir presencialmente às aulas, por motivos de doença grave ou incapacidade permanente ou de longa duração), o serviço de atendimento em Língua Gestual Portuguesa, o serviço 118 Braille (que se detalha nos comentários específicos), além de outras soluções de *hardware* e *software* para apoio aos utilizadores finais com necessidades específicas.

A MEO assinala ainda que, resultando do texto do preâmbulo do projeto de regulamento que, nas diversas medidas propostas, a ANACOM procedeu à ponderação dos custos e dos benefícios das mesmas, ponderando igualmente a proporcionalidade e a adequação das obrigações que serão impostas às empresas, as medidas nele previstas terão um impacto prático significativo, não só do ponto de vista de investimento, mas também de integração, sem que esta Autoridade tenha apresentado qualquer estudo de impacto onde constem as métricas que estiveram subjacentes à sua ponderação, nem qualquer estudo com a análise

² Mais informação em <https://fundacao.altice.pt/>.

detalhada dos custos que as medidas propostas irão representar para as empresas, assinalando que alguns dos requisitos que se pretende definir poderão fazer impender sobre as empresas encargos desproporcionados de investimento e um esforço operacional em termos de implementação dos mesmos.

A Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) começa por referir que subscreve, na íntegra, as observações e sugestões preconizadas pela APRITEL na sua resposta à consulta pública.

A título individual, a Vodafone salienta as condições destinadas à garantia de acessibilidade que já são disponibilizadas pela empresa, no âmbito das tarifas praticadas, canais de atendimento e formação dos seus colaboradores, conforme mais abaixo se detalha, assinalando ser seu entendimento que a regulação desta matéria não pode desconsiderar a atual realidade do sector nem a forma próxima como estes temas têm vindo a ser trabalhados com as diversas associações representativas destes utilizadores, de forma a garantir a plena acessibilidade aos produtos e serviços de comunicações eletrónicas, concluindo que o regulamento a aprovar não deve acarretar obrigações desproporcionais e onerosas para as empresas, devendo ser privilegiadas vias menos onerosas que, sendo igualmente seguras e alinhadas com a realidade do mercado, permitam alcançar o mesmo objetivo.

Neste sentido, a Vodafone apela a que, na aprovação das medidas projetadas, se tenha a preocupação de (i) evitar onerar as empresas com custos operacionais desnecessários, com a imposição de novas obrigações que não se traduzam em benefícios significativos para os utilizadores finais com deficiência, tendo em conta a prática que já é seguida no sector, e (ii) optar por soluções que se revelem adequadas a promover o esclarecimento informado destes utilizadores finais, designadamente acordos de autorregulação com as associações representativas destes utilizadores ou *workshops* de divulgação de soluções e ferramentas tecnológicas ajustadas à realidade do sector e às reais necessidades dos utilizadores.

Finalmente, a Vodafone manifesta a sua disponibilidade para, nos termos legais e institucionais, prestar toda a colaboração que se entenda necessária à atividade a realizar pela ANACOM neste âmbito.

O Particular congratula a ANACOM pelo projeto de regulamento e por este se apresentar como mais um passo para garantir um maior grau de autonomia (idealmente total) para cidadãos com deficiência.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM regista as manifestações de concordância dos vários respondentes quanto à utilidade e oportunidade do regulamento a aprovar, que confirmam a relevância da intervenção para garantia de uma efetiva acessibilidade a serviços de comunicações eletrónicas por parte dos utilizadores finais com necessidades especiais. Esta Autoridade regista igualmente a informação sobre as medidas de acessibilidade que a MEO e a Vodafone referiram disponibilizar – que, em grande medida, foram já ponderadas no âmbito do projeto submetido a consulta –, assinalando-se que, com a aprovação do regulamento previsto no artigo 115.º da LCE, se pretende, desde logo, assegurar um nível mínimo de acessibilidade, a garantir por todas as empresas, necessário para que os utilizadores finais com deficiência beneficiem, efetivamente, de acesso e escolha de serviços de comunicações eletrónicas equivalentes aos disponíveis para os demais utilizadores finais, dando cumprimento, neste âmbito, a uma incumbência legal.

Esta Autoridade regista igualmente a sugestão da APD de publicação de um relatório bianual sobre o nível de cumprimento dos requisitos de acessibilidade por parte de cada empresa, assinalando, a este propósito, que, em linha com as respetivas competências estatutárias de supervisão e fiscalização do cumprimento das obrigações decorrentes da aplicação das leis, dos regulamentos e dos demais atos, normas ou determinações a que se encontram sujeitos os destinatários da sua atividade, nos termos das alíneas g) e n) do n.º 1 do artigo 9.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como com as competências específicas de fiscalização previstas no n.º 1 do artigo 177.º da LCE, esta Autoridade não deixará de acompanhar a aplicação das medidas resultantes do regulamento a aprovar, divulgando os resultados da sua atividade em linha com o que tem vindo a ser a sua prática, designadamente no âmbito da publicação do relatório de regulação, supervisão e outras atividades, em cumprimento das correspondentes obrigações estatutárias.

No que respeita à remissão da Vodafone para a resposta da APRITEL, assinala-se que, conforme acima mencionado, a resposta da referida associação não foi considerada no

presente relatório, por ter sido apresentada fora do prazo, pelo que as respetivas considerações não são aqui objeto de ponderação.

Adicionalmente, a ANACOM confirma que, em linha com o que já resulta da nota justificativa do projeto de regulamento submetido a consulta, a realidade do sector, incluindo as medidas de acessibilidade já disponibilizadas pelas empresas, foram consideradas na respetiva elaboração, tendo-se procurado, precisamente, determinar obrigações proporcionais e que, permitindo atingir os objetivos pretendidos pelo artigo 115.º da LCE, sejam o menos onerosas possível para as empresas.

Ainda sobre os comentários da Vodafone, concretamente sobre a respetiva sugestão quanto à opção por soluções adequadas a promover o esclarecimento informado dos utilizadores finais com deficiência, designadamente acordos de autorregulação com as associações representativas destes utilizadores ou *workshops* de divulgação de soluções e ferramentas tecnológicas ajustadas à realidade do sector e às reais necessidades dos utilizadores, a ANACOM assinala que os objetivos do artigo 115.º da LCE e, conseqüentemente, do regulamento a aprovar, excedem a mera promoção do esclarecimento dos referidos utilizadores ou a divulgação das soluções disponíveis, pretendendo-se assegurar um efetivo acesso aos, e escolha de, serviços de comunicações eletrónicas pelos utilizadores finais com deficiência em condições de equivalência face aos demais utilizadores finais, pelo que o recurso a acordos de autorregulação ou *workshops* não se considerou suficiente, por não permitir, no primeiro caso, o subsequente *enforcement* das regras a determinar e, no segundo, abranger todas as dimensões das várias medidas que se considera ser de prever no instrumento a adotar.

Finalmente, no que se refere ao comentário da MEO sobre a ANACOM, na ponderação dos custos e benefícios das medidas propostas, bem como da proporcionalidade e adequação das obrigações a impor às empresas, não ter apresentado qualquer estudo de impacto onde constem as métricas que estiveram subjacentes à sua ponderação, nem qualquer estudo com a análise detalhada dos custos, cumpre assinalar que as ponderações feitas pela ANACOM encontram-se detalhadas na referida nota justificativa do projeto de regulamento e que têm em conta a informação detida pela ANACOM.

Ademais, assinala-se que a ANACOM efetua uma ponderação dos custos e benefícios da opção regulatória proposta e das várias alternativas, sendo, neste contexto, auscultados

todos os interessados e o mercado (o que no presente caso foi efetuado através da consulta pública realizada, para além da própria recolha de contributos inicial através das quais os vários interessados tiveram também a oportunidade de trazer todos os elementos tidos como relevantes para a apreciação por esta Autoridade).

3. Comentários específicos

3.1. Designação do regulamento

Comentários recebidos

A APD considera a designação do projeto de regulamento excessivamente descritiva, sugerindo a sua simplificação e avançando, para o efeito, a sugestão *Regulamento geral de requisitos a assegurar nos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis*.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM regista o contributo da APD sobre a designação do regulamento, reconhecendo que a designação dada ao projeto é, efetivamente, extensa, mas a necessária para que se mantenha o rigor na referência ao âmbito do mesmo. Em todo o caso, assinala-se que essa designação será, a final, substituída pela numeração que venha a ser dada ao regulamento aprovado aquando da respetiva publicação em Diário da República, o que poderá simplificar futuras referências ao mesmo.

3.2. Artigo 2.º | Definições

Comentários recebidos

A NOWO assinala que a definição de *utilizador final com deficiência*, para efeitos do projeto de regulamento, é a que resulta da Diretiva Acessibilidade – pessoas com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais cuja interação com diversas barreiras pode impedir a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas –, salientando que esta não limita o tipo nem o grau de deficiência, do que decorre, no entendimento da empresa, que o projeto de regulamento será de aplicar a incapacidades que, pela sua natureza ou grau, impeçam uma participação plena e efetiva

na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas. A este propósito, a NOWO assinala que é crítico clarificar qual a documentação que poderá ser exigida pela empresa ao utilizador final para comprovar o seu estatuto de utilizador com deficiência, de modo a não deixar o meio de prova ao critério de cada empresa, o que poderia potenciar situações de desigualdade.

A MEO refere que a definição de *utilizador final com deficiência*, remetendo, cumulativamente, para a alínea ccc) do n.º 1 do artigo 3.º da LCE – que define como *utilizador final* «o utilizador que não oferece redes públicas de comunicações eletrónicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público» – e o n.º 1 do artigo 3.º da Diretiva Acessibilidade – que define como *pessoas com deficiência* as «pessoas com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais cuja interação com diversas barreiras pode impedir a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas» –, se revela, para além de complexa, extremamente ampla e abrangente, resultando de uma multiplicidade de situações, consagradas de forma genérica, que não permitem concretizar quais as tipologias de deficiência que deverão ser tomadas em consideração. Por essa razão, a MEO sugere que a definição de *utilizador final com deficiência* seja revista de modo a que se torne mais restritiva, com vista a permitir uma identificação concreta deste subgrupo de utilizadores finais, afastando a possibilidade de interpretações divergentes por parte das empresas.

Entendimento da ANACOM

No que respeita à definição de *utilizador final com deficiência*, cumpre esclarecer que, tal como consta do projeto de regulamento, esta resulta da conjugação de duas definições legais – a de *utilizador final*, estabelecida na alínea ccc) do n.º 1 do artigo 3.º da LCE, e a 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. De facto, não prevendo a LCE outra definição, e sendo a definição de *pessoas com deficiência* prevista na Diretiva (UE) 2019/882 já aplicável no âmbito do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, que a transpõe, por força do respetivo artigo 3.º, entende esta Autoridade que a definição considerada no projeto de regulamento é a que resulta do enquadramento legal aplicável, não se encontrando na sua disponibilidade a possibilidade de alterar o universo de utilizadores que o legislador pretendeu abranger no

artigo 115.º da LCE e no referido Decreto-Lei n.º 82/2022, atendendo, desde logo, à sujeição da respetiva intervenção ao princípio da legalidade.

