

## Mitigação do impacto do aumento do custo de vida no acesso a serviços de comunicações eletrónicas

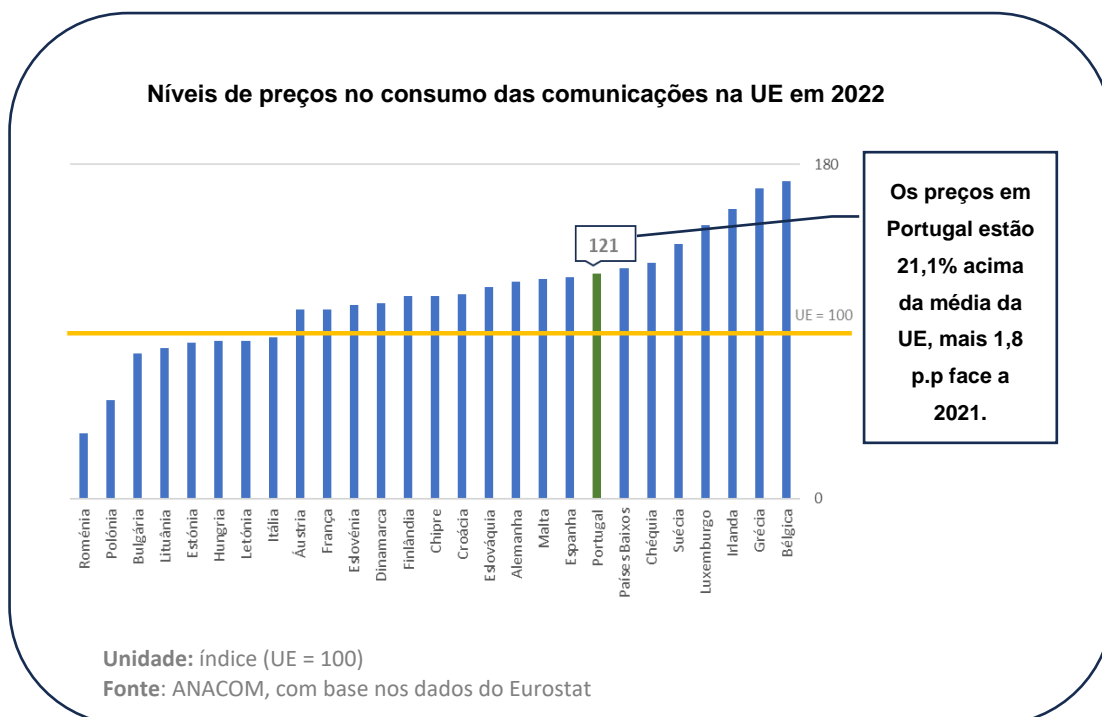
- 07.11.2023 -

Em 25.10.2022, a ANACOM aprovou uma recomendação dirigida às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com vista a mitigar o impacto do aumento do custo de vida no acesso a serviços de comunicações eletrónicas<sup>1</sup>. A ANACOM entendeu então que existiam razões económicas e sociais de relevo que deveriam ser devidamente ponderadas pelas empresas do sector no âmbito de eventuais revisões dos preços dos serviços de comunicações eletrónicas a ocorrerem nos meses seguintes, tendo concluído ser relevante recomendar às referidas empresas a adoção de várias medidas no sentido de apoiar os consumidores naquele momento.

Um ano volvido, entende esta Autoridade que o contexto económico não evoluiu de modo a eliminar as preocupações que então ditaram a adoção da referida recomendação.

Assim, e considerando que:

- a) O acesso a serviços de comunicações eletrónicas, enquanto serviço público essencial, é fundamental para garantir uma participação efetiva e plena na sociedade de todos os cidadãos;
- b) O atual contexto económico e o projetado para 2024 remetem para uma situação de pressão inflacionista e aumento do custo de vida, estando atualmente prevista para 2023 uma variação anual de 4,6% para o índice de preços no consumidor (IPC)<sup>2</sup>;
- c) Mais de 40% da população residente em Portugal estava em risco de pobreza em 2021 (aproximadamente 4,5 milhões de indivíduos<sup>3</sup>);
- d) O nível de preços dos serviços de comunicações eletrónicas em Portugal continua significativamente elevado: em 2022, os preços em Portugal estavam 21,1% acima da média da União Europeia (UE)<sup>4</sup>;