Neste contexto, assinala-se que a definição de *peçoas com deficiência* que resulta da Diretiva (UE) 2019/882 remete para a existência de «*incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais cuja interação com diversas barreiras pode impedir a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais peçoas*». Assim, apenas serão de considerar abrangidos pelo âmbito do regulamento a aprovar os utilizadores finais que, sendo portadores de incapacidades duradouras, se encontrem, em razão das mesmas, potencialmente impedidos de participar plena e efetivamente na sociedade em condições de igualdade.

Reconhece-se, contudo, a importância de se determinar que tipo de documentação poderá ser exigida pela empresa ao utilizador final para comprovar a sua condição de utilizador final com deficiência, com vista a assegurar uma aplicação coerente e uniforme do regulamento a aprovar por parte das empresas sujeitas ao seu cumprimento. A este propósito, e atendendo ao acima exposto, designadamente ao facto de a definição legal de *peçoas com deficiência* pressupor um potencial impedimento de participar plena e efetivamente na sociedade em condições de igualdade, considera a ANACOM que, em linha com a prática atualmente vigente no sector, será de admitir, como documento comprovativo da condição do utilizador final como uma peçoas com deficiência, para efeitos de beneficiar das disposições resultantes do regulamento a aprovar, um atestado médico de incapacidade multiuso que ateste que o respetivo titular tem uma incapacidade igual ou superior a 60%. Trata-se do referencial considerado, de um modo geral, no âmbito da definição de políticas públicas em matéria de acessibilidade, vigorando, por exemplo, no que respeita às quotas de emprego para peçoas com deficiência, tanto no sector público como no sector privado, ao contingente prioritário para candidatos com deficiência no âmbito do acesso ao ensino superior, bem como à generalidade dos apoios sociais para peçoas com deficiência.

Neste sentido, considera a ANACOM ser de introduzir no artigo 3.º do regulamento a aprovar um novo número, estabelecendo que 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%. Esta previsão, não influenciando na definição, pelas razões acima expostas, permite acautelar as preocupações manifestadas quanto à determinação do universo de utilizadores finais abrangido pelas regras do regulamento.

3.3. Artigos 3.º e 4.º | Informação contratual e acessibilidade de notificações, comunicações e faturas

Comentários recebidos

Relativamente ao n.º 3 do artigo 3.º do projeto de regulamento, que prevê que «*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*», a MEO assinala ser necessário analisar de que forma ou através de que meio é que um utilizador final com deficiência poderá sinalizar a respetiva condição, exercício que considera revestir-se de alguma complexidade, atendendo a que o Atestado Médico de Incapacidade Multiusos, instituído pelo Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 174/97, de 19 de julho, 291/2009, de 12 de outubro, e 1/2022, de 3 de janeiro, que atesta e comprova a existência de uma incapacidade, física, mental ou outra, permanente ou temporária, com o respetivo grau em percentagem, sendo obrigatória a sua emissão para as pessoas com deficiência igual ou superior a 60%, para que os mesmos possam usufruir dos benefícios sociais, económicos e fiscais previstos na lei, não inclui a identificação clara do tipo de deficiência de que é portador o respetivo titular. Acrescenta a empresa que é possível que o mesmo titular tenha várias incapacidades registadas, nomeadamente de origem oncológica, e que podem estar inscritas nos diversos capítulos que compõem um único Atestado Médico de Incapacidade Multiusos. A este respeito, a MEO assinala que, em setembro de 2023, a Comissão Europeia anunciou, no âmbito da Estratégia da União Europeia (UE) para os direitos das pessoas com deficiência 2021-2030³, uma proposta de Diretiva para a criação do Cartão Europeu de Deficiência, proposta que a empresa considera que poderá colmatar muitas lacunas nos casos em que se mostrar necessário verificar a deficiência. Não obstante, refere que o processo de aprovação da

³ *Strategy for the rights of persons with disabilities 2021-2030*, disponível em <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=en>.

proposta em causa poderá ser moroso, não sendo, certamente, compatibilizável com o prazo que a ANACOM prevê para a entrada em vigor do regulamento a aprovar.

Neste contexto, com o objetivo de prestar toda a assistência necessária aos utilizadores finais com deficiência desde o início da relação contratual, a MEO sugere que seja definida a forma através da qual estes poderão sinalizar e, sobretudo, comprovar a sua condição perante a empresa, assinalando que, no caso de tal passar pela apresentação do Atestado Médico de Incapacidade Multiusos, deverá ser concretamente indicada pela ANACOM qual a percentagem de incapacidade que deve ser considerada para efeitos da identificação da deficiência. A este propósito, a MEO alerta que, no caso de ofertas comerciais mais vantajosas dirigidas a este grupo de utilizadores, é imperativo que seja possível comprovar, de forma clara e inequívoca, a condição de deficiência, sob pena de se promover a existência de abusos e situações fraudulentas.

Relativamente ao proposto no n.º 1 do artigo 3.º do projeto de regulamento, nos termos do qual se clarifica que à informação contratual a disponibilizar nos termos do artigo 120.º da LCE se aplicam os requisitos de acessibilidade estabelecidos na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, a MEO considera que haverá uma dificuldade acrescida em termos de implementação de formatos e *layouts* específicos.

Por um lado, considera que já existem soluções de adaptabilidade da informação para a população com dificuldades visuais através dos ampliadores de ecrã, que prestam as informações num formato acessível. Por outro lado, admite existirem pessoas com deficiência visual para quem aquela opção pode não ser suficiente, que podem beneficiar de *softwares* de leitura por voz ou da emissão das faturas em Braille.

Contudo, de acordo com a MEO, a obrigatoriedade de emissão de uma fatura detalhada em Braille poderá, só por si, exigir que se adaptem os sistemas e que se disponibilizem múltiplas páginas em papel.

Também ao nível das comunicações a empresa considera existirem dificuldades de implementação, como a impossibilidade de adaptação para Braille dos alertas de *plafond*, por serem comunicações *online* relativamente às quais não é possível garantir formatos acessíveis, sob pena de se perderem os *timings* da comunicação, ou os prazos legais muito curtos para a emissão de outras comunicações relativas a faturação e pagamentos, que não

permitem a respetiva emissão em papel e com *layouts* acessíveis, assim se perdendo a sua relevância.

Atendendo às preocupações descritas, a MEO solicita clarificação sobre como pretende a ANACOM relacionar o formato da comunicação com o tipo de deficiência em causa, reforçando a necessidade de ponderar formas alternativas de acesso à informação, nomeadamente soluções digitais, através da colocação de ficheiros áudio, com a informação mais relevante da fatura, na área de cliente.

A Associação Cabra Cega considera que as especificações previstas na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, seriam suficientes para garantir a apreensão dos conteúdos contratuais, informações, notificações, comunicações e faturação de forma acessível pelas pessoas com deficiência visual, discordando, contudo, da previsão resultante do n.º 5 do artigo 120.º da LCE, nos termos do qual as empresas se encontram obrigadas a disponibilizar as informações contratuais a que respeita o referido artigo num formato acessível aos utilizadores finais com deficiência, nos termos do direito da UE que harmoniza os requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços – transposta, no ordenamento jurídico interno, pelo Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, regulamentado pela portaria acima referida –, unicamente mediante solicitação.

Assinala a referida associação que o ónus deveria ser colocado sobre as empresas, que deveriam ter de questionar cada cliente sobre as respetivas necessidades de acessibilidade e preferências em matéria de formatos de documentação e formas de comunicação, referindo ainda que, para a maioria das pessoas cegas, será mais vantajosa a receção de informação escrita em formato áudio, texto digital (no corpo do mail, em PDF acessível ou em formato texto simples) do que papel, mesmo que em Braille, na medida em que nem todas as pessoas com deficiência visual estão familiarizadas com o formato. Referem ainda que a dispensa do papel traria ainda vantagens ambientais e em termos de custos para as empresas, acrescentando que o envio das condições contratuais via e-mail, permitindo resposta com a concordância em relação às condições propostas e, eventualmente, com assinatura digital através do Cartão do Cidadão, poderá igualmente facilitar a aceitação do contrato e dispensar a assinatura, assinalando que nem todas as pessoas com deficiência visual sabem ou conseguem assinar e que a aceitação das condições enviadas através de e-mail permitirá aos utilizadores finais a garantia de que as condições a que dão o seu acordo

são, efetivamente, as que lhes foram apresentadas, garantia que, no entendimento da associação, nem sempre existe no formato papel.

A NOWO assinala que a definição, no âmbito do projeto de regulamento, de requisitos mínimos quanto ao tamanho de letra, contraste e espaçamento entre linhas para a informação contratual a disponibilizar, se aplicados à informação contratual a disponibilizar a qualquer cliente, independentemente de possuir ou não deficiência, dará origem a documentos com um muito elevado número de páginas, o que resultará em custos elevados e manuseamento pouco prático no caso de contratos em papel. Assim, a empresa considera que deve ser dada às empresas a liberdade de manter em utilização os contratos no formato atual para utilizadores finais sem deficiência, disponibilizando os contratos em conformidade com os n.ºs 1 e 2 do artigo 3.º do projeto de regulamento apenas aos utilizadores finais com deficiência que os solicitem.

Quanto à acessibilidade das comunicações e notificações relacionadas com contratos, prevista no n.º 1 do artigo 4.º do projeto, e concretamente no que se refere à utilização do advérbio *designadamente* antecedendo a apresentação de exemplos de formatos acessíveis – tamanho de letra aumentado, Braille ou formato áudio –, a NOWO considera dever ser clarificado que a escolha do formato acessível concreto a disponibilizar será da empresa e não do utilizador final, assinalando que esta liberdade de opção será fundamental para que a empresa possa adotar o formato que tenha o menor impacto económico operacional, sem deixar de cumprir o fim a que se destina.

A APD sugere que, em paralelo com a aprovação do regulamento, seja criado um manual de orientações técnicas com diversos exemplos que possam orientar as empresas no âmbito da apresentação de informação acessível, quer no âmbito da informação contratual, quer no âmbito das comunicações, notificações e faturas, concretamente no que se refere à aplicação dos requisitos mínimos como o tipo e tamanho de letra, espaçamento e contrastes, assinalando que se trata de prática utilizada em vários sectores no Reino Unido.

A mesma associação recomenda ainda que os alerta sobre a aproximação do final do contrato respeitem também os formatos acessíveis (escolhidos pelos utilizadores finais com deficiência).