- e) A despesa em comunicações *per capita*, em Portugal, aumentou nos últimos 7 anos mais de 30%. Em 2022, Portugal foi um dos países da UE que apresentou um maior crescimento desta despesa, que correspondeu a aproximadamente 370 euros por pessoa, representando cerca de 2,3% do total da despesa em consumo final<sup>5</sup>;
- f) As razões económicas associadas ao custo elevado do acesso e do equipamento surgem logo a seguir à iliteracia digital como o principal motivo referido pelas famílias para não terem acesso ao serviço de Internet<sup>6</sup>;
- g) A tarifa social de acesso à Internet em banda larga, enquanto medida promotora da acessibilidade tarifária dirigida aos consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, regista níveis de adesão reduzidos (não chegando às 6 centenas);
- h) Os serviços de comunicações eletrónicas são, nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação em vigor, serviços públicos essenciais, sendo indispensáveis para a plena participação numa sociedade cada vez mais digitalizada;
- i) Nos termos do artigo 3.º da mesma lei, os prestadores de serviços públicos essenciais devem proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública dos serviços, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes;

- j) A atual dinâmica do mercado português privilegia as ofertas em pacotes e com aplicação de períodos de fidelização, geralmente de 24 meses<sup>7</sup>, dificultando alterações na composição da despesa em comunicações em resposta ao aumento do custo de vida;
- k) Os contratos de adesão das três empresas com maior quota de mercado no sector das comunicações eletrónicas preveem cláusulas de atualização anual de preços indexados ao IPC;
- l) Das quatro empresas com maior número de clientes de serviços retalhistas de comunicações eletrónicas, aquela que tem o menor número de clientes, a NOWO, acolheu a recomendação da ANACOM com vista a mitigar o impacto do aumento do custo de vida no acesso a serviços de comunicações eletrónicas adotada em 25.10.2022, optando, especificamente, por não aumentar os seus preços de retalho associados aos contratos em vigor, opção que não foi seguida pela MEO, NOS e Vodafone;
- m) A aplicação de dois aumentos consecutivos de preços com base no IPC, tendo em conta a respetiva expressividade – até 7,8% em 2022 e uma estimativa de 4,6% em 2023 – terá, inevitavelmente, um impacto relevante no orçamento das famílias, em particular as que se encontram em situação de maior vulnerabilidade económica, sobretudo em anos de inflação elevada;

**Impacto dos aumentos de preços consecutivos em 2023 e 2024  
para um conjunto de 10 ofertas 2P, 3P e 4P**

	Preço mensal em 2022	Preço mensal em 2023 (até + 7,8%) <sup>(a)</sup>	Preço mensal em 2024 (previsão de +4,6%) <sup>(b)</sup>	Varição preço mensal 2022-24 <sup>(b)</sup>	Acréscimo despesa anual face a 2022 <sup>(b)</sup>
Oferta 1 - NET+VOZ	25,90 €	27,50 €	28,77 €	2,87 €	<b>34,38 €</b>
Oferta 2 - TV+VOZ	35,49 €	38,19 €	39,95 €	4,46 €	53,48 €
Oferta 3 - TV+NET+VOZ	30,90 €	32,90 €	34,41 €	3,51 €	42,16 €
Oferta 4 - TV+NET+VOZ	37,90 €	40,50 €	42,36 €	4,46 €	53,56 €
Oferta 5 - TV+NET+VOZ	43,49 €	46,79 €	48,94 €	5,45 €	65,43 €
Oferta 6 - TV+NET+VOZ	53,99 €	58,19 €	60,87 €	6,88 €	82,52 €
Oferta 7 - TV+NET+VOZ+MÓVEL	51,90 €	55,50 €	58,05 €	6,15 €	73,84 €
Oferta 8 - TV+NET+VOZ+MÓVEL	57,90 €	61,90 €	64,75 €	6,85 €	82,17 €
Oferta 9 - TV+NET+VOZ+MÓVEL	69,90 €	74,90 €	78,35 €	8,45 €	101,34 €
Oferta 10 - TV+NET+VOZ+MÓVEL	80,99 €	87,29 €	91,31 €	10,32 €	<b>123,78 €</b>

**Em dois anos  
os preços  
poderão  
aumentar  
12,8% nos  
casos de  
aplicação de  
aumentos  
máximos  
baseados no  
IPC**

Unidade: Euros. Valores com IVA a 23%.

**Notas:**

A tabela contempla um conjunto de dez ofertas em vigor em 2023, com mensalidades entre 25,90 e 80,99 euros, extraído das comunicações que os prestadores efetuaram no âmbito da alteração de preços ocorrida nesse ano. Este conjunto de ofertas apresenta variações de preços em 2023 entre 6,2% e 7,8%.