A MEO assinala que a Lei n.º 32/2021, de 27 de maio, e, mais recentemente, o Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro [que transpõe a Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019 (Diretiva Omnibus)] introduziram alterações ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, que instituiu o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais. O primeiro dos diplomas referidos, concretamente, introduziu alterações ao artigo 21.º do referido regime jurídico, cuja alínea i) passou a prever que são absolutamente proibidas as cláusulas que «[s]e encontrem redigidas com um tamanho de letra inferior a 11 ou a 2,5 milímetros, e com um espaçamento entre linhas inferior a 1,15». A MEO salienta que, na sequência destas alterações, as empresas já adequaram os seus sistemas internos – o que originou impacto relevante na operação, por ter sido necessário fazer um esforço de adequação num prazo manifestamente exíguo –, bem como os suportes documentais relacionados com a relação contratual com o cliente, designadamente os contratos de prestação de serviços/contratos de adesão, os resumos de contratos e as comunicações comerciais. Invocando o carácter recente da referida alteração e o seu objetivo de proteção dos consumidores, com ou sem deficiência, a MEO considera desproporcional a previsão, no regulamento a aprovar, de nova norma quanto ao mesmo objeto, sugerindo que se mantenham os requisitos que resultam da alínea i) do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 446/85.

A FPDA – Federação Portuguesa de Autismo (FPDA) assinala que a alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, deve ser complementada de forma a que, além das pessoas com deficiência mental, sejam também abrangidas outras deficiências, como o caso das pessoas com défice cognitivo ou deficiência intelectual e desenvolvimental e pessoas no espectro do autismo, para as quais a linguagem acessível com explicação clara e organizada também funciona como agente facilitador da comunicação entre as partes.

Também a APD assinala a importância de acautelar a disponibilização de informação em linguagem fácil para as pessoas com deficiência cognitiva.

Entendimento da ANACOM

No que se refere ao comentário da MEO relativo à necessidade de concretização da documentação comprovativa da condição do utilizador final com deficiência, remete-se para o entendimento já exposto acima no ponto 3.2, a propósito da definição de *utilizador final com deficiência*.

No que se refere à dificuldade identificada pela MEO em termos de implementação de formatos e *layouts* específicos em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 3.º do projeto de regulamento, nos termos do qual se clarifica que à informação contratual a disponibilizar nos termos do artigo 120.º da LCE se aplicam os requisitos de acessibilidade estabelecidos na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, assinalando a MEO, em particular, que a obrigatoriedade de emissão de uma fatura detalhada em Braille poderá, só por si, exigir que se adaptem os sistemas e que se disponibilizem múltiplas páginas em papel, cumpre assinalar que o n.º 1 do artigo 3.º se limita a remeter para o disposto na alínea b) da secção III do anexo I à referida Portaria n.º 220/2023, sendo de assinalar que a referência à linguagem Braille, na mencionada portaria, é feita a título exemplificativo. Em qualquer caso, considera a ANACOM não ser o regulamento a aprovar a sede própria para se proceder à redução do nível de exigência dos requisitos de acessibilidade que se aplicam ao sector, por força do disposto em legislação de âmbito transversal.

O mesmo se diga em relação às notificações, comunicações e faturas, na medida em que se aplicam também a essas comunicações as preocupações de acessibilidade que ditaram a fixação dos requisitos previstos na Portaria n.º 220/2023. Concretamente no que respeita ao envio de comunicações relativas a faturação e pagamentos, cujo prazos legais a MEO alega não permitirem a respetiva emissão em papel e com *layouts* acessíveis, sob pena de perderem a sua relevância, cumpre assinalar que caberá às empresas assegurar que os respetivos sistemas se encontram preparados para emitir e enviar essas comunicações nos prazos estabelecidos, sendo de assinalar que os requisitos de acessibilidade destas comunicações, que se estabelecem por remissão para a portaria acima referida, são essenciais para garantir que os utilizadores com deficiência estarão, tal como os demais utilizadores finais, em condição de poderem gerir autonomamente a sua relação contratual com a empresa que lhes presta o serviço, sendo esse, precisamente, o propósito que subjaz, tanto à Diretiva Acessibilidade, como ao Decreto-Lei n.º 82/2022 e ao artigo 115.º da LCE. Assim, na ponderação entre o custo que as empresas possam ter de suportar com a adaptação dos seus sistemas de modo a garantir que os seus clientes com deficiência conseguem compreender a informação que lhes é dirigida no âmbito da relação contratual estabelecida e a possibilidade de esses clientes acederem, de forma compreensível, à informação legalmente obrigatória e que é disponibilizada a todos os utilizadores finais, terá de prevalecer esta última garantia de equivalência.

No que se refere aos alertas de *plafond*, que a MEO assinala não serem passíveis de transmissão em Braille, por serem comunicações *online* relativamente às quais não é possível garantir formatos acessíveis, sob pena de se perderem os *timings* da comunicação, cumpre assinalar que o artigo 5.º do projeto de regulamento não exige a disponibilização destes alertas em Braille, estabelecendo antes que os mecanismos de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo devem ser 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». Esta redação deixa às empresas maior flexibilidade na implementação destes requisitos.

No que respeita à discordância da Associação Cabra Cega relativamente ao facto de a disponibilização, pelas empresas, das informações contratuais a que respeita o artigo 120.º da LCE num formato acessível aos utilizadores finais com deficiência unicamente mediante solicitação, assinala-se que esta previsão resulta expressamente do n.º 5 do artigo 120.º da LCE, não cabendo à ANACOM alterar esse requisito através do regulamento a aprovar.

Já no que se refere ao facto de nem todas as pessoas com deficiência visual estarem familiarizadas com o formato Braille, o que leva a Associação Cabra Cega a considerar ser mais vantajosa a receção de informação escrita em formato áudio ou texto digital (no corpo do mail, em PDF acessível ou em formato texto simples) do que papel, mesmo que em Braille, reitera-se que, nesta matéria, o projeto de regulamento se limita a remeter para o que se encontra determinado na Portaria n.º 220/2023, a cujo cumprimento as empresas se encontrarão obrigadas a partir de 28.06.2025, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, sendo de assinalar, uma vez mais, que a referência à linguagem Braille na alínea b) da secção III do anexo I à mencionada portaria é feita a título exemplificativo. Com efeito, o requisito estabelecido na subalínea iv) da referida alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023 impõe às empresas a disponibilização do conteúdo das informações sobre o funcionamento do serviço em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas pelos utilizadores e através de mais do que um canal sensorial.

No que se refere à preocupação da NOWO relativamente aos requisitos mínimos quanto ao tamanho de letra, contraste e espaçamento entre linhas definidos no projeto de regulamento para a informação contratual a disponibilizar, que a empresa considera que, se aplicados à informação contratual a disponibilizar a qualquer cliente, independentemente de possuir ou não deficiência, darão origem a documentos com um muito elevado número de páginas, com custos elevados e manuseamento pouco prático no caso de contratos em papel, clarifica-se que o projeto de regulamento aplica-se unicamente à informação contratual a disponibilizar aos utilizadores finais com deficiência, nos termos do n.º 5 do artigo 120.º da LCE, isto é, quando solicitado, sendo ainda de assinalar que os requisitos definidos no n.º 2 do artigo 3.º do projeto de regulamento visam concretizar as exigências que resultam da subalínea v) da alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023.

Quanto à clarificação sugerida pela NOWO, relativamente à acessibilidade das comunicações e notificações relacionadas com contratos, prevista no n.º 1 do artigo 4.º do projeto, de que a escolha do formato acessível concreto a disponibilizar será da empresa e não do utilizador final, clarifica-se que, pelo contrário, atendendo ao objetivo de garantia de acessibilidade que se pretende alcançar com o regulamento a aprovar e que se considera resultar do próprio artigo 115.º da LCE, se pretende que a opção pelo formato concreto a disponibilizar pelas empresas caiba ao utilizador final com deficiência, na medida em que este, melhor do que a empresa, estará habilitado a identificar o formato que melhor se adequa à sua situação concreta, de entre os disponíveis – aplicando-se, a este propósito, o disposto na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, conforme resulta do n.º 2 do artigo 4.º do projeto de regulamento. Deste modo, considera-se ser de clarificar, no regulamento a aprovar, o n.º 1 do artigo 4.º quanto a esta matéria. Igualmente entende-se ser de eliminar o elenco exemplificativo do n.º 1 da mesma disposição, por não adicionar concretização ou clarificação relevante. Trata-se, de resto, de possibilidade que já se encontra prevista na alínea b) do n.º 3 do artigo 3.º do projeto de regulamento.

No que respeita à sugestão da APD de que, em paralelo com a aprovação do regulamento, seja criado um manual de orientações técnicas com diversos exemplos que possam orientar as empresas no âmbito da apresentação de informação acessível, quer no âmbito da informação contratual, quer no âmbito das comunicações, notificações e faturas, concretamente no que se refere à aplicação dos requisitos mínimos como o tipo e tamanho de letra, espaçamento e contrastes, assinala-se que o anexo à Portaria n.º 220/2023

apresenta já uma coluna com exemplos indicativos que poderão ser considerados pelas empresas na implementação das concretas obrigações de acessibilidade que dele resultam. Sem prejuízo, a ANACOM regista a sugestão da associação e não deixará de assegurar o adequado cumprimento das obrigações que resultem do regulamento a aprovar.

Quanto à recomendação da APD de que os alertas sobre a aproximação do final do contrato respeitem também os formatos acessíveis escolhidos pelos utilizadores finais com deficiência, clarifica-se que essa preocupação já se encontra acautelada no projeto de regulamento, na medida em que os referidos alertas configuram uma comunicação ou notificação relacionadas com o contrato, para efeitos do disposto no artigo 4.º do projeto.

Sobre o comentário da MEO a propósito dos requisitos estabelecidos no n.º 2 do artigo 3.º do projeto de regulamento no que respeita a tamanho de letra e espaçamento entre linhas, no sentido de que se mantenham os requisitos que resultam da alínea i) do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 446/85, objeto de alteração recente, cumpre assinalar que, ao contrário do que entende a empresa – que assinala o facto de o referido Decreto-Lei n.º 446/85 pretender proteger todos os utilizadores finais, incluindo os com deficiência –, a ANACOM considera que os requisitos nele estabelecidos visam assegurar a legibilidade da informação contratual por parte do consumidor médio, não tendo tido como preocupação a acessibilidade dessa informação por parte de pessoas com deficiência. Trata-se, assim, de regras gerais, que podem e devem sofrer ajustamentos para efeitos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade que resultam da Portaria n.º 220/2023. A este propósito, refira-se o considerando (4) do Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão de 17 de dezembro de 2019, que estabelece um modelo para o resumo do contrato a utilizar pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nos termos da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, do qual resulta que «[p]or motivos de acessibilidade de consumidores com deficiência, pode justificar-se uma extensão maior» do modelo de resumo contratual face aos limites máximos aí previstos (de uma página A4 impressa para serviços *stand-alone* e três páginas A4 impressas para serviços em pacote).

A este propósito, nota-se que não foram recebidos comentários sobre esta matéria por parte de organizações representativas de pessoas com deficiência, que veriam reduzida a proteção destes utilizadores com uma eventual eliminação desta regra, inferindo-se que a mesma foi por estas considerada útil para efeitos da promoção da acessibilidade.

Quanto à preocupação da FPDA de que a alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023 deve ser complementada de forma a que, além das pessoas com deficiência mental, sejam também abrangidas outras deficiências, como o caso das pessoas com défice cognitivo ou deficiência intelectual e desenvolvimental e pessoas no espectro do autismo, para as quais a linguagem acessível com explicação clara e organizada também funciona como agente facilitador da comunicação entre as partes, cumpre esclarecer que, sem prejuízo do acima exposto a respeito dos comprovativos que podem ser exigidos para verificação da condição do utilizador final como utilizador final com deficiência para efeitos da aplicação das regras previstas no regulamento a aprovar, se considera que a referência a deficiência mental na coluna relativa aos exemplos indicativos respeitantes à subalínea ii) da alínea b) da secção III do anexo I à referida portaria deve ser interpretada de forma a abranger todas as limitações que, qualificando-se como deficiência, afetem a cognição.

No que se refere à importância, também assinalada pela APD, de acautelar a disponibilização de informação em linguagem fácil para as pessoas com deficiência cognitiva, assinala-se que, atendendo ao disposto na referida subalínea ii) da alínea b) da secção III do anexo I da Portaria n.º 220/2023, para a qual remete o projeto de regulamento, essa preocupação já se encontra, em alguma medida, acautelada. Sem prejuízo, a preocupação de acessibilidade da linguagem será também considerada pela ANACOM no âmbito do procedimento regulamentar relativo às informações a publicar pelas empresas que prestam serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público, ao abrigo do artigo 116.º da LCE, atualmente em curso⁴.

3.4. Artigo 5.º | Mecanismos de controlo de utilização

Comentários recebidos

A APD salienta a importância da acessibilidade dos mecanismos de controlo de utilização, que considera poderem fornecer às pessoas com deficiência uma solução de serviços de comunicação ajustada às suas necessidades. A título de exemplo, refere que a utilização de serviços de videochamada para o SNS24 por pessoas com deficiência auditiva não tem custos, mas implica um consumo acrescido dos dados móveis que são cobrados ao utilizador

⁴ Aviso de início de procedimento regulamentar disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1760481>.

final, referindo que a monitorização desse consumo poderá efetivar um *plafond* mais ajustado de dados móveis.

A MEO assinala que já é possível aos utilizadores finais com deficiência visual receber SMS que se conseguem transformar em áudio, acrescentando que, com a generalização da utilização de *smartphones*, tanto Android como IOS, a necessidade que se pretende acautelar com a disposição prevista no artigo 5.º do projeto de regulamento é suprida pela tecnologia existente amplamente divulgada, permitindo que as mensagens recebidas por UFD já possam ser lidas com *software* dedicado. Assim, e assumindo que o utilizador final surdo/mudo não terá constrangimentos na receção destes SMS, a empresa questiona o efeito pretendido com esta medida.

Entendimento da ANACOM

No que se refere ao comentário da APD, no sentido de que a monitorização dos consumos através de mecanismos de controlo de utilização poderá fornecer às pessoas com deficiência uma solução de serviços de comunicação ajustada às suas necessidades, designadamente permitindo efetivar um *plafond* mais ajustado de dados móveis, cumpre esclarecer que esta facilidade visa unicamente permitir ao utilizador final controlar de forma mais próxima a utilização do serviço que contratou e, conseqüentemente, os valores que com ele despenderá. Trata-se, assim, de uma possibilidade de verificação atempada dos consumos realizados, em linha com o que prevê o artigo 123.º da LCE, não importando, pelo menos de forma direta, a possibilidade de introduzir ajustamentos à oferta contratada.

A propósito do comentário da MEO, que assinala que a tecnologia atualmente existente permite já aos utilizadores com deficiência visual aceder à informação sobre os seus consumos, refira-se que, nessa eventualidade, caberá às empresas assegurar que tal tecnologia é do conhecimento dos utilizadores finais com deficiência e que estes são dotados da informação e das ferramentas necessárias para a utilizar. Acresce que caberá à empresas aferir, face ao conceito de utilizador final com deficiência que resulta da lei e se concretiza na alínea a) do artigo 2.º do projeto de regulamento, se haverá utilizadores finais com deficiência que não visual que, em razão da sua particular incapacidade, se encontrem limitados no seu direito a aceder aos mecanismos de controlo de utilização disponíveis e, em caso afirmativo, colmatar essa limitação, assim dando cumprimento do artigo 5.º do projeto de regulamento.

3.5. Artigo 6.º | Acessibilidade no atendimento

Comentários recebidos

A MEO considera dever ser clarificado de que forma e em que canais é que os serviços de atendimento, incluindo assistência, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência devem ser disponibilizados.

A FPDA recomenda uma adequada formação dos colaboradores das empresas responsáveis pelo atendimento a clientes com vista a sensibilizá-los e dotá-los de ferramentas e dos conhecimentos necessários para melhor interagirem com utilizadores finais com perturbações do espectro do autismo, sugerindo que, sem prejuízo da salvaguarda das regras aplicáveis à proteção de dados, seja assegurado o devido tratamento de utilizadores finais já identificados como tendo necessidades específicas de forma a evitar situações confusas para estes utilizadores e potenciadoras de reações menos ajustadas ao padrão considerado socialmente adequado. A título de exemplo, a associação salienta que algumas pessoas autistas podem reproduzir, de forma repetitiva, algumas palavras que ouvem, sem lhes atribuírem intenção comunicacional.

A FPDA recomenda ainda a criação de um espaço para atendimento diferenciado nas lojas das empresas, permitindo resguardar os utilizadores finais com perturbações do espectro do autismo, que, em razão da sua condição, têm maior sensibilidade auditiva e dificuldades ao nível da concentração e atenção, salientando a importância de o atendimento disponibilizado a estes utilizadores acontecer sem percalços, num ambiente calmo e livre de excesso de estímulos sonoros. Assinala igualmente a importância da utilização de uma linguagem fácil, acessível e clara, realçando as particularidades e dificuldades de comunicação apresentadas por pessoas com autismo – por exemplo, dificuldade em entender linguagem ambígua, figuras de estilo, ironia ou sarcasmo, na medida em que apresentam, tendencialmente, formas de raciocínio lineares, discurso e compreensão literais. Assinala a referida associação que, por vezes, a comunicação entre o interlocutor e o recetor não é a mais simples e clara, o que pode dificultar a efetiva compreensão dos procedimentos contratuais e requisitos das ofertas.

A Associação Cabra Cega assinala que devem ser excluídas das alternativas de atendimento todas as formas de atendimento automático ou eletrónico, devendo ser obrigatória, nas

linhas telefónicas com atendimento automático e escolha de opções por digitação, o reencaminhamento automático do utilizador final para um colaborador com formação adequada para assegurar o atendimento a pessoas com deficiência sempre que aquele não selecione qualquer opção, referindo que nem todas as pessoas com deficiência terão a necessária destreza física ou cognitiva ou os equipamentos que lhes permitam, com autonomia, ouvir as opções e digitar, em tempo útil, as suas opções.

Ainda sobre a formação de trabalhadores alocados aos serviços identificados para o apoio às pessoas com deficiência, a APD considera a medida de extrema importância, assinalando que a disponibilização de serviços de atendimento em vários formatos, como Língua Gestual Portuguesa, legendagem, ou recurso a serviço de conversação integrada, permitirá maior liberdade na comunicação e informação sobre os serviços. Assinala que a inclusão de equipas de assistência técnica nestes serviços é imprescindível, acrescentando que as equipas que vão entregar os materiais devem fazer a sua montagem – e salientando que muitas empresas apenas fornecem os equipamentos e instruções para a respetiva montagem. Refere também que as pessoas com deficiência auditiva ficam frequentemente excluídas das campanhas de promoção ou ofertas, em razão de estas serem muitas vezes realizadas através de chamadas telefónicas, pelo que, no entendimento da referida associação, os colaboradores afetos à divulgação destas ofertas e campanhas devem igualmente ter formação e disponibilizar a informação em formatos acessíveis.

A APD reforça também a importância dos canais de atendimento presencial, devidamente capacitados para apoiar as pessoas com deficiência, considerando-os preferíveis aos serviços *online* e *contact centers*, atendendo às barreiras comunicacionais que estes utilizadores enfrentam e à própria literacia digital. Concretamente sobre os canais de atendimento telefónico, refere que as linhas de apoio disponíveis para o acesso a descontos apresentam horários muito restritos comparativamente com as restantes, o que acaba por ser limitador e não facilitador.

Finalmente, a APD considera importante a criação de um manual de boas práticas ou recomendações para a comunicação entre as empresas e os utilizadores finais, com ou sem deficiência, mencionando a pressão e a linguagem utilizada pelos colaboradores em representação das empresas nos contactos realizados com os clientes.

A Vodafone assinala que já se preocupa em assegurar a acessibilidade aos seus clientes nos diversos canais de contacto com a empresa, incluindo através do Serviço de Apoio a Clientes em Língua Gestual Portuguesa, lançado em 2012. Refere ainda que todos os assistentes de loja e do serviço de apoio a clientes recebem formação sobre atendimento a pessoas com necessidades especiais, abrangendo uma componente técnica – que mostra as principais características dos sistemas operativos iOS e Android em relação à acessibilidade e fornece diversos exemplos de como os *smartphones*, através do uso de diferentes aplicações, podem ser instrumentos de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais – e uma componente comportamental – no âmbito da qual são abordados tópicos sobre as melhores práticas a serem adotadas tanto pelos assistentes de loja como pelos assistentes de atendimento telefónico no atendimento a pessoas com necessidades especiais.

A MEO refere dispor já de atendimento em Língua Gestual Portuguesa (iniciativa desenvolvida em parceria com uma terceira entidade, nas lojas MEO e no atendimento através de *call center*), de modo a capacitar a comunidade surda com as condições necessárias para visitar as lojas da empresa e aceder às soluções do respetivo portefólio em todos os segmentos.

O Particular considera que, no âmbito das disposições relativas ao atendimento, em particular no artigo 6.º do projeto de regulamento, não se encontra acautelada uma situação que entende ser essencial para utilizadores finais com dificuldades visuais. Assinala, a esse propósito, que, apesar de a referida disposição prever diversas soluções para que o atendimento aos utilizadores finais com deficiência garanta a pretendida equivalência no acesso a serviços de comunicações eletrónicas por parte destes utilizadores, não têm em conta o primeiro contacto com o atendimento presencial, referindo que, muitas vezes, os utilizadores finais com deficiência visual dirigem-se às lojas físicas das empresas e não conseguem utilizar os meios de atendimento disponíveis, sendo necessário pedir auxílio aos restantes utilizadores que aguardam a sua vez ou aos funcionários para retirar a senha. Acrescenta que, atualmente, grande parte dos dispositivos de senhas de atendimento são eletrónicos, sendo necessário visualizar a letra/números e designações das senhas, (ii) em papel ou (iii) com botões, que muitas vezes não tem designação em Braille, sendo que, mesmo que a tivessem, muitos são os utilizadores finais com deficiência visual que desconhecem a linguagem, pelo que continuariam sem estar abrangidos. No entendimento do Particular, esta situação torna-se especialmente premente quando estes mecanismos

funcionam sem qualquer suporte auditivo, acrescentando ainda que, para utilizadores finais com deficiência auditiva, a dificuldade poderá estar na eventualidade de a forma de dirigir os clientes ao seu balcão funcionar unicamente através de sinais auditivos. Assim, considera relevante que os mecanismos de dispensa de senhas e de direcionamento dos utilizadores finais ao balcão devido conjuguem, em simultâneo, meios sonoros e visuais.