(a) ANACOM, com base nos preços comunicados pelos operadores em janeiro de 2023 (MEO - Novas condições em vigor a partir de 01-02-2023 e Vodafone - Novas condições em vigor a partir de 01.03.2023). A NOWO não efetuou aumentos de preços em 2023 e a NOS fez a comunicação das alterações caso-a-caso.

(b) Cálculo ANACOM considerando aumento de preços em 2024 de 4,6%.

- n) Entre o final de 2022 e o início de 2023, a ANACOM tem registo de estratégias de refidelizações de clientes promovidas por prestadores no contexto do aumento anual de preços, permitindo que estes clientes continuassem a beneficiar dos serviços de comunicações eletrónicas contratualizados sem sofrerem aumentos de preços, ou sofrendo aumentos menores de preços do que aqueles que sofreriam se se mantivessem nos contratos em vigor. Estas estratégias, e o seu sucesso relativo, sugerem que as empresas são capazes de utilizar os aumentos de preços de retalho que levam a cabo nos contratos em vigor por forma a estender, na prática, os períodos de fidelização. Esta prática pode ter impacto na mobilidade dos utilizadores finais no mercado, limitando a respetiva escolha e impactando a dinâmica concorrencial no mercado;
- o) O aumento dos preços dos serviços de comunicações eletrónicas motivou a apresentação à ANACOM de cerca de 3 mil reclamações no primeiro semestre de 2023<sup>8</sup>, o que revela a insatisfação e o impacto que o aumento dos preços tem tido nos consumidores, em particular, em 2022/2023;
- p) Na linha da orientação dada pela ANACOM com a recomendação de 25.10.2022, outros reguladores têm também prevista a adoção de medidas de transparência visando mitigar o impacto de aumentos de preços (como seja o caso da Croácia<sup>9</sup> da Itália<sup>10</sup>, de Malta<sup>11</sup> e do Reino Unido<sup>12</sup>).

A ANACOM, em cumprimento da sua atribuição de proteção dos direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais, prevista na alínea h) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como do objetivo geral relativo à promoção dos interesses dos cidadãos, através da garantia de um nível elevado e comum de proteção para os utilizadores finais, previsto na alínea d) do n.º 1, concretizada pela alínea c) do n.º 3, ambos do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, e ao abrigo dos poderes resultantes da alínea b) do n.º 2 do artigo 9.º dos referidos Estatutos, reforça o conjunto de recomendações dirigidas às empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público efetuadas através da recomendação de 25.10.2022:

- 1. Assegurar que**, no âmbito das regras legais e contratuais aplicáveis, **existe uma devida contenção em eventuais aumentos de preços**, quer em tarifários disponíveis para novas adesões quer nos contratos em vigor, a ocorrerem nos próximos meses, de forma a ter **em consideração o contexto social e económico do país** e assegurar o efetivo acesso ao serviço por parte dos utilizadores finais a estes serviços;

2. **Evitar** que a possibilidade de aumento de preços seja utilizada como instrumento para persuadir os consumidores a aceitar **novas fidelizações**, prejudicando a dinâmica concorrencial no mercado (que será reforçada com a entrada de novos operadores) e, por essa via, condicionar o benefício para os consumidores;
3. **Não exigir o pagamento dos encargos** contratualmente previstos em caso de **denúncia antecipada** do contrato durante o período de fidelização **por consumidores que adiram a uma oferta de tarifa social de acesso à Internet em banda larga**;
4. **Promover a celebração de acordos com vista ao pagamento fracionado de faturas** em situações de dificuldade ou efetiva mora do consumidor, com vista a evitar a suspensão e posterior resolução do contrato, nos termos do disposto no regime legal aplicável à suspensão de serviços a utilizadores finais que sejam consumidores, recomendando-se ainda que as prestações acordadas sejam de valor comportável pelo consumidor, atendendo à sua situação particular, bem como que sejam ponderadas, quando adequado, moratórias que permitam ao consumidor recuperar solvabilidade e capacidade de cumprimento das respetivas obrigações contratuais;
5. **Prever a redução contratual sem penalização**, particularmente para utilizadores finais que revelem estar em situação económica vulnerável, mesmo que não enquadrada nas situações legalmente previstas como fundamento para a suspensão temporária do contrato ou a sua resolução;
6. **Disponibilizar um serviço específico de aconselhamento tarifário**, através de canais de atendimento diversificados, que permita aos utilizadores finais obter informação sobre eventuais preços alternativos inferiores ou ofertas mais vantajosas e frugais, assegurando uma adequada formação das equipas de atendimento para prestarem este aconselhamento ou, se aplicável, encaminharem os utilizadores finais que o solicitem ou estejam em posição de dele beneficiarem para canais de atendimento especialmente disponibilizados para este efeito<sup>1</sup>, e divulgando adequadamente os respetivos contactos em local visível nas páginas das empresas na Internet, bem como nas faturas mensais dos serviços e outros meios habitualmente utilizados na sua comunicação com os utilizadores finais;

---

<sup>1</sup> Sem prejuízo do cumprimento da legislação em vigor, designadamente do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na redação em vigor, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*).