Entendimento da ANACOM

No que respeita à necessidade apontada pela MEO de clarificação sobre a forma e os canais em que os serviços de atendimento, incluindo assistência, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência devem ser disponibilizados, considera-se que as determinações que resultam do projeto de regulamento são adequadas a assegurar a disponibilização de serviços acessíveis de atendimento, incluindo assistência técnica, permitindo, ainda assim, às empresas flexibilidade para implementarem esta obrigação. Em qualquer caso, resulta do projeto de regulamento – e clarifica-se no regulamento a aprovar – a obrigatoriedade de as empresas disponibilizarem, pelo menos, serviços de atendimento e assistência técnica em Língua Gestual Portuguesa ou por recurso a legendagem, bem como por recurso a serviços de conversação integrada, determinando-se ainda que estes serviços de atendimento acessíveis devem poder ser acedidos nas ou através das lojas e através de meios de comunicação à distância.

Quanto à recomendação da FPDA no sentido de uma adequada formação dos colaboradores das empresas responsáveis pelo atendimento com vista a sensibilizá-los e dotá-los de ferramentas e dos conhecimentos necessários para melhor interagirem com utilizadores finais com perturbações do espectro do autismo, remete-se para a definição de utilizador final com deficiência, bem como para as considerações acima apresentadas no ponto 3.2, assinalando-se que o n.º 1 do artigo 6.º do projeto de regulamento pretende abranger todas as deficiências que caibam no conceito. Ainda assim, considera-se que a previsão de uma obrigação de criação de um espaço para atendimento diferenciado nas lojas das empresas, permitindo resguardar os utilizadores finais com perturbações do espectro do autismo, que, em razão da sua condição, têm maior sensibilidade auditiva e dificuldades ao nível da concentração e atenção, configuraria um encargo excessivo para as empresas, obrigando a investimentos desproporcionados e, eventualmente, implicando situações de

impossibilidade de cumprimento em função das características físicas das lojas, que poderão não permitir essa diferenciação.

No que respeita à importância da utilização de uma linguagem fácil, acessível e clara, considera a ANACOM que esta preocupação deverá ser acomodada pelas empresas no contexto da formação dos colaboradores a assegurar em cumprimento do n.º 3 do artigo 6.º do projeto de regulamento, sendo de acrescentar que, conforme acima referido, a clareza da linguagem relativa às condições das ofertas será ainda acautelada pela ANACOM no âmbito do procedimento regulamentar relativo às informações a publicar pelas empresas de serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público, ao abrigo do artigo 116.º da LCE, atualmente em curso.

Quanto à proposta da Associação Cabra Cega de tornar obrigatório, nas linhas telefónicas com atendimento automático e escolha de opções por digitação, o reencaminhamento automático do utilizador final para um colaborador com formação adequada para assegurar o atendimento a pessoas com deficiência sempre que aquele não selecione qualquer opção, considera-se que tal determinação seria excessiva e a sua implementação poderia introduzir novas dificuldades, na medida em que, previsivelmente, acabaria por ser reencaminhado para os serviços de atendimento a utilizadores finais com deficiência um conjunto relevante de situações que não se enquadrariam como tal, entendendo-se que não há suficientes elementos que permitam considerar insuficiente o tempo de que o utilizador final dispõe para a seleção de uma opção no menu eletrónico de atendimento. Adicionalmente, tal solução implicaria a criação de um mecanismo que informasse o utilizador final sobre esse reencaminhamento, sem o qual este desconheceria que a sua chamada seria encaminhada desta forma na eventualidade de não selecionar qualquer opção do menu eletrónico.

O mesmo se diga sobre a sugestão da APD de obrigar a que as equipas que asseguram a entrega dos equipamentos procedam à sua montagem, inexistindo dados na disponibilidade da ANACOM que apontem no sentido de que as empresas não assegurem, atualmente, a efetiva instalação dos equipamentos para receção de serviços.

Já no que respeita à preocupação assinalada pela APD de que as pessoas com deficiência auditiva ficam frequentemente excluídas das campanhas de promoção ou ofertas, em razão de estas serem muitas vezes realizadas através de chamadas telefónicas, sugerindo que os colaboradores afetos à divulgação destas ofertas e campanhas devem igualmente ter

formação e disponibilizar a informação em formatos acessíveis, clarificou-se, no regulamento, que a exigência de acessibilidade no atendimento prevista no n.º 1 do artigo 6.º abrange tanto contactos da iniciativa das empresas como da iniciativa dos utilizadores finais com deficiência (*inbound* como *outbound*).

Sobre a importância dos canais de atendimento presencial, devidamente capacitados para apoiar as pessoas com deficiência, como alternativas preferíveis aos serviços à distância, considera-se que a preocupação se encontra acautelada no n.º 4 do artigo 6.º do projeto de regulamento, que determina que os serviços de atendimento acessíveis devem poder ser acedidos nas ou através das lojas. Sobre o horário das linhas de apoio disponíveis para o acesso a descontos, considera-se que se trata de matéria que excede o objeto do presente procedimento, sendo, em qualquer caso, de aplicar nessa matéria o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na redação em vigor.

Sobre a sugestão da APD de criação de um manual de boas práticas ou recomendações para a comunicação entre as empresas e os utilizadores finais, com ou sem deficiência, destacando a pressão e a linguagem utilizada pelos colaboradores em representação das empresas nos contactos realizados com os clientes, remete-se para as exigências que já resultam do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, em particular a proibição de ações ou omissões enganosas, bem como de práticas comerciais agressivas. Nessa medida, nota-se que práticas comerciais que passem pelo recurso a assédio, coação ou influência indevida, bem como pela apresentação da informação de forma desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço, são já proibidas pelo enquadramento vigente.

Quanto à preocupação do Particular relacionada com as dificuldades dos utilizadores com deficiência visual no primeiro contacto com o atendimento presencial, em razão de grande parte dos dispositivos de senhas de atendimento pressuporem a necessidade de visualizar a letra/números e designações das senhas, sem qualquer suporte auditivo, sem prejuízo de se considerar preferível um sistema de dispensa de senhas inteiramente acessível a qualquer utilizador, os benefícios associados a uma substituição integral dos sistemas em uso poderão não ser proporcionais face aos benefícios que a medida em si traria, notando-se que as

limitações no acesso ao atendimento nas situações referidas são de algum modo colmatadas com a existência de colaboradores (funcionários, responsáveis pela segurança). Acresce que nenhuma das organizações representativas de pessoas com deficiência participante na consulta identificou esta necessidade, sendo que a determinação de uma obrigação como a proposta se apresentaria como desproporcional para as empresas.

Finalmente, na sequência de comentários recebidos ao artigo 15.º do projeto de regulamento, detalhados no ponto 3.12 abaixo, clarifica-se no regulamento a aprovar que a referência, no n.º 2 do artigo 6.º do projeto de regulamento, a Língua Gestual Portuguesa, legendagem e serviços de conversação integrada, não pretende apresentar as alternativas na disponibilidade das empresas que, por si só, asseguram o cumprimento da obrigação prevista no n.º 1 do mesmo artigo, mas antes formatos que devem, no mínimo, ser disponibilizados pelas empresas para efeitos do cumprimento do n.º 1 do mesmo artigo, concretamente serviços de atendimento e assistência técnica em Língua Gestual Portuguesa ou por recurso a legendagem e por recurso a serviços de conversação integrada, sem prejuízo de outros formatos que se mostrem necessários a garantir o atendimento acessível de utilizadores finais com outros tipos de deficiência.

3.6. Artigo 7.º | Designação de representante

Comentários recebidos

Relativamente à possibilidade de designação de representante, a Associação Cabra Cega assinala a necessidade de acautelar os direitos dos utilizadores finais, garantindo que em caso algum o representante desconsidere a vontade do representado. Neste sentido, refere concordar com a possibilidade de o utilizador escolher e nomear o seu representante, assinalando que deve ser também acautelada a possibilidade de este poder, a qualquer momento, nomear outro representante ou anular essa nomeação, em caso de litígio com o representante nomeado.

Ainda sobre essa possibilidade, a NOWO sugere que, por referência ao n.º 1 do artigo 7.º do projeto de regulamento, sejam clarificadas quais as matérias relativamente às quais deverá ser admitida a representação parcial. Sugere ainda a eliminação do n.º 4 do referido artigo 7.º do projeto de regulamento, argumentando que os requisitos a cumprir para efeitos da designação de representante podem variar em função das diferentes realidades, não

cabendo às empresas estudar de forma aprofundada cada caso particular para poder dar uma resposta correta e defendendo que esta assessoria deve ser prestada ao utilizador final com deficiência por um advogado.

A MEO considera que a necessidade de apresentar uma procuração, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 7.º do projeto de regulamento, prejudica o objetivo preconizado pela medida, tornando o processo mais burocrático e moroso, com prejuízo para os próprios interessados.

Já a APD assinala que a possibilidade de designação de um representante em qualquer momento do contrato será um elemento facilitador da gestão da relação contratual, se o utilizador final com deficiência assim o entender, assinalando que se trata de um dos aspetos mais positivos e desbloqueadores para contactos entre empresas e utilizadores finais.

Entendimento da ANACOM

Relativamente à preocupação da Associação Cabra Cega de que deve ser acautelada a possibilidade de o utilizador final com deficiência poder, a qualquer momento, nomear outro representante ou anular essa nomeação, considera-se que essa possibilidade não está, nem poderia estar, limitada pelo regulamento a aprovar, sendo de assinalar que a possibilidade de designar representante, uma ou mais vezes, bem como de revogar essa designação, resulta já da legislação civil, de âmbito geral, pretendendo-se apenas, com a previsão do artigo 7.º do projeto de regulamento, determinar que as empresas acatelem adequadamente essa possibilidade no âmbito dos respetivos procedimentos, para que a designação de representante possa ser feita de forma simples e sistematizada.

Quanto à sugestão da NOWO de que sejam clarificadas quais as matérias relativamente às quais deverá ser admitida a representação parcial, clarifica-se que o que se pretende é que os utilizadores finais com deficiência possam designar representante para a gestão de apenas parte da sua relação contratual – por exemplo, a gestão de avarias ou da faturação, mas não a alteração do contrato ou a sua cessação. Admite-se que, neste contexto, as empresas possam pretender sistematizar assuntos a selecionar pelos utilizadores finais para este efeito, nada se determinando no projeto de regulamento a esse respeito no sentido de permitir às empresas flexibilidade no modo como implementarão esta obrigação.

Quanto à sugestão de eliminação do n.º 4 do referido artigo 7.º do projeto de regulamento, com o argumento que os requisitos a cumprir para efeitos da designação de representante podem variar em função das diferentes realidades, não cabendo às empresas estudar de forma aprofundada cada caso particular, não se compreende de que forma poderá a empresa não estar em condições de informar o utilizador final sobre os requisitos que exigirá para que este possa adequadamente designar um representante, atendendo a que caberá à própria empresa verificar se esses requisitos foram cumpridos. De assinalar que o que se pretende com a referida previsão não é, naturalmente, que as empresas prestem assessoria jurídica aos utilizadores finais com deficiência relativamente aos termos da designação de um representante, mas antes que o informem sobre os requisitos que elas próprias exigirão para efeitos da aceitação dessa designação – e que, nos termos do n.º 5 do artigo 7.º do projeto de regulamento, não poderão exceder os legalmente previstos.

Sobre o comentário da MEO, no sentido de que a necessidade de apresentar uma procuração, nos termos previstos no n.º 3 do artigo 7.º do projeto de regulamento, prejudica o objetivo preconizado pela medida, tornando o processo mais burocrático e moroso, com prejuízo para os próprios interessados, assinala-se que os requisitos da representação voluntária resultam do Código Civil, tendo por objetivo, designadamente, assegurar adequadas garantias ao representado. Sem prejuízo, atendendo ao comentário da empresa e considerando que a designação de representante será, em princípio, feita pelo próprio representado, considera-se ser de dispensar a exigência de procuração que constava do n.º 3 do artigo 7.º do projeto de regulamento.

3.7. Artigo 8.º | Prioridade na resolução de avarias

Comentários recebidos

A Associação Cabra Cega considera que, no que respeita à previsão do tratamento prioritário de avarias de serviços de comunicações eletrónicas em local fixo contratados por utilizadores finais com deficiência, a ANACOM deve abranger todos os serviços que sejam usufruídos por utilizadores finais com deficiência, mesmo que estes não sejam os titulares dos contratos, sugerindo, para tal, que as empresas passem a estar obrigadas a questionar os titulares dos contratos se existem, no local de instalação, pessoas com deficiência que utilizem ou dependam daquele serviço.

A MEO assinala que, embora compreendendo o propósito da previsão relativa à prioridade na resolução de avarias reportadas por utilizadores finais com deficiência, as empresas se encontram obrigadas a cumprir determinados parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, nos termos do disposto no Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, alterado pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto (Regulamento da Qualidade de Serviço), e a disponibilizá-los no seu sítio institucional na Internet. Assim, a empresa considera que a medida em causa é especialmente complexa, por implicar a implementação e desenvolvimento de determinados mecanismos que deem resposta às solicitações dos utilizadores finais com deficiência, considerando que, ao serem definidas novas medidas, deverá ter-se em consideração, não só os encargos de desenvolvimento associados às mesmas, mas também que a resolução de avarias, especialmente, em caso de catástrofe, dependerá sempre dos melhores esforços envidados pelas empresas.

Entendimento da ANACOM

Quanto à sugestão da Associação Cabra Cega de que a obrigação de tratamento prioritário de avarias abranja utilizadores finais com deficiência que não sejam os titulares do contrato, considera-se que um tal regime seria de muito difícil operacionalização, além de potenciar situações de abuso que se antecipam difíceis de contornar, pelo que se considerou não ser de refletir no regulamento a aprovar.

No que se refere ao comentário da MEO, assinala-se que a previsão de uma obrigação de tratamento prioritário de avarias de serviços prestados a utilizadores finais com deficiência em nada contende com as obrigações resultantes do Regulamento da Qualidade de Serviço, não se estabelecendo qualquer novo parâmetro de qualidade de serviço a medir ou objetivo concreto a cumprir. Pretende-se, antes, que, considerando a particular importância dos serviços de comunicações eletrónicas para os utilizadores finais com deficiência, que em alguns casos deles dependem para concluir algumas tarefas quotidianas essenciais, as empresas criem um mecanismo que permita sinalizar as avarias de serviços prestados a estes utilizadores para efeitos do respetivo tratamento prioritário. Admitindo-se que o desenvolvimento deste mecanismo implicará custos para as empresas, considera-se que estes se justificam face ao inegável benefício que o mesmo trará para os utilizadores finais

com deficiência e que promoverá um objetivo basilar de assegurar que estes utilizadores possam participar plenamente na sociedade.

3.8. Artigo 9.º | Apresentação de reclamações

Comentários recebidos

No que se refere ao n.º 1 do artigo 9.º do projeto de regulamento, relativo à apresentação de reclamações, a NOWO sugere que, no âmbito da exigência da disponibilização de meios de apresentação de reclamações acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, seja eliminada a exigência de assistência de um colaborador para o efeito, considerando que esta exigência, para empresas de dimensão mais pequena, poderá ser impossível de cumprir. A este propósito, a empresa assinala que a alínea b) do n.º 1 do artigo 14.º da Diretiva Acessibilidade estabelece que os requisitos de acessibilidade aí definidos são aplicáveis apenas na medida em que o seu cumprimento não resulte na imposição de encargos desproporcionados aos operadores económicos em causa, entendendo que o mesmo princípio deve também ser observado no âmbito do regulamento a aprovar.

Adicionalmente, sugere a NOWO que as reclamações sejam apresentadas às empresas, preferencialmente, pelo representante do utilizador com deficiência, considerando que, dessa forma, se garantirá a máxima transparência no processo de reclamação e a integridade das reclamações apresentadas. A empresa acrescenta que deverá constar do regulamento a previsão da possibilidade de apresentação de reclamações através de ficheiro ou gravação áudio por meio de um sistema com autenticação do utilizador final (por exemplo, um ficheiro depositado pelo utilizador ou seu representante na área de cliente, a qual só é acessível com credenciais de acesso válidas).

A MEO refere que, atualmente, todos os utilizadores finais (incluindo aqueles com deficiência) têm ao seu dispor vários meios para apresentação de reclamações, podendo fazê-lo, nomeadamente, contactando o serviço de apoio ao cliente da empresa, onde existem colaboradores que asseguram o registo e tratamento das mesmas. Acrescenta que a informação relativa aos canais disponíveis para a apresentação de reclamações é disponibilizada para todos os utilizadores finais nas faturas mensais, no clausulado que estabelece as condições de prestação do serviço, entregue ao cliente em conjunto com o resumo de contrato.

Entendimento da ANACOM

No que respeita à preocupação da NOWO relativamente à exigência de assistência de um colaborador no contexto da disponibilização de meios de apresentação de reclamações acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, clarifica-se que tal exigência se aplicará apenas nos casos em que a reclamação seja apresentada através de canais de atendimento ou de apresentação de reclamações que pressuponham interação humana, como canais presenciais, telefónicos ou através de mensagem instantânea. Atendendo a que, nesses casos, já haverá um colaborador afeto ao atendimento, não se vê razão para que este não possa assistir o utilizador final na correta exposição do problema, se tal for por este solicitado.

Quanto à sugestão da empresa de que as reclamações sejam apresentadas, preferencialmente, pelo representante do utilizador com deficiência, considera a ANACOM que essa determinação não deverá constar do regulamento a aprovar, por consistir numa ingerência excessiva na livre autonomia do utilizador final com deficiência, que deverá poder decidir sem restrições sobre esse aspeto – tal como será seu direito decidir designar, ou não, um representante.

No que se refere à previsão da possibilidade de apresentação de reclamações através de ficheiro ou gravação áudio por meio de um sistema com autenticação do utilizador final, clarifica-se que as empresas poderão optar por disponibilizar essa possibilidade, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do projeto de regulamento. Sem prejuízo, não se considera haver vantagem na prescrição concreta dessa modalidade de apresentação de reclamações no regulamento, considerando-se haver vantagem em permitir às empresas flexibilidade no cumprimento dessa disposição, assim lhes permitindo optar pelas soluções que, dando adequada resposta às exigências de acessibilidade determinadas, lhes pareçam as mais eficientes.

Finalmente, quanto ao comentário da MEO de que os canais de apresentação atualmente existentes estão disponíveis para todos os utilizadores finais, clarifica-se que o artigo 9.º do projeto de regulamento pretende apenas concretizar a exigência de disponibilização de canais de apresentação de reclamações acessíveis, que permitam que os utilizadores finais com deficiência possam a eles recorrer em termos equivalentes aos disponíveis para os demais utilizadores finais, desde logo podendo apresentar as suas reclamações tanto

presencialmente como através de canais à distância. Clarifica-se, assim, este aspecto no regulamento a aprovar. Adicionalmente, a previsão no n.º 2 do artigo 9.º do projeto de regulamento estabelece a necessidade de divulgação de informação sobre o procedimento e canais acessíveis para apresentação de reclamações por parte de utilizadores finais com deficiência, assim permitindo que estes utilizadores conheçam de antemão estes recursos e saibam como poderão a eles recorrer. Num contexto em que, em linha com o que se depreende do comentário da MEO, as empresas disponibilizem já diversos canais para a apresentação de reclamações que satisfazem as exigências de acessibilidade que o artigo 9.º do projeto de regulamento pretende acautelar, admite-se que os custos que poderão advir da eventual necessidade de introdução de ajustamentos nos procedimentos das empresas não sejam substanciais, o que concorrerá, igualmente, para fundamentar a oportunidade desta determinação, atendendo às vantagens que a medida trará para os utilizadores finais com deficiência. A previsão desta medida será importante para garantir que todas as empresas avaliam a acessibilidade dos canais de apresentação de reclamações que disponibilizam e asseguram a disponibilização de canais acessíveis para este efeito.

3.9. Artigo 10.º | Aconselhamento sobre soluções disponíveis

Comentários recebidos

Sobre a previsão, no artigo 10.º do projeto de regulamento, de um serviço de aconselhamento aos utilizadores finais com deficiência sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado, em função das suas específicas incapacidades, a NOWO remete, uma vez mais, para a alínea b) do n.º 1 do artigo 14.º da Diretiva Acessibilidade, que limita a aplicabilidade dos requisitos de acessibilidade àqueles que não resultam na imposição de encargos desproporcionados aos operadores económicos em causa, acrescentando que uma exigência como a prevista no artigo 10.º do projeto é desproporcional e incompreensível, entendendo não ser exigível às empresas que tenham conhecimento de produtos e equipamentos que não comercializam.

Assim, a NOWO propõe a eliminação do artigo 10.º ou, em alternativa, a sua limitação aos equipamentos e soluções que a própria empresa disponibilize.

A MEO assinala que só será possível assegurar o aconselhamento sobre os equipamentos e as soluções de *software* disponibilizadas pela empresa, não dispondo esta de conhecimento

sobre outras soluções que são disponibilizadas por outros *players* do mercado. Acrescenta que prestar um serviço de aconselhamento sobre equipamentos e soluções de *software* que não as que a empresa comercializa acarreta um risco substancial de incorreções, uma vez que a informação pode não estar disponível ou não ser adequada a determinada especificidade.