7. **Promover a disponibilização de ofertas com configurações mais simples**, centradas nos atributos essenciais, que não incluam atributos ou serviços não valorizados pelos consumidores;
8. **Fomentar a atratividade de ofertas de serviços isolados (1P) e melhorar a sua divulgação e visibilidade**, tanto nos canais de comunicação digitais como nas lojas físicas onde se disponibilizem produtos da responsabilidade da empresa.

---

<sup>1</sup> Vide informação disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1731762>.

<sup>2</sup> Ministério das Finanças – Relatório do Orçamento de Estado para 2024 (<https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3d%3dBQAAAB%2bLCAAAAAAABAAzNLY0MgYAHNrnwQUAAAA%3d%3d%3dBQAAAB%2bLCAAAAAAABAAzNLY0NAQA8%2bjEBAUAAAA%3d>). De notar que no caso do IHPC (Índice Harmonizado de Preços no Consumidor), utilizado nas comparações internacionais, que reflete a despesa das famílias no território português, incluindo a de não residentes (turistas), as atuais estimativas apontam para valores entre os 5,1% e os 5,7%, conforme a entidade. Vide a este respeito Resumo de Projeções Macroeconómicas para a Economia Portuguesa (outubro de 2023) do Conselho das Finanças Públicas, disponível em [https://www.cfp.pt/uploads/subcanais\\_ficheiros/20231010-resumo-projecoes-macroeconomicas-outubro2023\\_pt.pdf](https://www.cfp.pt/uploads/subcanais_ficheiros/20231010-resumo-projecoes-macroeconomicas-outubro2023_pt.pdf).

<sup>3</sup> INE (2023) - Inquérito às Condições de Vida e Rendimento 2022:

[https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=541059446&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=541059446&DESTAQUESmodo=2).

<sup>4</sup> Eurostat (2023) - Purchasing power parities (PPPs), price level indices and real expenditures for ESA 2010 aggregates, [prc\_ppp\_ind\_\_custom\_7810722].

<sup>5</sup> Eurostat (2023) - Final consumption expenditure of households by consumption purpose (COICOP 3 digit), [NAMA\_10\_CO3\_P3\_\_custom\_7809414].

<sup>6</sup> Eurostat (2023) - Households - reasons for not having internet access at home [isoc\_pibi\_rni\_\_custom\_8274067], 2019 (últimos dados disponíveis).

<sup>7</sup> AdC (2020) – A Fidelização nos Serviços de Telecomunicações – versão final; DECO (2023) – Inquérito sobre satisfação com os serviços de telecomunicações (outubro – novembro de 2022).

<sup>8</sup> Relatório da ANACOM relativo às reclamações nos serviços de comunicações eletrónicas 1.º semestre de 2023: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1750286>.

<sup>9</sup> Vide informação disponível em:

[https://www.hakom.hr/UserDocImages/2022/strucna\\_misljenja\\_i\\_smjernice/Stru%C4%8Dno%20mi%C5%A1ljenje\\_mogu%C4%87nost%20uvo%C4%91enja%20uskla%C4%91enja%20cijena%20javnih%20komunikacijskih%20usluga%20s%20god%C5%A1njom%20stopom%20inflacije\\_20221104.pdf?vel=276812](https://www.hakom.hr/UserDocImages/2022/strucna_misljenja_i_smjernice/Stru%C4%8Dno%20mi%C5%A1ljenje_mogu%C4%87nost%20uvo%C4%91enja%20uskla%C4%91enja%20cijena%20javnih%20komunikacijskih%20usluga%20s%20god%C5%A1njom%20stopom%20inflacije_20221104.pdf?vel=276812).

<sup>10</sup> Vide informação disponível em:

[https://www.agcom.it/documentazione/documento?p\\_p\\_auth=fLw7zRht&p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column1&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_assetEntryId=30289236&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_type=document](https://www.agcom.it/documentazione/documento?p_p_auth=fLw7zRht&p_p_id=101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=1&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_assetEntryId=30289236&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_type=document).

<sup>11</sup> Vide informação disponível em: <https://www.mca.org.mt/PR-Price-Adjustments-Clauses-in-Telecoms-Contracts>.

<sup>12</sup> Vide informação disponível em <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/policy/review-of-in-contract-price-rises>.