No que diz respeito ao disposto no n.º 3 do artigo 10.º do projeto de regulamento, relativo à possibilidade de realização de testes quando se trate de venda de equipamentos terminais acessíveis, a MEO refere que os mesmos só podem ser realizados com equipamentos de demonstração disponíveis em loja, invocando o disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que introduziu alterações no que respeita aos direitos dos consumidores em caso de defeitos ou não conformidades dos bens, alargando para 3 anos o respetivo prazo de garantia. Nessa medida, assinala a empresa que, insistindo o utilizador final na realização de testes com equipamentos que não os de demonstração, a empresa poderá ficar prejudicada, comercialmente e economicamente, se posteriormente este não pretender adquirir o que lhe foi apresentado, uma vez que não poderá vender um equipamento cujo embalagem selada já foi aberta. Assim, a MEO sugere que a possibilidade de realização de testes na venda de equipamentos terminais acessíveis se reconduza aos existentes para demonstração.

Entendimento da ANACOM

Sobre a previsão no n.º 1 do artigo 10.º do projeto de regulamento, que prevê a disponibilização de um serviço de aconselhamento aos utilizadores finais com deficiência sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado, clarifica-se que a mesma pressupunha que as empresas, enquanto prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas, estariam em posição de poder aconselhar os utilizadores finais sobre os equipamentos que permitem a utilização dos serviços que comercializam. No caso dos utilizadores finais com deficiência, em concreto, e atendendo (i) à qualificação dos serviços de comunicações eletrónicas como serviços públicos essenciais, (ii) à previsão da disponibilização de serviços de atendimento acessíveis com formação específica para prestar assistência àqueles utilizadores, e (iii) à existência de informação amplamente divulgada sobre os equipamentos e soluções técnicas acessíveis existentes no âmbito dos referidos

serviços⁵, considerou-se que se trataria de medida que, não sendo excessivamente onerosa para as empresas, traria vantagens para os utilizadores finais com deficiência, que poderiam ser aconselhados sobre os equipamentos de receção a adquirir pelo próprio prestador de serviços.

Não obstante, atendendo aos argumentados apresentados pelas empresas, nomeadamente dificuldades associadas a aconselhamento de equipamentos e soluções não disponibilizados pela própria empresa, a ANACOM considera ser de ajustar o âmbito desta regra no regulamento a aprovar, limitando o serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis àqueles que são disponibilizados por cada empresa. Com efeito, tal como acima mencionado, existem já bases de dados de acesso público com informação mais abrangente sobre equipamentos e tecnologias acessíveis a que os utilizadores finais poderão aceder diretamente, tratando-se de informação que poderá igualmente ser divulgada pelas associações representativas de pessoas com deficiência e outros organismos com atribuições em matéria de acessibilidade.

Considerando a redução de âmbito objetivo do n.º 1 do artigo 10.º, entende-se não se justificar manter a exclusão do âmbito subjetivo da mesma norma de 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, prevista no n.º 4 do mesmo artigo do projeto de regulamento.

Quanto ao disposto no n.º 3 do artigo 10.º do projeto de regulamento, relativo à possibilidade de realização de testes quando se trate da venda de equipamentos terminais acessíveis, que a MEO assinala apenas poder ser assegurada através de equipamentos de demonstração, considera-se que a referida disposição do projeto não obsta a essa solução, tendo-se, ainda assim, introduzido clarificação no regulamento a aprovar no sentido de evitar eventuais dúvidas interpretativas.

⁵ Veja-se, a título de exemplo, a base de dados da GARI – Global Accessibility Reporting Initiative (<https://www.gari.info/index.cfm?lang=pt>).

3.10. Artigo 12.º | Tarifários específicos

Comentários recebidos

A Associação Cabra Cega refere que as novas tecnologias permitem uma maior autonomia e independência às pessoas com deficiência, assinalando não fazer sentido a referência, no n.º 2 do artigo 12.º do projeto de regulamento, ao facto de as pessoas com deficiência visual terem mais necessidade de serviços de voz do que de dados, atendendo a que a Internet traz inúmeras vantagens para pessoas cegas, não só para a sua orientação e mobilidade, com o uso de GPS, normalmente dependente de dados móveis, como para o uso de programas de reconhecimento, seja ele ótico, de caracteres, objetos ou imagens, designadamente por recurso à inteligência artificial, ou mesmo para a realização de videochamadas para que outra pessoa lhes possa prestar apoio, com a ajuda da câmara do equipamento terminal.

Neste contexto, considera a associação que o regulamento deve determinar a existência de serviços a preços mais acessíveis para pessoas com deficiência, consoante a sua necessidade, previamente averiguada pela empresa antes da contratação, determinando que esta seja obrigada a questionar previamente o utilizador final sobre as suas necessidades em termos de serviços de voz e dados.

Acrescentam que deve ser considerada a situação atual, em que as empresas disponibilizam ofertas específicas para pessoas com deficiência, mas com condições contratuais que serão menos vantajosas que algumas campanhas comerciais que abrangem a generalidade dos clientes. Neste contexto, a Associação Cabra Cega considera dever existir uma obrigatoriedade de as ofertas para pessoas com deficiência terem condições iguais ou mais vantajosas que as demais ofertas disponibilizadas pela empresa ou a proibição de as empresas oferecerem à generalidade dos utilizadores finais ofertas com valores inferiores aos propostos para os clientes com deficiência.

A Vodafone salienta que, desde 2005, disponibiliza tarifas móveis e, posteriormente, tarifas de televisão, Internet e telefone fixo para clientes com necessidades especiais.

A MEO refere que, no âmbito do Programa Incluir, atribui atualmente um desconto de 30% no valor da mensalidade base dos tarifários/pacotes pertencente à oferta comercial em vigor, desde que o cliente apresente Atestado Médico de Incapacidade Multiusos, com uma

percentagem igual ou superior a 60%, e enquanto esta se mantiver. É ainda disponibilizado pela empresa, desde finais de 1998, o serviço 118 Braille, que consiste num cartão virtual de chamadas, que permite fazer mensalmente 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o Serviço 118. Neste contexto, a empresa considera que a exigência de criação tarifários específicos deverá ser devidamente ponderada, assinalando que o referido benefício é muito abrangente.

Acrescenta ainda a MEO que a criação deste tipo de tarifários não garante que os mesmos acompanhem a inovação e a dinâmica próprias do mercado, podendo os mesmos perder rapidamente o seu interesse face às novas ofertas comerciais que forem sendo disponibilizadas em cada momento.

O Particular considera que, a título excecional, o regulamento a aprovar deverá admitir ofertas *zero rating* para aplicações ou tarifários destinados a utilizadores finais com deficiência – situação que se encontra prevista na alínea a) do n.º 3 do artigo 3.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet Aberta. No seu entendimento, esta previsão será essencial para que todos os utilizadores finais com deficiência se encontrem em condições de igualdade perante os demais utilizadores finais. A este propósito, assinala que, por diversas vezes, os utilizadores com deficiência são obrigados a utilizar aplicações móveis, dependendo dos seus dados móveis e, assim, suportando um ónus pecuniário adicional para aceder a serviços que, para os restantes utilizadores, são gratuitos (como, por exemplo, as linhas de atendimento 112, SNS24, etc.). Para o Particular, a não inclusão desta medida no regulamento a aprovar penalizará os utilizadores finais com deficiência pela sua condição, não permitindo uma efetiva equivalência no acesso a serviços de comunicações eletrónicas por parte destes utilizadores.

Também a APD refere, a propósito da disposição relativa a mecanismos de controlo de utilização, que a utilização de serviços de videochamada para o SNS24 por pessoas com deficiência auditiva não tem custos, mas implica um consumo acrescido dos dados móveis que são cobrados ao utilizador final.

Entendimento da ANACOM

Sobre o comentário da Associação Cabra Cega a propósito da importância do serviço de acesso à Internet para pessoas cegas, contestando o disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 12.º do projeto de regulamento, assinala-se que a referida disposição pretendia unicamente concretizar, exemplificativamente, o tipo de otimização que se determina no n.º 1 do mesmo artigo. Ainda assim, reconhecendo-se a validade da objeção apresentada por aquela associação, considera a ANACOM ser de proceder à eliminação, no regulamento a aprovar, da referida concretização, mantendo-se apenas a obrigação de disponibilização de tarifários otimizados, a concretizar com maior flexibilidade pelas empresas, tendo em consideração a evolução da tecnologia e das próprias necessidades dos utilizadores finais com deficiência.

Por outro lado, não se acolhe a sugestão da referida associação de que as empresas sejam obrigadas a questionar os utilizadores finais sobre as suas necessidades em termos de voz e dados, considerando-se excessiva e potencialmente violadora da liberdade de iniciativa económica e de oferta que assiste às empresas uma previsão que passasse pela determinação da obrigação de apresentar um tarifário desenhado à medida de cada utilizador final com deficiência em particular.

No mesmo sentido, não se acolhe a proposta da Associação Cabra Cega de determinar a disponibilização de ofertas a preços mais acessíveis para utilizadores finais com deficiência, assinalando-se que a ANACOM não se encontra habilitada a regular preços de retalho. A este propósito, assinala-se ainda que as campanhas comerciais lançadas pelas empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas deverão poder ser subscritas por todos os utilizadores que nelas estejam interessados e preencham os requisitos de subscrição aplicáveis, não se admitindo, desde logo, à luz do disposto no artigo 11.º do projeto de regulamento, a discriminação de utilizadores finais com deficiência em matéria de preços.

A este propósito, refira-se também que, nos termos do n.º 1 do artigo 148.º da LCE, o serviço universal deve assegurar a disponibilidade, a um preço acessível e com uma qualidade especificada, de um serviço adequado de acesso à Internet de banda larga num local fixo, serviços de comunicações de voz, incluindo à ligação subjacente, num local fixo e medidas específicas para consumidores com deficiência, com o objetivo de assegurar um acesso equivalente às prestações que, no âmbito do serviço universal, estão disponíveis para os demais utilizadores. Nesta matéria, o artigo 154.º da mesma lei prevê ainda que compete à

ANACOM avaliar as condições em que no território nacional está a ser assegurado o acesso ao serviço universal aos consumidores com deficiência e propor ao Governo as medidas que considere adequadas para assegurar um acesso equivalente dos utilizadores referidos no número anterior às prestações do serviço universal, bem como o perfil dos utilizadores que das mesmas podem beneficiar. Atualmente, apenas existem obrigações de serviço universal no âmbito da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga, a disponibilizar por todas as empresas que oferecem este tipo de serviços a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

A ANACOM não deixará de acompanhar a evolução do mercado e propor ao Governo as medidas que considere adequadas, caso verifique que as condições em que o acesso ao serviço universal está a ser assegurado aos consumidores com deficiência não garantem a necessária equivalência.

Quanto ao comentário da MEO, no sentido de que a exigência de criação de tarifários específicos deverá ser devidamente ponderada, face à abrangência dos benefícios já disponibilizados pela empresa, não se identifica razão para essa reponderação, antes se assinalando que as empresas que considerem dispor já de tarifários adequadamente otimizados – não apenas em termos de preços, mas das características da própria oferta – terão facilitada a tarefa de implementação da obrigação prevista no n.º 1 do artigo 12.º do projeto de regulamento e, nessa medida, não terão de efetuar esforço de ajustamento ou o mesmo será menor. Por outro lado, sem prejuízo da exclusão prevista no n.º 2 do artigo 12.º do projeto [exclusão aplicável 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%], as empresas que possam não ter ofertas com a otimização a determinar, passarão a ter de as disponibilizar, assim se assegurando, de forma efetiva, a equivalência em termos de escolha de empresas e serviços prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 115.º da LCE.

Sobre a alegada dificuldade destas ofertas otimizadas no acompanhamento da inovação e da dinâmica do mercado, assinala-se que não há qualquer impedimento a que as empresas façam evoluir estas ofertas em função dos referidos fatores, antes se incentivando que seja promovida essa dinâmica. Esta flexibilidade é reforçada com a eliminação da concretização prevista no n.º 2 do artigo 12.º do projeto de regulamento, acima mencionada.

Finalmente, quanto à sugestão do Particular de que o regulamento admita ofertas com tratamento *zero rating* para aplicações ou tarifários destinados a utilizadores finais com deficiência, e reconhecendo-se a oportunidade da sugestão, considera-se não se justificar, nesta fase, a sua reflexão no regulamento a aprovar, atendendo à proliferação de tarifários com *plafonds* de dados cada vez mais extensos ou mesmo sem limites de tráfego, conjugada com a determinação da disponibilização de ofertas otimizadas prevista no n.º 1 do artigo 12.º do projeto, que se entende serem suficientes para acomodar as preocupações que subjazem a este regime. Sem prejuízo, e conforme referido, a ANACOM continuará a acompanhar as ofertas disponibilizadas pelo mercado, sendo que, em face desse acompanhamento, será analisada a necessidade de se proceder à especificação de medidas adicionais às já preconizadas no regulamento a aprovar.

3.11. Artigo 13.º | Disponibilização de informação à ANACOM

Comentários recebidos

A MEO considera que a regra prevista no n.º 5 do artigo 13.º, nos termos da qual «[a]s empresas devem conservar, por um período mínimo de cinco anos, o registo dos pedidos e tempos de tratamento de avarias reportadas por utilizadores finais com deficiência e tratadas nos termos do artigo 8.º, devendo disponibilizar à ANACOM acesso ao mesmo, sempre que solicitado», se reveste de elevada complexidade técnica, por implicar a necessidade de desenvolvimentos internos que terão, necessariamente, um custo associado. Deste modo, a empresa sugere que o prazo de conservação dos dados, para este efeito, seja reduzido para um ano.

Entendimento da ANACOM

A regra prevista no n.º 5 do artigo 13.º do projeto de regulamento apresenta-se como uma regra acessória à implementação do regime a definir no regulamento a aprovar, permitindo à ANACOM uma adequada supervisão do respetivo cumprimento. Nessa medida, o prazo de conservação nela previsto foi estabelecido tendo por referência o prazo geral de prescrição de ilícitos contraordenacionais.

Sem prejuízo, atendendo à complexidade identificada pela MEO na implementação da obrigação constante da referida disposição, e considerando igualmente as obrigações que

para as empresas já resultam do n.º 2 do artigo 177.º da LCE, que prevê, nomeadamente, que devem preservar, pelo prazo de três anos, adequados registos das queixas e reclamações dos consumidores e demais utilizadores finais, considera a ANACOM ser de eliminar a disposição constante do n.º 5 do artigo 13.º do projeto de regulamento.

Tendo-se, entretanto, identificado um lapso na redação do n.º 2 do artigo 13.º substitui-se a referência à data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 82/2022 pela data da respetiva produção de efeitos.

3.12. Artigo 15.º | Entrada em vigor

Comentários recebidos

A NOWO considera que o prazo de implementação de 180 dias para a regra prevista no n.º 2 do artigo 6.º do projeto de regulamento, relativo à acessibilidade no atendimento – que estabelece que as empresas devem dispor de serviços de atendimento e assistência técnica acessíveis a utilizadores finais com deficiência, apresentando, no entendimento da empresa, como alternativas o recurso a Língua Gestual Portuguesa, legendagem e serviços de conversação integrada – poderá ser curto, sugerindo que as regras relativas ao atendimento tenham um prazo de implementação de 270 dias.

A MEO considera que, atendendo a que a necessidade de adequação para efeitos de cumprimento das diversas medidas propostas no projeto de regulamento implicará, inevitavelmente, um esforço, quer operacional, quer de desenvolvimento e de meios humanos, o prazo de 180 dias proposto para a entrada em vigor do regulamento a aprovar é manifestamente insuficiente. Acrescenta que as alterações em sistemas informáticos, algumas das quais complexas, representarão um investimento elevado de tempo e meios pelas empresas.

Assim, sem prejuízo de reconhecer a necessidade de proceder a essas alterações, a MEO salienta que as obrigações que resultam do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, apenas produzem efeitos a partir de 28.06.2025, em linha com o disposto no n.º 1 do respetivo artigo 39.º. Nessa data, caso as medidas a prever no regulamento a aprovar no âmbito do presente procedimento já tenham entrado em vigor, as empresas terão de efetuar novas alterações nos seus processos, sugerindo, assim, que, por uma questão de coerência

do regime e economia de meios e custos, o regulamento a aprovar entre em vigor na mesma data, ou seja, em 28.06.2025.

Entendimento da ANACOM

Como ponto prévio, clarifica-se que a referência, no n.º 2 do artigo 6.º do projeto de regulamento, a Língua Gestual Portuguesa, legendagem e serviços de conversação integrada, não pretende apresentar as alternativas na disponibilidade das empresas que, por si só, asseguram o cumprimento da obrigação prevista no n.º 1 do mesmo artigo, mas antes formatos que devem, no mínimo, ser disponibilizados pelas empresas para efeitos do cumprimento do n.º 1 do mesmo artigo, concretamente serviços de atendimento e assistência técnica em Língua Gestual Portuguesa ou por recurso a legendagem e por recurso a serviços de conversação integrada, sem prejuízo de outros formatos que se mostrem necessários a garantir o atendimento acessível de utilizadores finais com outros tipos de deficiência. Atendendo à interpretação avançada pela NOWO, considera-se ser de clarificar a redação do n.º 2 do artigo 6.º no regulamento a aprovar.

Quanto ao prazo para a implementação das obrigações previstas no projeto, previsto no n.º 1 do artigo 15.º do projeto de regulamento, e concretamente sobre a respetiva articulação com o prazo previsto no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, assinala-se que as obrigações do projeto que respeitam a matérias endereçadas pelo referido decreto-lei, bem como pela Portaria n.º 220/2023, que o regulamenta, têm, nos termos do n.º 2 do artigo 15.º do projeto, prazo idêntico. Assim, as alterações a introduzir nos procedimentos dos prestadores de serviços serão, nessas matérias, introduzidas num mesmo momento.

No que se refere às matérias que não são tratadas pelo referido diploma legal e são endereçadas pelo regulamento a aprovar, considerou-se, na elaboração do projeto, que a sua implementação em prazo distinto não envolveria duplicação de esforços, na medida em que os processos a ajustar não teriam de sofrer alterações em razão da implementação do disposto na Portaria n.º 220/2023.

Contudo, atendendo às dificuldades identificadas pelas empresas, considera esta Autoridade ser de acomodar a proposta da MEO, que dá igualmente resposta à preocupação da NOWO. Com efeito, tendo-se ponderado acolher a proposta da NOWO, como solução intermédia e que já permitiria às empresas maior margem na implementação do regulamento, considerou-

se que a reduzida distância entre o prazo de 270 dias e o prazo previsto no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022 não justificaria, em última análise, a diferenciação, não trazendo benefícios relevantes do ponto de vista da proteção dos utilizadores finais com deficiência. Neste sentido no regulamento a aprovar prevê-se no artigo 15.º o alinhamento do prazo para a implementação das obrigações que resultem do regulamento com o prazo previsto no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022.

4. Conclusões

Atendendo aos contributos recebidos no âmbito da consulta pública, bem como ao entendimento sobre os mesmos apresentado no capítulo anterior, foram introduzidas no regulamento a aprovar as seguintes alterações:

- 1) Introdução de um novo n.º 4 no artigo 3.º, estabelecendo a documentação comprovativa da condição do utilizador final com deficiência que as empresas podem solicitar para efeitos da respetiva sinalização e correspondente cumprimento das regras estabelecidas no regulamento;
- 2) Clarificação, no n.º 1 do artigo 4.º, que a opção pelo formato acessível das comunicações e notificações relacionadas com os contratos, bem como das faturas dos serviços contratados, de entre os disponíveis, estará na disponibilidade do utilizador final com deficiência, tendo-se eliminado o elenco exemplificativo de formatos acessíveis a disponibilizar;
- 3) Clarificação, no n.º 1 do artigo 6.º, que as exigências de acessibilidade dos serviços de atendimento se aplicam tanto a contactos da iniciativa das empresas como da iniciativa dos utilizadores finais com deficiência (*outbound e inbound*);
- 4) Clarificação, no n.º 2 do artigo 6.º, que os meios de atendimento acessível aí indicados correspondem ao elenco mínimo a disponibilizar pelas empresas em cumprimento do n.º 1 do mesmo artigo;
- 5) Eliminação, no n.º 3 do artigo 7.º, a referência à necessidade de formalização da designação de representante mediante a apresentação de procuração;
- 6) Clarificação, no n.º 1 do artigo 9.º, que os canais acessíveis para apresentação de reclamações devem permitir aos utilizadores finais com deficiência fazê-lo tanto presencialmente como à distância, bem como que a exigência de assistência por um colaborador da empresa a pedido do utilizador final apenas se aplica quando a

- reclamação seja apresentada através de canais de atendimento presencial, telefónico ou através de mensagem instantânea;
- 7) Alteração do âmbito objetivo do n.º 1 do artigo 10.º, passando a exigir-se que as empresas disponibilizem um serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis que comercializam, ao invés de sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado, tendo-se, conseqüentemente, eliminado exclusão que resultava do n.º 4 do mesmo artigo;
 - 8) Clarificação, no n.º 3 do artigo 10.º, que a possibilidade de testagem de equipamentos acessíveis em loja admite que sejam utilizados equipamentos de demonstração com características semelhantes;
 - 9) Eliminação do n.º 2 do artigo 12.º, que concretizava, exemplificativamente, o tipo de tarifários otimizados a disponibilizar pelas empresas em cumprimento do n.º 1 do mesmo artigo;
 - 10) Correção do lapso identificado na redação do n.º 2 do artigo 13.º;
 - 11) Eliminação do n.º 5 do artigo 13.º, que estabelecia a obrigação das empresas de conservarem, por um período mínimo de cinco anos, o registo dos pedidos e tempos de tratamento de avarias reportadas por utilizadores finais com deficiência e tratadas nos termos do artigo 8.º, bem como de disponibilizarem à ANACOM acesso ao mesmo, sempre que solicitado;
 - 12) Alargamento do prazo para implementação das obrigações resultantes do regulamento, previsto no n.º 1 do artigo 15.º, por referência ao estabelecido no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro.



Lisboa (Sede)
R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

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

www.anacom.pt
Fevereiro de 2024

Açores
Rua dos Valadros, 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

ANACOM
AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES