

**Projetos relativos à informação pré-contratual e  
contratual no âmbito das comunicações  
eletrónicas**

**Relatório das consultas públicas:**

**(i) Ao projeto de regulamento sobre informação pré-contratual e  
contratual e (ii) à terminologia comum no âmbito da informação  
pré-contratual e contratual**

**Julho de 2016**

<b>I. Enquadramento</b>	3
A. Consulta sobre o projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual	3
B. Consulta sobre o projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual	5
<b>II. Consulta sobre o projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual</b>	8
1. Oportunidade da consulta	8
2. Comentários gerais e posição da ANACOM	9
3. Comentários específicos e posição da ANACOM	12
3.1. Comentários específicos e posição da ANACOM sobre o articulado do projeto de regulamento	12
Artigo 2.º - Ficha de informação simplificada	12
Artigo 3.º - Entrega da ficha de informação simplificada	18
Artigo 4.º - Disponibilização da ficha de informação simplificada na vigência do contrato	19
Artigo 5.º - Contrato	25
Artigo 6.º - Contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial	26
Artigo 7.º - Contratação sem identificação do assinante	29
Artigo 9.º - Utilizadores com necessidades especiais	32
Artigo 10.º - Gratuitidade	33
Artigo 11.º - Prestação de informação ao ICP-ANACOM	34
Artigo 12.º - Disposições finais e transitórias	35
3.2. Comentários recebidos e posição da ANACOM sobre a Ficha de informação simplificada (Anexo I do Projeto de Regulamento)	37
3.3. Comentários recebidos e posição da ANACOM sobre o conteúdo e forma do contrato (Anexo II do Projeto de Regulamento)	46
<b>III. Consulta sobre o projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual</b>	63
1. Oportunidade da consulta	63
2. Comentários gerais e posição da ANACOM	64
3. Comentários específicos e posição da ANACOM sobre o Glossário	66

## **Enquadramento**

### **A. Consulta sobre o projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual**

Por deliberação de 30 de dezembro de 2014 do Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), foi aprovado o Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual (doravante, o «Projeto de Regulamento») e a sua sujeição a procedimento regulamentar e a procedimento geral de consulta. Com este projeto pretendeu a ANACOM promover:

- a) A revisão e a consolidação do regime aplicável ao conteúdo e à forma do contrato, com vista à sua adaptação ao atual enquadramento jurídico, tendo em consideração a experiência adquirida no âmbito do tratamento de reclamações e do acompanhamento da evolução das características das ofertas. Nesta sede opera-se uma sistematização e clarificação do conteúdo mínimo dos contratos, com observância das informações exigidas pelo artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE);
- b) A substituição da divulgação das condições de oferta por uma Ficha de Informação Simplificada (FIS), que, em linguagem e de forma simples e concisa, veicule informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. De acordo com o Projeto de Regulamento, este suporte integra, num momento anterior à celebração dos contratos, todas as condições particulares concretamente propostas ao interessado e, já na vigência do contrato, deve ser usado para transmitir informação atualizada sobre as condições contratuais, sempre que o assinante o solicite ou sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima garantidos e da duração do contrato; e
- c) A articulação entre os requisitos aplicáveis à informação a disponibilizar no âmbito das ofertas de redes e serviços de comunicações eletrónicas e o regime da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, objeto de revisão através do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.

Assim, as alterações promovidas determinam a revogação das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, que em dezembro de 2008 foram objeto de revisão (Decisão sobre os

Contratos)<sup>1</sup> e da deliberação sobre o objeto e forma de divulgação das condições de oferta e utilização de serviços de comunicações eletrónicas (Decisão sobre as Condições de Oferta)<sup>2</sup>, sem prejuízo, em ambos os casos, da previsão de um adequado período de transição.

A consulta sobre o Projeto de Regulamento decorreu entre 8 de janeiro e 12 de março de 2015 (tendo o prazo inicialmente fixado, de 19 de fevereiro de 2015, sido prorrogado). No âmbito da consulta realizada o Projeto de Regulamento foi disponibilizado no sítio da ANACOM na Internet e foram remetidos ofícios às associações de consumidores e à ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (doravante «**ASAE**») convidando estas entidades a participar na consulta em curso.

Foram oportunamente recebidos os seguintes contributos:

- APRITEL – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (doravante «**APRITEL**»);
- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (doravante «**ASAE**»);
- Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. e ONITELECOM – INFOCOMUNICAÇÕES, S.A. (doravante «**Cabovisão e ONITELECOM**»);
- Direção-Geral do Consumidor (doravante «**DGC**»);
- G9Telecom, S.A. (doravante «**G9**»);
- Jaime Simões<sup>3</sup>;
- Mário Rui Mota;
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (doravante «**MEO**»);
- NarrowNet, S.A. (doravante «**NarrowNet**»);
- NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações S.A. (então, ZON TV Cabo Açoreana, S.A.) e NOS Madeira Comunicações, S.A. (doravante «**NOS**»);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (doravante «**VODAFONE**»).

Fora do prazo, em 13 de março de 2015, foram ainda recebidos os contributos da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, os quais, por essa razão, não constam do presente relatório, sem prejuízo da sua disponibilização no sítio da ANACOM na Internet em conjunto com o mesmo.

---

<sup>1</sup> Disponível em [http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=783938#.VUIan\\_AnhrM](http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=783938#.VUIan_AnhrM)

<sup>2</sup> Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354#.VUIc0vAnhrN>

<sup>3</sup> Nesta oportunidade, Jaime Simões recorreu ao endereço da consulta para apresentar à ANACOM uma reclamação sobre a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Finalmente, o Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual (doravante, o «Regulamento») que agora se aprova acomoda um conjunto de alterações necessárias para a densificação e o ajustamento a modificações legislativas entretanto ocorridas com impacto no domínio da informação pré-contratual e contratual.

De entre as alterações registadas destaca-se, no plano nacional, a alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas operada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, com o objetivo de reforçar a proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com período de fidelização e a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), impõe que os prestadores de serviços informem os consumidores sobre as entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária. No plano do direito da União Europeia importa salientar as alterações introduzidas pelo Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta.

## **B. Consulta sobre o projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual**

Por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, de 26 de fevereiro de 2015, foi aprovado o lançamento de uma consulta pública sobre a terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual.

Através dessa consulta, a ANACOM procurou recolher as opiniões dos diversos agentes no mercado sobre um núcleo essencial e reduzido de termos e respetivas definições (doravante, o Glossário), sem prejuízo do seu carácter evolutivo e da intervenção desta Autoridade sempre que justificado.

Recorde-se que o Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual, também submetido a consulta, previa, no seu artigo 8.º, que “*O ICP-ANACOM aprova um glossário de terminologia comum a ser adotada na ficha de informação simplificada, no contrato e na parte exterior das embalagens*“, para além de antecipar os requisitos a observar na linguagem a utilizar na FIS (artigo 2.º, n.º 3, b), no contrato (artigo 5.º, n.º 2) e no âmbito da contratação sem identificação do assinante (artigo 7.º, n.º 1, b)), referindo, em qualquer dos casos, que a linguagem deve ser simples e concisa e, uma vez aprovado o Glossário,

obedecer aos termos e às correspondentes definições nele constantes, devendo ainda respeitar os requisitos referidos.

O Glossário submetido a consulta procurou respeitar uma abordagem não intrusiva relativamente às condições de oferta de redes e serviços e às respetivas condições contratuais praticadas pelas empresas, assumindo como objetivos:

- a) A inclusão e definição de termos que constarão da FIS, do contrato e da informação disponibilizada no âmbito da contratação sem identificação do assinante que se revelem de maior complexidade e que assumam impacto significativo na compreensão da informação pré-contratual relevante para a decisão de contratar, e da informação contratual relevante para a gestão da relação estabelecida entre assinantes e empresas;
- b) A uniformização dos termos que frequentemente são utilizados com designações diferenciadas para fazer referência a uma mesma realidade, como objetivo de facilitar a sua compreensão e tornar efetivamente comparável a informação que em diferentes momentos é prestada; e
- c) A previsão de termos e respetivas definições de forma simples e concisa. Nesse sentido, a inclusão de termos técnicos e jurídicos foi prevista na estrita medida do necessário para que a informação seja clara e, como tal, facilmente compreendida, sem prejuízo da remissão, quando justificada, para diplomas legais e/ou normas técnicas relevantes.

A consulta sobre a terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual decorreu entre 27 de fevereiro e 13 de abril de 2015. No âmbito desta consulta foram recebidos os contributos das seguintes entidades:

- APRITEL;
- Cabovisão e ONITELECOM;
- DGC;
- MEO;
- VODAFONE.

Fora do prazo, em 15 de abril de 2015, foram ainda recebidos os contributos da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, os quais, por essa razão não serão

referidos no presente relatório, sem prejuízo da ser assegurada a sua disponibilização no sítio da ANACOM na Internet em conjunto com o mesmo.

Refira-se ainda que foram contemplados na redação do Glossário que agora se aprova os ajustamentos necessários para acomodar as modificações legislativas *supra* referidas, em especial as alterações introduzidas pelo Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta, concretamente, medidas de transparência para garantir o acesso à Internet aberta, através da disponibilização de informação específica, em sede pré-contratual e contratual.

Perante a estreita relação entre os dois projetos submetidos a consulta considerou-se justificado que o glossário de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual fosse integrado no regulamento de informação pré-contratual e contratual. Consequentemente, o presente relatório contém a análise das pronúncias apresentadas no âmbito dos dois procedimentos de consulta realizados.

Assim, o presente relatório contém referência às respostas recebidas à consulta pública sobre o Projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual e à consulta sobre a terminologia comum no âmbito dessa mesma informação, a posição da ANACOM sobre as mesmas bem como a fundamentação sobre as opções tomadas. A análise do presente documento não dispensa a consulta dos contributos integrais, que são disponibilizados no sítio da ANACOM, em [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt), em conjunto com o presente relatório.

## **II. Consulta sobre o projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual**

### **1. Oportunidade da consulta**

De um modo geral, os participantes na Consulta sobre o Projeto de Regulamento reconheceram a oportunidade e relevância do mesmo. Nesse sentido:

- a) A **APRITEL** considera que a Consulta sobre o Projeto de Regulamento reflete uma necessidade efetiva de adaptação do processo de subscrição dos serviços de comunicações eletrónicas face à evolução legislativa e regulamentar do sector, considerando que algumas das medidas preconizadas contribuem para a melhoria da informação prestada aos utilizadores dos serviços de comunicações eletrónicas, em particular, aos consumidores;
- b) A **CABOVISÃO** e **ONITELECOM** consideram que a Consulta é oportuna, atendendo a que possibilita a contribuição das empresas para a realização de um regulamento justo e equitativo quer para as empresas do sector, quer para os consumidores em geral que terão acesso a informações sobre as ofertas e produtos de uma forma simples, clara, transparente e objetiva;
- c) A **MEO** concorda com a necessidade de uma maior harmonização em matéria de informação contratual e pré-contratual a disponibilizar aos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas e congratula a ANACOM pela opção de revogar a Decisão sobre as Condições de Oferta e a Decisão sobre os Contratos;
- d) A **NOS** aplaude e elogia esta iniciativa da ANACOM e a adoção de medidas que tenham por finalidade o alargamento das informações prestadas pelas empresas de comunicações eletrónicas aos utilizadores finais, bem como a harmonização da informação pré-contratual e contratual, contribuindo, desta forma, para uma tomada de decisão, pelos utilizadores, esclarecida e fundamentada e para o desenvolvimento do sector e o aumento da competitividade; e
- e) A **VODAFONE** considera que, de uma forma geral, o Projeto de Regulamento encerra um conjunto de medidas benéficas para a promoção de um esclarecimento dos utilizadores, nas diversas fases da contratação de serviços, tendo ainda o mérito de introduzir no sector das comunicações eletrónicas um mecanismo que se tem revelado



uma mais-valia efetiva para os consumidores noutros sectores de atividade (sector bancário) – a FIS.

## 2. Comentários gerais e posição da ANACOM

Na generalidade, sobre o conteúdo do Projeto de Regulamento, foi referido:

- a) Por um lado, a **DGC** e um dos **particulares** participantes na Consulta, **Mário Rui Mota**, aderem à iniciativa da ANACOM e não se opõem à generalidade das obrigações de informação que acarreta para as empresas do sector, em relação aos assinantes. A **DGC** defende, também, que o Projeto de Regulamento deve ser objeto de aperfeiçoamento, tendo apresentado propostas nesse sentido;
- b) Por outro lado, a **APRITEL**, a **CABOVISÃO** e **ONITELECOM**, a **MEO**, a **NOS** e a **VODAFONE**, apesar de considerarem que as medidas projetadas são, no seu cômputo geral, positivas, referem que:
  - Na versão final do Regulamento sob consulta, a ANACOM deve ter em consideração que as medidas preconizadas não devem ser excessivas, nem devem implicar a disponibilização de uma quantidade exacerbada de informação que, ao invés de contribuir para um conhecimento real e efetivo sobre a oferta de produtos e serviços das empresas, promova um desinteresse na consulta destas informações;
  - As medidas que venham a ser adotadas não devem acarretar a imposição de obrigações que onerem em demasia as empresas e que se revelem desajustadas à realidade do sector;
  - Devem ser tidos em consideração os custos – que entendem serem excessivos e desproporcionais – subjacentes a determinadas opções vertidas no Projeto de Regulamento, os quais, na sua visão, não contribuem também para a prossecução dos objetivos de transparência e de melhoria da informação prestada aos utilizadores;
  - Deve ser aproveitada esta oportunidade para operar uma verdadeira mudança de paradigma relativamente à forma de contratação dos serviços de comunicações eletrónicas e ao teor das informações disponibilizadas aos interessados e, em particular, aos consumidores;

- c) A **G9** pronuncia-se no sentido de considerar que existe um exagerado detalhe de normalização em alguns dos pontos do articulado, como é o caso do que sucede no âmbito do regime previsto para a prestação de informações à ANACOM e da disciplina projetada para os requisitos formais a observar na FIS;
- d) Todos os contributos que referem expressamente a FIS (**APRITEL, CABOVISÃO e ONITELECOM, DGC, MEO, NOS e VODAFONE**) defendem que, tendo em conta toda a informação que já tem de ser disponibilizada pelas empresas, a FIS deve ter um conteúdo mais reduzido que o proposto e se deve limitar a conter aquela informação que é determinante para a formação da vontade de contratar e do seu conteúdo devem ser expurgadas todas aquelas matérias que, apesar de relevantes para o assinante, não influenciam a sua escolha de contratar e só são relevantes em sede de execução do contrato.

### **Posição da ANACOM**

Tendo subjacente a ponderação dos vários interesses em presença e partilhando da visão de que deve ser aproveitada esta oportunidade para operar um ajustamento das obrigações de informação pré-contratual e contratual fixadas, tendo em conta a evolução registada na forma de disponibilização de informação sobre as ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, bem como nas formas de contratação dos referidos serviços, é entendimento da ANACOM que os encargos decorrentes da implementação das medidas previstas são largamente suplantados pelas vantagens que advêm de uma maior e mais efetiva informação dos utilizadores, da maior comparabilidade das várias ofertas e, em última análise, de uma escolha mais consciente e informada dos vários serviços oferecidos.

Estando consciente que as exigências previstas no Regulamento determinam, num momento inicial, um esforço de adequação por parte das empresas do sector, entende a ANACOM que estas alterações permitem o ajustamento das obrigações de informação pré-contratual e contratual à realidade do sector das comunicações eletrónicas, sendo este esforço compensado pelas vantagens que resultam da melhor perceção, pelos utilizadores e assinantes, das diferenças entre cada uma das ofertas, assegurando uma escolha mais esclarecida daquela que é mais adequada às necessidades particulares de cada um e uma maior satisfação com os produtos contratados.

Assim, procurando ir ao encontro das posições manifestadas, as opções feitas no Regulamento refletem um esforço de simplificação das obrigações de prestação de

informação a cumprir pelas empresas, desde logo evidenciado pela revogação da Decisão sobre as Condições de Oferta e nos ajustamentos que entretanto foram realizados à FIS, de modo a torná-la mais objetiva e dirigida para aspetos essenciais à formação da vontade de contratar, que, como adiante se verá, permitirão uma perceção mais imediata e comparável das várias ofertas, sendo essa uma vantagem inquestionável da padronização operada no que respeita à informação.

O regime consagrado no Regulamento assegura a adaptação das exigências regulatórias aos atuais paradigmas da contratação, sem deixar de acautelar a efetiva informação dos assinantes e utilizadores, cumprindo as exigências da LCE<sup>4</sup> e das demais disposições legais, setoriais e não só, que ao caso sejam aplicáveis, concretamente do regime aplicável à defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais.

---

<sup>4</sup> Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008 de 28 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho, pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, pela Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro, pela Lei n.º 127/2015, de 3 de setembro e pela Lei n.º 15/2017, de 17 de junho (Lei das Comunicações Eletrónicas - LCE).

### **3. Comentários específicos e posição da ANACOM**

#### **3.1. Comentários específicos e posição da ANACOM sobre o articulado do projeto de regulamento**

Transcrevem-se, em seguida, cada uma das disposições do Projeto de Regulamento submetido a consulta, uma síntese das observações que sobre as mesmas foram transmitidas e as posições que, relativamente a estas, entende a ANACOM manifestar:

##### **Artigo 2.º**

##### **Ficha de informação simplificada**

**1 - As empresas devem disponibilizar uma ficha de informação simplificada por cada oferta dirigida aos utilizadores finais:**

**a) No sítio e nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e**

**b) Em todos os seus pontos de venda e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas na Internet referidos na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, nouro suporte duradouro.**

**2 - Para os efeitos do disposto no n.º 1, por «oferta» entende-se qualquer proposta padronizada para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de uma forma isolada ou agregadamente em pacote.**

**3 - A ficha de informação simplificada deve respeitar a forma e o conteúdo definidos no Anexo I ao presente regulamento, que deste faz parte integrante, devendo a informação ser preenchida:**

**a) De uma forma simplificada, adequada, transparente, comparável e atualizada, sem prejuízo do detalhe relativo à descrição dos preços e demais encargos, incluindo, quando aplicável, os encargos relativos à cessação do contrato; e**

**b) Numa linguagem simples e concisa e obedecendo aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º.**

**4 - A disponibilização da ficha de informação simplificada na Internet deve ser realizada em associação a cada oferta publicada e em conjunto com o correspondente contrato, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 5.º, através de:**

**a) Duas hiperligações facilmente visíveis e identificáveis, integradas, com destaque, na descrição da oferta e dentro da expressão «Para mais informações, aceda à ficha de informação simplificada e ao contrato», através das quais se aceda, respetivamente, à ficha de informação simplificada e ao contrato, ambos em páginas autónomas e em formato texto; e**

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

No que respeita à disponibilização da FIS, a **DGC** alerta para os seguintes aspetos:

- A redação conjugada das alíneas a) e b) do n.º 1 poderá suscitar confusão e dúvidas, pois, se o objetivo é assegurar a informação ao consumidor e permitir a comparação de ofertas, a consulta dos sítios da Internet das empresas nos seus pontos de venda parece ficar aquém desse objetivo;
- A redação proposta permite que as empresas optem por disponibilizar informação pela Internet, devendo, além disso, existir um pedido do interessado;
- A FIS deve ser sempre disponibilizada em papel, nem que essa FIS seja afixada ou em encarte disponível no estabelecimento em local imediatamente acessível e bem visível.

Relativamente a este artigo, a **APRITEL**, a **CABOVISÃO** e **ONITELECOM**, a **MEO** e a **NOS** destacam nos seus comentários:

- A necessidade de delimitar, claramente, o âmbito de aplicação da FIS e o conceito de oferta consagrado neste dispositivo. No seu entender, da leitura desta norma não resulta uma definição clara de oferta, deixando a atual redação dúvidas que, legitimamente, se podem colocar em termos de aplicabilidade da norma, podendo levar à inclusão, nesta categoria, de serviços suplementares que fazem parte da oferta dos operadores e que não devem ser sujeitos a este formalismo;
- A dificuldade de perceber se o que deve estar abrangido pela FIS são as ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, propriamente ditos, ou se também as diferentes ofertas tarifárias de cada operador, embora reconduzidas a um, dois, três ou mais serviços de comunicações eletrónicas;
- A consideração de que o entendimento correto e adequado será o de prever, unicamente, a obrigação de disponibilização da FIS quando se está perante a oferta de serviços de comunicações eletrónicas ficando, portanto, excluída a oferta tarifária dos operadores. A disponibilização de uma FIS para cada oferta tarifária disponibilizada ao público de forma isolada, ou agregadamente em pacote, iria implicar a criação de múltiplas e inúmeras FIS com as respetivas hiperligações, que por sua vez iria remeter para o PDF do contrato e da FIS, o que certamente levaria à:
  - (i) Dificuldade no acesso e à recolha de informação por parte do utilizador;
  - (ii) Complexidade de informação;

- (iii) Sobrecarga operacional dos operadores que terão que modificar, por completo, os seus sistemas para acomodar estas alterações;
  - (iv) Custos excessivos e totalmente desproporcionados em termos de recursos e performance técnica dos diversos sistemas dos operadores;
- Sendo a FIS disponibilizada em conjunto com os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, assim como o respetivo Glossário de terminologia comum (no *síte* dos operadores), e podendo estes documentos ser analisados em momento prévio à celebração do contrato – ou, caso o cliente não tenha acesso ao serviço de Internet, enviados a pedido do cliente apresentado no respetivo centro de atendimento telefónico (*call center*) ou solicitados nas lojas –, já se encontra salvaguardada por esta via a necessidade de garantir a clareza e a acessibilidade em relação aos elementos informativos essenciais da oferta, pelo que também por estes motivos se justifica a opção de uma FIS por serviço de comunicações eletrónicas;
  - Relativamente ao disposto no n.º 4, defendem a não obrigatoriedade de disponibilização da FIS e do contrato, nos respetivos sítios na Internet, em dois formatos diferentes (texto e PDF). Atendendo a que o formato de texto poderá propiciar situações de alteração intencional dos documentos por parte dos utilizadores, sugerem que seja somente consagrada a obrigação de disponibilizar a informação em formato PDF, com as devidas permissões para descarregar e imprimir, com a consequente eliminação da alínea a) deste número;
  - A impossibilidade de associação e disponibilização nos sítios na Internet das operadoras de cada FIS ao respetivo contrato. Sendo o contrato composto pelas condições [gerais] de adesão aos serviços mas também pelas condições particulares ou específicas que integram a informação associada a cada contratação, a qual não pode ser disponibilizada ao público em geral, em rede aberta, pelo que entendem que a formulação do n.º 4 do artigo 2.º deve ser alterada no sentido de indicar que as hiperligações, em formato PDF, deverão ser para a FIS relativa a cada tipologia de serviço e para as condições [gerais] de serviço que integram os contratos de adesão.

A **APRITEL** salienta que, uma vez que as áreas de cliente *on line* devem ser privilegiadas como o repositório primacial de toda a documentação contratual com o cliente, pois tratam-se de áreas reservadas, dotadas de sistemas de identificação seguros e permanentemente acessíveis, que possibilitam aceder a qualquer momento à informação relativa ao contrato dos clientes, se sugere substituição das referências a “entrega” da FIS por

“disponibilização” da FIS, nos diversos artigos do Projeto de Regulamento, uma vez que a manutenção da referência “entrega” pode criar a expectativa, no seu destinatário, de entrega física, a qual poderá, naturalmente, não ocorrer.

### **Posição da ANACOM**

O artigo 2.º do Projeto de Regulamento corresponde, no Regulamento que agora se aprova, ao artigo 3.º, com a epígrafe “Ficha de Informação Simplificada (FIS)”.

Quanto ao observado pela **DGC** relativamente ao disposto no n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento (agora n.º 4 do artigo 3.º), sublinha-se que as alíneas que o integram são de verificação cumulativa, isto é, em qualquer caso, as empresas deverão disponibilizar a FIS no(s) seu(s) sítio(s), bem como noutros sítios e/ou nas páginas da Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas. Com efeito, a divulgação de ofertas nem sempre ocorre apenas no sítio da empresa na Internet. É também frequente a divulgação de ofertas noutros sítios e/ou páginas especificamente criadas para o efeito, como é o caso de páginas criadas em redes sociais, pelo que, também nestes casos e para cada oferta, deve ser assegurada a disponibilização da FIS.

Relativamente à disponibilização da FIS nos pontos de venda, esclarece-se que a exigência agora prevista na alínea b) do n.º 4 do artigo 3.º do Regulamento abrange os estabelecimentos próprios da empresa e os de agentes autorizados. A redação desta disposição foi também ajustada de modo a clarificar que a FIS é disponibilizada a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta às páginas na Internet onde estejam publicadas as respetivas ofertas ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutro suporte duradouro. Ainda nesta alínea, a possibilidade de disponibilização da FIS em papel ou, se o interessado concordar, em suporte duradouro adequado, afigura-se uma solução flexível e que evita sobrecarregar as empresas com obrigações de informação nos seus pontos de venda. Ao mesmo tempo, assinala-se que, por força da alínea a) do agora n.º 4 do artigo 3.º, a FIS deverá, a todo o tempo, estar disponível *online*, e, por força do disposto no agora artigo 4.º do Regulamento, deve ser entregue ao interessado, antes da celebração do contrato, incluindo já todas as condições particulares que lhe são concretamente propostas pela empresa. Sem prejuízo do exposto, assinala-se que a redação do preceito em causa foi objeto de clarificação no Regulamento, em linha, aliás, com o que resulta do disposto no n.º 2 do artigo 47.º da LCE, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho.

Neste âmbito, a ANACOM entende que o esclarecimento dos utilizadores finais e a comparabilidade da informação são assegurados através da padronização.

Relativamente aos comentários da **APRITEL**, **CABOVISÃO** e **ONITELECOM**, **MEO** e **NOS**, refere-se o seguinte:

- A FIS deve, usando a terminologia utilizada por alguns destes prestadores, ser “disponibilizada para cada oferta tarifária” de serviços de comunicações eletrónicas disponibilizada ao público de forma individualizada ou agregada, nomeadamente em pacote. De notar que duas ofertas tarifárias cujos preços difiram apenas, por exemplo, em função das funcionalidades incluídas nas mesmas ou da adesão a uma determinada modalidade de pagamento devem, no contexto do Regulamento, ser consideradas como ofertas distintas (cada uma com uma FIS associada) e não como duas opções de uma mesma oferta;
- Foi densificado, na alínea c) do novo artigo 2.º do Regulamento, do qual passa a constar o elenco de definições a considerar para efeitos da sua aplicação, o conceito de oferta, a qual, para o efeito, é entendida como “*proposta padronizada de prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, considerados de forma individualizada ou agregada*”; sendo que nos termos do n.º 2 do mesmo artigo e para efeitos do disposto na referida alínea, “*consideram-se propostas padronizadas aquelas que são constituídas por qualquer conjunto definido a priori de condições de prestação de um serviço ou grupo de serviços, incluindo preços e quaisquer condições promocionais, que o utilizador do(s) serviço(s) não pode alterar.*”;
- Este conceito de oferta vai ao encontro do objetivo visado com o presente Regulamento – que as empresas tenham uma FIS para cada oferta disponibilizada ao público de forma individualizada ou agregada, pois só assim se cumpre o objetivo de associar a cada oferta a informação essencial para a formação esclarecida da vontade de contratar, permitindo, dessa forma, dar cumprimento ao disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da LCE, com níveis acrescidos de adequação, transparência, comparabilidade, atualização e acessibilidade da informação sobre as condições de oferta face ao que atualmente se regista. Com efeito, nem sempre os utilizadores finais dispõem de tempo para analisar as condições contratuais que especificamente lhes são apresentadas. Assim, a apresentação de uma FIS que reflita tais condições permitirá uma melhor apreensão das mesmas e uma contratação mais consciente e informada;
- Refira-se, a este propósito, que a disponibilização da FIS nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento, ou seja, numa fase em que as condições particulares



de contratação de uma determinada oferta não estão ainda concretizadas, não gerará dificuldade no acesso e na recolha de informação por parte dos utilizadores finais; pelo contrário, permitirá fazer associar a cada uma das ofertas já divulgadas pelas empresas nos seus sítios na Internet um suporte informativo simplificado, uniformizado, sistematizado com toda a informação essencial à escolha do serviço a contratar e que, por via da padronização da informação facilitará a comparabilidade com outras ofertas no mercado;

- Neste âmbito, a ANACOM mantém, portanto, o entendimento assumido no Projeto de Regulamento, muito embora o concilie com um esforço acrescido de simplificação, sistematização e uniformização da informação a incluir na FIS, como se detalhará a propósito do Anexo I do Regulamento;
- Quanto ao formato em que a FIS deve ser disponibilizada nos sítios das empresas na Internet, acolheu-se a sugestão relativa ao n.º 4 (agora constante do artigo 3.º do Regulamento), tendo-se flexibilizado a obrigatoriedade de disponibilização da FIS e do contrato, nos sítios das empresas na Internet num formato específico. Esta deverá ocorrer designadamente em formato PDF, sendo essencial, seja qual for o formato escolhido, que o mesmo permita a sua impressão e gravação. Entende-se, como anteriormente, que esta exigência deve também abranger as condições contratuais típicas, isto é, as condições gerais de adesão e também as condições particulares ou específicas respetivas. Esta Autoridade não discerne fundamento para que, como previsto nesta disposição, as condições particulares ou específicas não possam ser disponibilizadas ao público em geral, em rede aberta, uma vez que, no momento de aplicação do artigo 3.º do Regulamento, as mesmas correspondem a formulários de adesão sem qualquer informação pessoal quanto ao futuro assinante, reconduzindo-se, portanto, a meros *templates*;
- Finalmente, sobre o comentário da APRITEL, acolhe-se a sugestão recebida, substituindo-se a expressão “entrega” por “disponibilização” em diversos pontos do Regulamento e salienta-se que a disponibilização da FIS através de uma área reservada ao cliente e acessível através dos sítios na Internet das empresas está salvaguardada no âmbito da vigência do contrato, nomeadamente, nos termos do n.º 3 do artigo 6.º do Regulamento que agora se aprova, na linha do que se previa no n.º 2 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento, não fazendo sentido que tal suceda numa fase pré-contratual.

### **Artigo 3.º**

#### **Entrega da ficha de informação simplificada**

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

**2 - A ficha de informação simplificada entregue ao abrigo do disposto no n.º 1 integra o contrato.**

A **DGC** expressa a sua concordância em relação à solução prevista neste preceito: a empresa deve entregar ao interessado a FIS. No entanto, tem dúvidas sobre a articulação entre o n.º 1 do artigo 2.º e este artigo, dado que, no artigo 2.º, se prevê que a empresa “disponibiliza” a FIS no sítio da Internet. Considera ainda a **DGC** que, em vez da expressão “antes do contrato”, esta deverá ser substituída pela menção “em tempo útil e antes da celebração do contrato”, para permitir que o consumidor possa, antes da celebração do contrato, e com tempo, analisar e compreender as informações que lhe estão a ser entregues e que têm que ver com as características do serviço. Finalmente, questiona se a expressão “ou quem a represente” inclui também o funcionário do estabelecimento que está a atender o consumidor.

A **APRITEL**, a **CABOVISÃO** e **ONITELECOM** e a **NOS** solicitam que, relativamente à menção a “suporte duradouro” constante da parte final do n.º 1 deste artigo, e também em outras disposições do Projeto, a ANACOM esclareça se o seu entendimento vai ao encontro da definição desta categoria de armazenamento da informação, constante na alínea l) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. A **APRITEL** e a **VODAFONE** consideram, de igual modo, necessário que a ANACOM confirme se a FIS disponibilizada nos termos e pelos meios previstos neste artigo passa, conjuntamente com as restantes condições que não constam da FIS, mas que têm que constar dos contratos de prestação de serviços, a consubstanciar o contrato no seu todo, sendo, portanto, dispensável a repetição das condições que já foram contempladas na FIS.

#### **Posição da ANACOM**

O artigo 3.º do Projeto de Regulamento corresponde, no Regulamento que agora se aprova, ao artigo 4.º, com a epígrafe “Disponibilização da FIS”.

No agora n.º 2 do artigo 4.º, e em linha com o n.º 2 do artigo 47.º da LCE, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, foi acolhida a sugestão da **DGC**, aditando-

se a referência a que a FIS deve ser disponibilizada em tempo útil para que os interessados possam analisar e compreender as informações que da mesma constam. Esclarece-se ainda que a expressão “ou quem a represente” inclui também o funcionário do estabelecimento encarregue do atendimento do interessado. Em todo o caso, em caso de representação, a responsabilidade pelo cumprimento da obrigação em causa será, em princípio, do representado – no caso concreto, da empresa.

Em resposta à **APRITEL**, **CABOVISÃO** e **ONITELECOM** e **NOS**, esclarece-se que a definição de suporte duradouro consta agora da alínea e) do n.º 1 do artigo 2.º (Definições).

Quanto à dúvida da **APRITEL** e da **VODAFONE**, e mantendo o entendimento da ANACOM plasmado no Projeto de Regulamento, sublinha-se que a FIS que é disponibilizada antes da celebração do contrato, incluindo já todas as condições particulares concretamente propostas ao interessado, integra o contrato (cf. o agora n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento). O mesmo sucede relativamente à FIS que é disponibilizada ao assinante, na vigência do contrato e na sequência de alteração contratual prevista no agora n.º 5 do artigo 6.º do Regulamento. Ao mesmo tempo, mantém-se no n.º 1.2 do Anexo II do Regulamento que a informação a constar obrigatoriamente dos contratos para prestação de serviços de comunicações eletrónicas pode nele ser integrada por remissão para a correspondente FIS.

Ainda assim e para esclarecer a dúvida colocada, introduz-se no artigo 7.º do Regulamento, relativo ao conteúdo do contrato um novo número (n.º 3), nos termos do qual se permite às empresas não incluir nos contratos a informação que deles deva constar, mas que já resulte da FIS, evitando-se, assim, a repetição desnecessária de informação.

#### **Artigo 4.º**

##### ***Disponibilização da ficha de informação simplificada na vigência do contrato***

***1 - Durante a vigência do contrato, a empresa deve entregar ao assinante uma versão atualizada da ficha de informação simplificada entregue ao abrigo do artigo 3.º, em papel ou, se o assinante concordar, noutra suporte duradouro, nos seguintes casos:***

***a) Sempre que o assinante o solicite;***

***b) Em momento prévio à alteração contratual da qual resulte a fixação de um período contratual mínimo; ou***

*c) Em momento prévio à alteração contratual ou com o acordo expresso do assinante, no prazo de cinco dias, sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato.*

*2 - Em alternativa à entrega prevista no n.º 1, quando por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador seja disponibilizada uma área reservada ao cliente, as empresas, mediante acordo do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, a versão atualizada da ficha de informação simplificada.*

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

*4 - A ficha de informação simplificada disponibilizada ao abrigo do disposto neste artigo integra o contrato.*

No que respeita à disponibilização da FIS na vigência do contrato, a **DGC** considera que a redação dada a esta cláusula parece reduzir a sua utilidade na vigência do contrato e o seu “papel determinante para uma gestão informada da relação contratual”, uma vez que a mesma apenas será entregue, em momento prévio à alteração contratual, só nas situações previstas nas alíneas b) e c). A **DGC** não concorda com a solução e defende que a FIS deve ser entregue em momento prévio a qualquer alteração contratual – e não apenas as previstas nas alíneas b) e c). Sobre o n.º 2 do mesmo preceito, entende a **DGC** que deverá acrescentar-se o termo “expresso”, passando a ler-se “acordo expresso” do assinante.

A **APRITEL**, a **MEO** e a **NOS** entendem que se está a introduzir uma desnecessária complexidade em situações que acarretam uma alteração contratual efetuada ao abrigo de um processo tipificado na lei (as alterações unilaterais das condições de oferta, as quais têm que ser notificadas e comunicadas aos assinantes com um mês de antecedência sobre a data da sua entrada em vigor e que, nessa medida, entendem que alcançam a mesma finalidade que a FIS atualizada). Nestes casos, a **APRITEL** e a **NOS** consideram que todas as alterações contratuais que já foram previamente comunicadas aos assinantes, ao abrigo do regime estabelecido no n.º 6 do artigo 48.º da LCE, não carecem de ser refletidas numa FIS, porquanto a atualização da informação se encontra devidamente salvaguardada, devendo ser efetuada a devida ressalva a estas situações no texto final do regulamento em discussão. Ademais, assinalam a **APRITEL** e a **MEO** que o envio da FIS também não deve ter lugar aquando da adesão dos clientes a produtos e serviços tais como canais *premium*, adesão a pacotes de Internet no telemóvel, outros *add ons* e serviços adicionais

ao contrato celebrado, ainda que impliquem períodos contratuais mínimos, por desnecessidade, ou aqueles cuja adesão é efetuada através de IVR ou *set-top-box*, por ser impossível controlar a sua ativação de modo a cumprir o prazo estipulado para envio da FIS.

Ainda relativamente à aplicação da FIS, entende a **MEO** que deverão ser excluídas do seu âmbito, designadamente, as situações que abaixo se elencam:

- Todas as atualizações que sejam transversais a todos os clientes, designadamente as decorrentes de atualizações anuais de preços (as quais já se encontram abrangidas pela notificação aos clientes com um mês de antecedência, nos termos da LCE), de alterações legislativas de carácter fiscal, nomeadamente a alteração da taxa do IVA e de outras alterações de serviços pontualmente utilizados, tais como *add ons*, *roaming*, entre outros;
- O universo dos tarifários pré-pagos, uma vez que a maior parte dos clientes são anónimos e as alterações/adesões são efetuadas no contexto de canais de atendimento automatizados (IVR, *self-service*, etc.).

Solicitam a **APRITEL** e a **Cabovisão** e **ONITELECOM** o esclarecimento da ANACOM relativamente a alguns aspetos das alíneas a), b) e c) do n.º 1 do artigo 4.º (nomeadamente, sobre o conteúdo da FIS, o momento da sua entrega e o modo de cálculo do prazo aí previsto).

A **APRITEL** e a **NOS** consideram, ainda, que a obrigação de disponibilização ao utilizador da FIS deverá verificar-se somente nas situações de contratação dos serviços em estabelecimento comercial, caso em que a mesma poderá também ficar disponível na área reservada do cliente.

A **MEO** considera que a regra prevista no n.º 2 do artigo 4.º, através da qual é estabelecido que a FIS poderá ser disponibilizada na área reservada de cliente, mediante acordo deste, não deverá ser aplicada como exceção, mas sim como regra aplicada a todos os clientes que tenham efetuado o respetivo registo nessa mesma área, dispensando, assim, o envio proactivo, por parte dos operadores, daquele documento. Adicionalmente, defende que o teor do presente artigo deverá ser estendido por forma a englobar o envio da FIS através do *e-mail* disponibilizado pelo cliente à **MEO** aquando da contratação ou durante a vigência do contrato.

Finalmente, a **G9** considera que para algumas das alterações com impacto na comunicação ao cliente final deverá a FIS ser disponibilizada em período mais alargado.

### **Posição da ANACOM**

O artigo 4.º do Projeto de Regulamento corresponde agora ao artigo 6.º, com a epígrafe “Disponibilização da FIS na vigência do contrato”.

Relativamente ao observado pela **DGC** quanto à entrega da FIS previamente à realização de qualquer alteração contratual, considera-se que tal não se justifica na medida em que, como previsto no Projeto de Regulamento, nem toda a informação que deve constar do contrato integra o conteúdo da FIS. Assim sucede com o regime da suspensão do serviço contratado, da alteração do contrato e da segurança, privacidade e dados pessoais, constante, respetivamente, das alíneas h), i) e j) do n.º 1.1 e dos n.ºs 9, 10 e 11 do Anexo II do Regulamento, o que reflete, deste modo, a especificidade resultante do disposto na alínea g) e nas alíneas l) a o) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE.

Ao mesmo tempo, é de esclarecer que, mesmo no que respeita às matérias que são comuns à FIS e ao contrato, por integrarem o elenco informativo do n.º 2 do artigo 47.º e do artigo 48.º da LCE, o grau de detalhe com que a informação sobre essas matérias consta de um e de outro suporte é diferenciado. Com efeito, a FIS tem por objetivo agregar, em linguagem simples e concisa e em formato padronizado e simplificado, a informação essencial para a formação da vontade de contratar, a qual deve constar de modo a facilitar a comparação entre ofertas. Em contrapartida, e em cumprimento do disposto no artigo 48.º da LCE, a informação a constar do contrato deverá ser exaustiva no que respeita aos elementos mínimos que dele devem fazer parte integrante, isto sem prejuízo de aí se evitar a repetição de informação que eventualmente já conste da FIS (cf. n.º 3 do artigo 7.º do Regulamento).

Assim sendo, não fará sentido obrigar as empresas a disponibilizar uma FIS atualizada por cada alteração contratual verificada, o que não obsta a que se defina, na linha do que já constava do Projeto de Regulamento, um conjunto delimitado, e agora mais detalhado, de situações de alteração contratual em que a mesma deve ser entregue, fixando-se ainda um prazo para a entrega da FIS em cada uma das situações previstas dado o significativo impacto das mesmas nos assinantes e a necessidade de garantir que sobre elas dispõem de informação atualizada. Nos termos agora previstos, a FIS deve ser disponibilizada quando:

- (i) O assinante solicita uma versão atualizada da FIS, a qual deverá ser disponibilizada pela empresa até três dias a contar dessa solicitação, desde que a versão atualizada da FIS não esteja já disponível na área de cliente do assinante e quando este tenha assentido na sua criação (alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º do Regulamento);
- (ii) Da alteração contratual da iniciativa do assinante resulta a fixação de um período de fidelização ou a extensão do período de fidelização em vigor, caso em que a FIS deverá ser entregue com uma antecedência nunca inferior a três dias relativamente à realização da referida alteração (alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º do Regulamento); e
- (iii) A alteração contratual consiste na alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima garantidos e/ou da duração (alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 6.º do Regulamento). Note-se que, neste âmbito particular, é feita uma distinção significativa, que atende também ao observado pela **APRITEL, MEO e NOS** relativamente à necessidade de garantir a consonância do previsto no Regulamento com as obrigações a observar pelas empresas nos termos do disposto no n.º 16 do artigo 48.º da LCE em matéria de alteração do contrato:
  - o Se a alteração dos aspetos contratuais referidos for da iniciativa do assinante ou mesmo da iniciativa da empresa, mas nela seja possível identificar uma vantagem objetiva para o assinante (cf. o disposto no novo n.º 16 do artigo 48.º da LCE), o que a dispensará de comunicar a alteração do contrato ao assinante, a FIS atualizada deverá ser disponibilizada ao assinante em momento prévio à alteração em causa ou, com o acordo expresso do assinante, devidamente documentado, no prazo de cinco dias a contar da sua realização (alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º do Regulamento). Este regime destina-se, nomeadamente, a dar resposta às situações em que estão em causa alterações contratuais da iniciativa dos assinantes que consistem na modificação do serviço contratado por meio da adesão automática a *add ons* e a serviços adicionais, por meio de IVR ou da realização de comandos na set-top-box, cuja prestação ocorre logo após o pedido de adesão. Nestes casos, permite-se que, com o acordo expresso do assinante, a FIS seja entregue já depois da realização da alteração do contrato. Para o efeito, nestes casos, será importante que as empresas disponham de sistemas de informação que detetem a realização de alterações e permitam gerar FIS atualizadas atempadamente;
  - o Se, diversamente, a alteração contratual for da iniciativa da empresa e nela não for possível identificar uma vantagem objetiva para o assinante, o que faz impender sobre a empresa a obrigação de comunicar a alteração do contrato ao assinante nos termos do n.º 16 do artigo 48.º da LCE, a FIS atualizada deverá ser

disponibilizada com a antecedência mínima de um mês relativamente à alteração do contrato no que respeita aos serviços contratados, ao plano tarifário (o que abrange as atualizações anuais de preços), aos níveis de qualidade mínima garantidos e/ou à duração do contrato. Nestes casos em particular considerou-se importante a disponibilização da FIS com a antecedência fixada no acima indicado preceito da LCE, para que os assinantes possam de forma imediata apreender a alteração a promover e exercer, querendo, o seu direito de rescisão do contrato nos termos daquela disposição. Nas demais situações de alteração contratual da iniciativa da empresa em que não seja possível identificar uma vantagem objetiva para o assinante, não se exige que estas alterações sejam comunicadas com a FIS;

Para atender às situações em que os operadores não possuem certos dados de contacto dos assinantes, a que a **MEO** alude, introduziu-se um novo n.º 4 ao artigo 6.º do Regulamento, nos termos do qual, e para efeitos do n.º 1 do preceito em causa, nos casos em que apenas possuam um número de telefone para contacto com o assinante, as empresas devem, através de mensagem escrita, indicar o local onde a versão atualizada da FIS é disponibilizada em formato eletrónico ou em papel.

Em resposta aos esclarecimentos solicitados pela **APRITEL** e a **Cabovisão e ONITELECOM**, relativamente a alguns aspetos das alíneas a), b) e c) do n.º 1 do artigo 4.º do Projeto de Regulamento (agora alíneas a), b), c) e d) do n.º 1 do artigo 6.º), cumpre referir que a FIS a que se refere a alínea a) – a que é entregue a pedido do assinante – é aquela que se encontra em vigor no momento do pedido e contenha as condições específicas aplicáveis aos assinante que a requer. Os prazos previstos para a disponibilização da FIS são contados em dias corridos – os casos em que a contagem dos prazos deve ser feita em dias úteis estão expressamente assinalados – e aplica-se ao cumprimento de obrigações de informação das empresas à ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 13.º do Regulamento, que, no correspondente Projeto de Regulamento correspondia ao respetivo artigo 11.º.

Quanto à posição da **APRITEL** e da **NOS**, considera-se que a obrigação de disponibilização ao utilizador da FIS deverá verificar-se nas situações de contratação dos serviços em estabelecimento comercial, bem como nas demais situações em que ocorra uma contratação através de pontos de venda das empresas e também no âmbito da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, pois apenas assim se assegurará uma proteção uniforme e não discriminatória de todos os utilizadores.



Finalmente, em resposta ao comentário da **MEO** no sentido de que a FIS seja, por regra, disponibilizada na área de cliente, considera-se que a área de cliente é muito importante e que tem tido crescente utilização com vantagens para ambas as partes na gestão da relação contratual. Assim, atendendo a que este é um meio privilegiado de disponibilização de informação ao assinante, concorda-se que a versão atualizada da FIS seja disponibilizada através dessa área, embora esta possibilidade esteja sujeita a acordo expresso do assinante, nos termos do n.º 3 do agora artigo 6.º. Com efeito, existem padrões diversificados de utilização da área de cliente e o facto de esta existir não garante que seja assiduamente visitada ou consultada. Quanto à disponibilização da FIS por *e-mail*, entende-se que este meio está abrangido pelo conceito de “suporte duradouro adequado”, constante do n.º 2 do agora artigo 6.º.

#### **Artigo 5.º**

##### **Contrato**

**1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 9.º, os contratos para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem respeitar os requisitos previstos no Anexo II ao presente regulamento, que deste faz parte integrante.**

**2 - A informação prevista nos n.os 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento deve constar dos contratos de uma forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º.**

**3 - Quando o contrato seja reduzido a escrito, as empresas devem entregar ao assinante um exemplar do mesmo, em papel ou, se o assinante concordar, noutro suporte duradouro.**

A **APRITEL** questiona a obrigatoriedade da FIS nos casos dos *add on*’s de televisão (Sport TV, TV Cines e outros canais *premium*), que, não tendo na grande maioria fidelizações associadas, mas que necessariamente vão resultar numa alteração dos serviços contratados e do plano tarifário, tendo já o assinante o equipamento necessário para a visualização destes canais e sendo a ativação efetuada remotamente através da própria televisão, defendendo que, nestas situações, a FIS não deva ser obrigatória. A **APRITEL** solicita ainda o esclarecimento da ANACOM quanto a saber se os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas podem passar a ser constituídos pela FIS e pelas restantes condições que não se encontram vertidas neste suporte, mas num outro que será entregue ao cliente no momento da efetivação da subscrição do(s) serviço(s).

A **Cabovisão e ONITELECOM** e a **VODAFONE** pretendem ser esclarecidas sobre se o envio da FIS e do contrato (n.º 3 do artigo 5.º) através de correio eletrónico inclui a categoria de suporte duradouro em alternativa ao suporte em papel (desde que o assinante o autorize), o que iria ao encontro à desmaterialização cada vez mais pugnada pelos próprios clientes e pelos operadores.

### **Posição da ANACOM**

O artigo 5.º do Projeto de Regulamento corresponde, agora, ao artigo 7.º do Regulamento, com a epígrafe “Conteúdo do contrato”.

A resposta às questões da **APRITEL** foram já abordadas no entendimento da ANACOM expresso em relação aos artigos 3.º e 4.º do Projeto de Regulamento, pelo que se remete para essas referências, o mesmo acontecendo relativamente ao esclarecimento solicitado pela **Cabovisão e ONITELECOM** e a **VODAFONE**, cuja resposta se remete para a definição de “suporte duradouro”, constante da alínea e) do n.º 1 do agora artigo 2.º do Regulamento.

Sem prejuízo do que já acima foi expresso, importa assinalar que a ANACOM registou situações em que a subscrição de *add on's* tem subjacente o cumprimento de períodos contratuais mínimos/períodos de fidelização, o que reforça a importância de disponibilização da FIS também nestes casos, conforme já foi explicitado na análise das observações deduzidas relativamente ao artigo anterior.

#### **Artigo 6.º**

##### ***Contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial***

##### ***1 - No caso da contratação à distância, deve a empresa:***

***a) Em relação ao consumidor, entregar a ficha de informação simplificada em suporte duradouro e em simultâneo com as informações a disponibilizar ao abrigo do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho; e***

***b) Em relação aos demais utilizadores finais, entregar a ficha de informação simplificada em suporte duradouro, no prazo de cinco dias a contar da data de celebração do contrato e, o mais tardar, antes do início da prestação do serviço, salvo se já a tiver entregue antes da celebração do contrato.***

##### ***2 - No caso da contratação fora do estabelecimento comercial:***

*a) A entrega ao consumidor da ficha de informação simplificada, nos termos previstos no artigo 3.º, não prejudica o cumprimento dos deveres de informação previstos no n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; e*

*b) Do contrato celebrado com o consumidor e reduzido a escrito ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, devem constar as informações exigidas nos n.ºs 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento, devendo o exemplar entregue ao consumidor ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo preencher os requisitos previstos no n.º 12 do mesmo anexo.*

Em relação a este artigo, a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM**, a **MEO** e a **NOS** reiteram que esta é uma regra que, a manter-se a redação, pode propiciar a confusão e a desinformação generalizadas dos interessados e, em particular, dos consumidores. Assim, entendem que o regime legal das vendas à distância e fora do estabelecimento já prevê a obrigação de prestar um conjunto alargado de informação, em grande parte coincidente com a informação a constar da FIS e, como tal, consideram que não deve ser prevista a obrigação de disponibilização da FIS à contratação abrangida por este regime legal, uma vez que uma exigência dessa ordem implicaria a duplicação de grande parte da informação que os operadores já prestam ao abrigo do referido regime, o qual recentemente entrou em vigor, exigindo esforço e investimento para a adaptação de processos e de procedimentos em conformidade com as exigências aí fixadas.

Acrescentam a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM** e a **MEO** que a referência à aplicabilidade do regime da contratação à distância a outro tipo de assinantes que não sejam consumidores, prevista na alínea b) do artigo 6.º do Projeto de Regulamento, pode levar a inferir que outras regras deste regime (como a relativa ao direito de resolução no prazo inicial de 14 dias) também lhes são aplicáveis podendo, por esta via, gerar-se uma enorme confusão no sector, porquanto será constantemente questionável a aplicabilidade daquele regime legal a todos os assinantes.

Adicionalmente, a **APRITEL** e a **MEO** assinalam que, face à variedade de ofertas disponíveis e ao facto da FIS ter de ser customizada para cada cliente, não será exequível os vendedores porta-a-porta transportarem um número elevado de fichas, consoante o produto a vender. Mais ainda, a FIS teria de ser manualmente preenchida com os dados específicos do cliente, o que originaria um maior dispêndio de tempo no momento da contratação, situação que contraria a desejável celeridade e desburocratização de processos. Face ao exposto, entendem que devem ser ponderadas as reais consequências

deste tipo de norma, devendo ser reformulada a sua redação e eliminar-se a alínea b) do n.º 1 deste artigo na versão final do regulamento.

Finalmente, a **ASAE** e a **MEO** alertam para um lapso de escrita no n.º 1, alínea a) deste artigo do Projeto de Regulamento, onde é referido o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que dispõe sobre os contratos celebrados à distância, entendendo a **MEO** que se pretende fazer referência ao artigo 4.º do mesmo diploma (conteúdo da informação pré-contratual). A **ASAE** alerta ainda para o facto de os deveres de informação aludidos na alínea a), do n.º 2, do artigo 6.º do Projeto de Regulamento constarem do n.º 1 do artigo 4.º do mesmo Decreto-Lei, e não do seu n.º 5.

### **Posição da ANACOM**

O artigo 6.º do Projeto de Regulamento corresponde, agora, ao artigo 5.º do Regulamento, com a epígrafe “Disponibilização da FIS na contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial”.

Em resposta aos comentários da **APRITEL**, **Cabovisão** e **ONITELECOM**, **MEO** e **NOS** assinala-se que o cumprimento do estabelecido nesta regra do Projeto de Regulamento nas situações em que ocorra a contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial não implica, necessariamente, uma duplicação de informação. Com efeito, uma parte significativa das exigências de disponibilização de informação que resultam do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014 podem ser cumpridas através da FIS, sendo de referir que as empresas podem adicionar a este suporte a informação necessária ao cumprimento do regime legal das vendas à distância e fora do estabelecimento comercial, conforme disposto no ponto iii) da alínea c) do n.º 1.6. do Anexo I. Adicionalmente, acrescenta-se que, com as alterações entretanto promovidas ao artigo 5.º do Regulamento, foram eliminadas as referências a outro tipo de assinantes que não sejam consumidores, o que não prejudica a aplicabilidade das demais regras previstas no regulamento à generalidade dos utilizadores finais, a menos que tal aplicação seja expressamente excluída.

Quanto ao comentário da **APRITEL** e da **MEO** relativo a não ser exequível que os vendedores ao domicílio transportem consigo um elevado número de FIS, as quais teriam de ser preenchidas manualmente, reitera-se que a FIS pode ser disponibilizada noutros formatos que não papel (*vide* a definição de “suporte duradouro”, constante da alínea e) do n.º 1 do agora artigo 2.º). Assim e considerando os ajustamentos que entretanto foram realizados na FIS, não parece a esta Autoridade que se verifiquem os problemas levantados nesses contributos.

Finalmente, a redação deste preceito foi retificada em conformidade com as observações da **ASAE** e da MEO e teve já em consideração o disposto no n.º 3 do artigo 48.º da LCE, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho.

#### **Artigo 7.º**

##### **Contratação sem identificação do assinante**

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

**a) Identificação da empresa;**

**b) Descrição genérica do serviço, indicando as suas principais características, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário a aprovar pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no artigo 8.º; e**

**c) Formas de contacto para a obtenção de informação sobre as condições da oferta, incluindo:**

**i) As formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente, os respetivos horários de funcionamento e eventuais encargos relativos às comunicações com esses serviços; e**

**ii) O endereço da página na Internet na qual seja disponibilizada a ficha de informação simplificada correspondente.**

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

Relativamente ao n.º 1, a **DGC** sugere que à expressão “*de forma bem visível*” deve ser acrescentada a expressão “*e com caracteres facilmente legíveis*”. Sobre a alínea b) do n.º 1, questiona a **DGC** se não é possível concretizar que informações se pretendem aqui ver apostas na embalagem, pois a formulação “*principais características*” é vaga e imprecisa. A **DGC** critica ainda a fórmula “*sempre que possível...*”, por considerar que esta solução deita por terra o objetivo que se pretende alcançar com a FIS. Defende finalmente a **DGC** que a FIS deve estar sempre dentro da embalagem, acompanhando sempre o equipamento, especialmente nos casos previstos no artigo.

Relativamente às obrigações que são impostas aos operadores quando a contratação do serviço é efetuada através da compra de uma embalagem (*kit/pacote*) em superfícies comerciais, a **APRITEL** e a **NOS** entendem que a proposta da ANACOM se afigura inexequível face à realidade subjacente a este tipo de oferta. Consideram que a extensão da informação proposta – que deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do

invólucro – é impraticável, por limitações de espaço, porque as embalagens de comercialização destas ofertas são extremamente diminutas e não comportam este volume de informação detalhada. A manter-se aquela obrigação, na versão final do Regulamento, tal implicará uma reformulação completa das embalagens de comercialização destes serviços e, conseqüentemente, um custo acrescido extremamente elevado (e desnecessário, no seu entender) para os operadores que serão obrigados a inutilizar materiais que já foram produzidos – e que se encontram em *stock* – e a produzir novos formatos que contemplem o volume de informação indicado. Por outro lado, têm a convicção que raros consumidores terão predisposição para, num hipermercado, por exemplo, ler atentamente toda a informação que se pretende inserir no exterior da embalagem do produto pelo que, também por este motivo, um significativo volume de informação e as circunstâncias em que esta compra/venda é efetuada farão fracassar os propósitos de assegurar que o interessado seja devidamente informado sobre a oferta do operador.

Por fim, defendem a **APRITEL** e a **MEO** que a informação referente aos encargos relativos às comunicações para os serviços de apoio ao cliente, prevista no ponto i) da alínea c), não é exequível nos termos propostos, considerando a diversidade de preços em consequência dos diferentes tarifários. Com efeito, os encargos referentes às comunicações com serviços de apoio ao cliente dependem do tarifário subscrito pelo cliente, pelo que, qualquer alteração de tarifário provocará a eventual desatualização da informação constante da embalagem. Assim, em alternativa e por considerar mais vantajoso, propõe a **MEO** que a indicação do custo da chamada para o serviço de apoio aos clientes seja remetida para o *site* dos operadores. Desta forma, assegurar-se-á que aquela informação estará sempre atualizada a todo o tempo.

Face ao exposto, a **APRITEL** propõe que nos designados “*Kits*” ou “*Pacotes*” seja unicamente inserida uma referência, na parte exterior da embalagem, a dar conta dos locais onde a informação sobre a oferta do operador pode ser consultada, em particular a FIS e o respetivo contrato de prestação de serviços, sugerindo, portanto, a supressão da alínea b) e da indicação de encargos prevista na alínea i). A **NOS** defende que nas embalagens e invólucros apenas deverão constar os dados de identificação e contactos do operador, ou seja, a sua designação social (e eventual marca comercial) e contacto do serviço de apoio ao cliente.

## **Posição da ANACOM**

O artigo 7.º do Projeto de Regulamento corresponde, agora, ao artigo 9.º, com a mesma epígrafe.

Acolheu-se a sugestão da **DGC**, tendo sido acrescentada ao n.º 1 deste artigo a exigência de que as informações sejam disponibilizadas "*com carateres facilmente legíveis*". Foi também reformulada a alínea b) do n.º 1 deste artigo, de modo a superar a ambiguidade da referência às "*principais características*" do serviço.

Apesar da posição da DGC, foi mantida, no n.º 2 deste preceito, a exigência de que a FIS seja, "*sempre que a dimensão (...) permita*", incluída no interior das embalagens, já que, como referido pelas empresas, poderão ocorrer situações em que, pelo reduzido tamanho das embalagens aquela inclusão não será objetivamente exequível e, nesse caso, será legítimo o recurso a esta exceção. Procurou-se, em todo o caso, assegurar a inclusão na embalagem dos elementos necessários para que os interessados obtenham a informação pré-contratual necessária e adequada e, foi introduzido no n.º 4 do agora artigo 6.º, uma regra destinada a acautelar que, aquando da alteração dos contratos celebrados sem identificação do assinante, existe forma de obtenção e de acesso à FIS atualizada.

Quanto ao que é referido pela APRITEL e pela NOS sobre o desinteresse de alguns dos utilizadores relativamente à informação que consta do exterior das embalagens, considera-se que, por si só, esta circunstância não justifica a omissão daquela informação que, em momento anterior à celebração do contrato deve estar disponível a todos os interessados e, como tal, aos utilizadores que a pretendem obter. Acresce que uma informação mais completa fomenta a subscrição de serviços de forma consciente e interessada, reduzindo a conflitualidade fundada no desconhecimento das condições que regem a prestação dos serviços.

Em resposta às preocupações da **APRITEL** e da **NOS**, reformularam-se as alíneas b) e c) do n.º 1 do agora artigo 9.º, entendendo esta Autoridade que a informação aí contemplada não constitui um encargo excessivo para as empresas, nem ocupará demasiado espaço, mesmo no caso das embalagens de menor dimensão. Em causa está a disponibilização de informação simples e concisa, que, no entender da ANACOM, não se traduzirá em muitos caracteres.

Finalmente, indo ao encontro da preocupação expressa pela **APRITEL** e pela **MEO**, em relação à informação referente aos encargos relativos às comunicações para os serviços

de apoio ao cliente, reformulou-se o ponto i) da alínea c) do n.º 1 do agora artigo 9.º, permitindo-se a remissão para outro suporte informativo adequado.

**Artigo 9.º**

**Utilizadores com necessidades especiais**

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

A **DGC** entende que este preceito é demasiado vago e que seria preferível concretizar esta obrigação tão importante. Defende a **DGC** que tal concretização poderia passar, por exemplo, por estabelecer um dever especial de informação a estes consumidores. Quanto a esta matéria, entende ainda a **DGC** que cumpre fazer referência ao disposto na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da LCE e para a informação sobre “Serviços” no ponto 3.4 do anexo II, respeitante aos grupos sociais específicos.

**Cabovisão e ONITELECOM** solicitam à ANACOM que explicita o que pretende com esta disposição, mediante exemplos da sua aplicabilidade.

**Posição da ANACOM**

O artigo 9.º do Projeto de Regulamento corresponde, agora, ao artigo 11.º do Regulamento, com a mesma epígrafe.

Em resposta à **DGC** e à **Cabovisão e ONITELECOM** e considerando a diversidade de utilizadores abrangidos e de meios de disponibilização da informação, considerou-se que não seria adequado concretizar, em Regulamento, exigências específicas a cumprir na disponibilização de informação a estes utilizadores. Com efeito, em determinadas situações, a apreensão da informação pode ser assegurada através de uma mais cuidada explicação – como sucederá relativamente a alguns utilizadores que, v.g., em razão da idade ou deficiência física podem ter maior dificuldade na apreensão da informação, ou, noutros casos e na falta de outros meios, poderá justificar-se a utilização de suportes específicos, ou outras soluções técnicas que permitam o acesso à informação.

Assim, para deixar alguma margem às empresas, procurou-se concretizar o objetivo visado com esta regra, de acordo com a qual, e em linha com o contributo da DGC, se reconhece caber às empresas um dever especial de informação aos utilizadores em causa, cabendo-



lhes nesse âmbito assegurar a disponibilização de informação no formato mais adequado à sua apreensão pelos respetivos destinatários.

**Artigo 10.º**

**Gratuidade**

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

A **MEO** entende que, não obstante a gratuidade, existem situações em que será legítimo transferir para o cliente os custos inerentes à disponibilização da FIS em formato de papel, existindo alternativas ao dispor do cliente para o acesso à informação, nomeadamente através de envio para o seu *e-mail* ou na área reservada.

**Posição da ANACOM**

O artigo 10.º do Projeto de Regulamento corresponde, agora, ao artigo 12.º do Regulamento, com a mesma epígrafe.

A ANACOM assinala que o observado pela **MEO** não foi referido por nenhuma outra entidade.

Entende ainda a ANACOM que a disponibilização de informação pré-contratual e contratual constitui uma obrigação das empresas e que, a ser prestada nos moldes previstos no presente Regulamento, não deve ficar dependente de um pagamento por parte dos seus destinatários. Por outro lado, existirão soluções que permitirão dissuadir e sensibilizar os utilizadores finais para a receção de informação em outros suportes, sendo certo que o suporte em papel será o mais adequado para a apreensão de informação por alguns dos destinatários das mesmas – v.g. franjas da população que não estão familiarizadas com a utilização de suportes digitais, não sendo, por isso adequado nem razoável imputar-lhes os custos da disponibilização da informação.

Assim, perante a multiplicidade de destinatários da FIS (todo o universo dos utilizadores, que comporta diferentes realidades), considera-se que o acesso à mesma deve ser gratuito e viabilizado por qualquer meio. Sublinha-se, porém, que nos termos previstos no n.º 3 do artigo 6.º do Regulamento foi previsto um mecanismo que permite às empresas utilizar outro suporte que não o papel para disponibilizar a FIS. Esta solução, conjugada com o disposto na alínea a) do n.º 1 do mesmo preceito (que apenas determina o envio da FIS a

pedido do assinante se esta não estiver já disponível na respetiva área de cliente), permite dar resposta a solicitações reiteradas da FIS.

#### **Artigo 11.º**

##### **Prestação de informação ao ICP-ANACOM**

*1 - Para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, as empresas devem comunicar ao ICP-ANACOM, logo que iniciem a sua atividade e por via eletrónica, para o endereço [inserir], os endereços URL do sítio e das páginas nas quais, em cumprimento do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 2.º, procederão à publicação das suas ofertas e à disponibilização das fichas de informação simplificada associadas, bem como qualquer alteração posterior dos mesmos com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à sua ativação.*

*2 - Para os efeitos do disposto no n.º 8 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, o depósito dos exemplares dos contratos deve ser realizado:*

*a) Em formato PDF com permissão de pesquisa, de cópia e de impressão; e*

*b) Exclusivamente por via eletrónica, para o endereço [inserir], com a indicação, em relação a cada exemplar, dos seguintes elementos:*

*i) Designação da empresa;*

*ii) Referência única atribuída pela empresa, sob o modelo «[Número sequencial]/[Ano]»;*

*iii) Data de início da utilização; e*

*iv) Sendo o caso, indicação da referência única do exemplar que visa substituir.*

A **Cabovisão e ONITELECOM** pretendem confirmação:

- Relativamente ao n.º 1, se a comunicação em apreço respeita apenas à alteração dos endereços URL correspondentes às respetivas ofertas e à disponibilização das FIS;
- Relativamente ao ponto ii, alínea b) do n.º 2, se o número referido pode ser alfanumérico;
- Se a ANACOM se refere à sequência como sendo a versão do documento correspondente ao modelo de contrato vigente.

#### **Posição da ANACOM**

O artigo 11.º do Projeto de Regulamento corresponde, agora, ao artigo 13.º, com a mesma epígrafe e sem alterações significativas de redação.

No sentido de dar resposta às questões suscitadas neste âmbito, é de referir que, ao abrigo do disposto no n.º 1, as empresas devem comunicar à ANACOM os endereços URL respeitantes quer às versões originais das FIS das ofertas que disponibilizam no mercado, quer às versões atualizadas das mesmas, caso os respetivos termos tenham sido sujeitos a alteração. Devem também ser antecipadamente comunicadas à ANACOM as alterações dos endereços URL do sítio e das páginas nas quais são disponibilizadas as ofertas e as FIS. No demais, confirma-se o entendimento avançado pela **Cabovisão e ONITELECOM**.

#### **Artigo 12.º**

##### **Disposições finais e transitórias**

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

Relativamente ao prazo de entrada em vigor do Regulamento, a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM**, a **MEO** e a **NOS** entendem que, atendendo à complexidade da elaboração de novos processos internos para implementação das regras vertidas neste Regulamento, nomeadamente o “desenho” das FIS e a reformulação de todos os contratos atualmente utilizados, os quais vão implicar desenvolvimentos profundos nos sistemas informáticos de todos os operadores, e abranger várias áreas operacionais das empresas, o prazo de 6 meses é insuficiente para a implementação em pleno do Projeto de Regulamento. Nestes termos, propõem que o Regulamento entre em vigor 12 meses após a data da sua publicação.

A **MEO** destaca ainda que o prazo de 15 dias úteis de antecedência mínima para a comunicação dos endereços URL à ANACOM é excessivo, propondo que, à semelhança do previsto para as situações de alteração dos mesmos (n.º 1 do artigo 11.º), a antecedência mínima de comunicação seja de 5 dias úteis.

### **Posição da ANACOM**

O artigo 12.º do Projeto de Regulamento corresponde agora ao artigo 14.º, com a mesma epígrafe.

Relativamente ao prazo de entrada em vigor do Regulamento, em resposta à **APRITEL, Cabovisão e ONITELECOM, MEO e NOS**, afigura-se que as soluções preconizadas no Regulamento da informação pré-contratual e contratual determinarão uma simplificação dos procedimentos de informação. Muito embora seja necessário promover a adaptação dos procedimentos atualmente seguidos pelas empresas, entende-se que para o efeito não será necessário um período tão dilatado como o acima preconizado.

A este respeito, importa considerar os prazos fixados em normativos com os quais o presente Regulamento tem algum paralelismo, como sucede com a implementação das medidas previstas no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, cuja entrada em vigor foi fixada para 13 de junho do mesmo ano, ou com os prazos de 6 meses fixados nas decisões ANACOM com as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos, ou sobre a cessação dos contratos por iniciativa dos assinantes ou sobre as condições de oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

Entende-se, por isso, que para o presente Regulamento será razoável e proporcional estabelecer um prazo que esteja alinhado com os prazos acima indicados e que seja conciliável com o disposto no n.º 3 do artigo 3.º da Lei n.º 15/2016. Nesse sentido, estabelece-se que as medidas previstas no Regulamento sejam implementadas no prazo máximo de seis meses após a sua publicação, possibilitando, também, que as empresas o possam fazer antes de terminado este prazo.

Por outro lado e considerando as observações apresentadas pela **MEO**, alterou-se para 5 dias úteis a antecedência mínima para a comunicação prevista no n.º 6 do atual artigo 14.º.

### **3.2. Comentários recebidos e posição da ANACOM sobre a Ficha de informação simplificada (Anexo I do Projeto de Regulamento)**

A **DGC**, a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM**, a **MEO** e a **NOS** destacam a preocupação de se ponderar bem sobre a necessidade de inclusão na FIS de todos os itens e o seu conteúdo atual, pois entendem que demasiada informação, numa ficha que se pretende simples, pode ter um efeito contrário ao que se pretende. Consideram que a FIS é muito extensa e contém algumas soluções que não contribuem para se alcançar o objetivo que preside à sua elaboração.

A **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM**, a **MEO** e a **NOS** entendem que a mais-valia da FIS só será efetiva e real se a informação que dela constar for simples, clara e objetiva, devendo, por isso, focar-se nos elementos essenciais para a formação da vontade de contratar e que influenciam, de forma determinante, as escolhas dos utilizadores. Partilham da posição de que só desta forma a FIS poderá ser apta a produzir o efeito para o qual foi idealizada pela ANACOM – o de potenciar escolhas esclarecidas e devidamente informadas sobre os produtos e serviços de comunicações eletrónicas, que constituem a oferta comercial de cada operador.

Neste sentido, a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM** e a **NOS** consideram que existe informação contemplada no projeto de modelo da FIS que não reúne aquelas características, razão pela qual deve ser suprimida da versão final do Regulamento (por exemplo, informação relativa às “Condições de Cessação do Contrato”, às “Indemnizações e Reembolsos”, à “Resolução de Conflitos” e a indicação dos horários dos serviços de apoio ao cliente). Entendem que esta informação, pese embora conste do elenco do artigo 47.º da LCE, não é determinante para a escolha do consumidor, devendo apenas estar disponível para consulta e ser pública, sendo inquestionavelmente relevante em sede de execução do contrato, mas não em momento prévio à sua celebração.

Consequentemente, a **APRITEL** entende que os elementos informativos que “pesam” na escolha dos interessados são: o tipo de serviços aos quais pretendem aderir, as suas características essenciais, os níveis de qualidade, o preço, as ofertas de que irão usufruir, a duração do contrato, os períodos de fidelização e os valores a pagar em caso de cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização.

## Posição da ANACOM

Considerando os vários comentários feitos e as propostas apresentadas, procedeu-se a uma profunda reformulação da FIS com o intuito de a tornar mais simples, clara e objetiva, e a evidenciar a informação que se considera ser mais relevante para a escolha dos serviços a contratar. Assim, foram criados dois modelos de FIS, um destinado às ofertas agregadas de serviços e outro destinado às ofertas individualizadas, com diferenças que se reconduzem à identificação de serviços abrangidos e ao valor mensal a pagar num e noutro tipo de ofertas.

Foram consideravelmente reduzidos os campos de preenchimento aberto. A FIS contém agora informação mais padronizada com foco nos elementos que se considera serem determinantes para a decisão de contratar e procurou-se tipificar as principais características que diferenciam cada oferta, reduzir a possibilidade de as empresas descreverem as suas ofertas de forma extensa, variável e subjetiva e identificar, à partida, quais os destinatários da FIS, consumidores ou demais utilizadores finais, já que, de acordo com as mais recentes alterações à LCE, as obrigações de informação sobre certos aspetos da relação contratual variam, consoante se trate do primeiro ou do segundo grupo. Esta solução permite uma perceção mais imediata de cada uma das ofertas por parte dos destinatários da FIS, facilitando a comparação com outras ofertas.

### **1. Modelo da ficha de informação simplificada**

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

**[modelo]**

No que concerne aos elementos constantes da estrutura da FIS, a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM**, a **DGC** e a **MEO** tecem os seguintes comentários:

- “Oferta publicada a [inserir data], atualizada a [inserir data]” e “Proposta válida até [inserir data]”: A **Cabovisão e ONITELECOM** sugerem a eliminação da *check box* inserida junto a cada uma destas informações, por induzir que se trata de uma opção, quando a leitura que se faz a estes elementos é que não se trata de uma opção, mas sim de duas informações distintas. A **MEO**, considerando a dimensão e diversidade de ofertas disponíveis e das alterações a que as mesmas estão sujeitas, entende que estas duas datas não devem existir. Assim, em alternativa, propõe que se coloque o campo “Data de entrega da Ficha a [inserir data]”.

- “Contrato de adesão n.º [incluir referência única prevista no item ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º do presente regulamento]”: a **MEO** afirma não compreender a relevância de inserção deste item, uma vez que o ponto ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º prevê que seja incluída a “referência única atribuída pela empresa, sob o modelo «[Número sequencial]/[Ano]»”.
- “Empresa”: entende a **MEO** que esta informação deve ser feita de uma forma informal e não com o habitual formalismo que costumam revestir estes documentos (por exemplo, denominação do prestador, sede, número de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, capital social, entre outros), considerando que esta informação já se encontrará vertida no contrato. Assim, propõe que neste campo apenas seja incluída informação referente à identificação sumária da empresa. Ademais, pretende a **MEO** obter uma clarificação sobre qual é o entendimento da ANACOM sobre a diferença entre as expressões “endereço do sítio” e “páginas na Internet”, uma vez que da redação do Projeto de Regulamento parece resultar que a ANACOM considera existir uma diferença. Sobre o campo “Apoio ao cliente”, a **MEO** tem a assinalar que considera excessiva a inclusão de um endereço eletrónico. Desta forma, propõe que neste campo seja incluída a informação referida pela ANACOM, mas em alternativa ao endereço eletrónico seja publicado o *link* do *site* das empresas, de onde consta o respetivo formulário de contacto.
- “Serviços e Preços”: relativamente aos pontos 2 e 3, solicitam a **Cabovisão e ONITELECOM** esclarecimento sobre o que entende a ANACOM por “outro suporte informativo”.
- A **MEO** sugere que, à semelhança do previsto na alínea b), ponto 2 e alíneas a) e d), ponto 3, a informação prevista na alínea c), ponto 2, referente ao desbloqueio de equipamentos e todo o detalhe de preços, bem como a informação prevista nas alíneas b), c) e f) do ponto 3, sejam disponibilizadas por remissão direta para outros suportes informativos, tendo em conta o detalhe exaustivo das mesmas e a facilidade com que se desatualizam. Ainda neste campo, considerando o objetivo da ANACOM de a FIS possibilitar aos utilizadores a comparação entre as ofertas dos diferentes operadores, a **MEO** propõe que lhes seja concedida a possibilidade de a informação constante deste campo ser apresentada num formato mais gráfico, como por exemplo em formato tabela. Por último, sugere a **MEO** que o campo “Serviços e preços” passe a figurar logo após o campo “Cliente”, por se tratar da informação mais relevante para os clientes e por forma a não só facilitar a leitura do documento, como também a permitir uma fácil

comparação entre as diferentes ofertas, contribuindo então para uma melhor adequação do pretendido.

- “*COM.escolha*”: a **Cabovisão e a ONITELECOM** e a **MEO** entendem que não se deveria, por via deste Projeto de Regulamento, fixar regras de natureza vinculativa, limitativas da liberdade de atuação das empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas e que extravasam os limites mínimos necessários para alcançar aqueles objetivos. Entendem a **Cabovisão e a ONITELECOM** que a colocação do *link* COM.escolha carece de fundamento na lei (nacional e comunitária), em particular, no artigo 47.º da LCE, o qual se refere, exclusivamente, à oferta de cada operador, pondo também em causa a liberdade de iniciativa económica privada, consagrada na Constituição da República Portuguesa. Face ao supra exposto, consideram que a ANACOM deveria excluir deste Projeto de Regulamento esta obrigação de incluir a referência ao COM.escolha.
- “*Níveis de qualidade mínima*” e “*Outros níveis de qualidade*”: a **APRITEL** e a **Cabovisão e a ONITELECOM** consideram que toda a informação relativa aos níveis de qualidade do serviço deve ser sequencial. A **MEO** entende que, dada a extensão das matérias propostas para este campo e atendendo a que as mesmas constarão do contrato, o mesmo seja remetido para o conteúdo do contrato.
- “*Período de fidelização*”: a **DGC** chama a atenção para o facto de este ponto se encontrar inserido no item relativo “duração, renovação e cessação do contrato”. No entanto, a **DGC** considera que o período de fidelização constitui um elemento muito importante, devendo surgir imediatamente a seguir ao “preço” e antes dos elementos “manutenção” e “resolução de litígios”, não devendo ser incluído no item “duração do contrato”.
- A **APRITEL** e a **Cabovisão e a ONITELECOM** consideram que a caixa final que remete para os contactos do prestador de serviços para a obtenção de informação sobre os períodos de fidelização e os procedimentos que devem ser seguidos para solicitar a cessação do contrato deverá ser suprimida, pois é informação que já se encontra refletida no campo relativo à identificação da empresa.



## **Posição da ANACOM**

Considerando os contributos recebidos, procurou-se proceder à simplificação da estrutura da FIS, tendo em vista uniformizar o seu preenchimento, para que a informação que dela conste resulte tão clara e comparável quanto possível.

Assim, de um modo geral, a FIS assume agora **(i)** um formato mais gráfico, **(ii)** apresenta uma redução considerável dos campos de preenchimento livre por parte das empresas, **(iii)** o conteúdo correspondente aos itens que compõem a sua estrutura está, no entendimento desta Autoridade, reduzido ao seu núcleo essencial, isto sem prejudicar o cumprimento do disposto no artigo 47.º LCE e assegurando, ao mesmo tempo, que os assinantes acedem a informação atualizada sobre os elementos contratuais que constam da FIS e que integram o elenco do artigo 48.º da LCE, tendo já em conta as alterações introduzidas na LCE pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, bem como o disposto no Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta.

No que respeita a (iii), sublinha-se o que agora estabelece o n.º 1.6. b do Anexo I do Regulamento, que prevê a remoção dos campos com informação relativa aos serviços que não sejam disponibilizados no âmbito da oferta a que se refere a FIS – assim poderá suceder, no âmbito do campo «DETALHE DOS SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)», constante de ambos os modelos da FIS, quanto ao(s) subcampo(s) relativo(s) ao(s) serviço(s) não aplicável(eis) – poderão ser retirados os subcampos destinados a descrever as características de serviços de comunicações eletrónicas que não estão inseridos nas ofertas (telefone fixo, telefone móvel, Internet fixa, Internet móvel, Internet no telemóvel e TV por subscrição).

Em termos concretos, a ANACOM assinala o seguinte:

- Conforme proposta da **Cabovisão** e **ONITELECOM**, foram eliminadas as *check boxes* relativas a “Oferta publicada a [inserir data], atualizada a [inserir data]” e “Proposta válida até [inserir data]”. Foi, no entanto, mantido o campo relativo à data de disponibilização da FIS. A cristalização desse elemento na FIS assegura uma maior transparência da informação pré-contratual e contratual, podendo também contribuir para a redução de diferendos;
- Relativamente à observação da **MEO** sobre a relevância da referência ao contrato de adesão, esclarece-se que a mesma releva para uma mais fácil correspondência entre a FIS e as condições contratuais que lhe estão associadas;

- Na linha do que foi proposto pela **MEO**, procedeu-se à simplificação na FIS dos elementos de identificação da empresa;
- Quanto à clarificação solicitada pela **MEO** relativamente à diferença entre “endereço do sítio” e “páginas na internet”, remete-se para o acima referido a propósito do artigo 3.º do Regulamento (artigo 2.º do Projeto de Regulamento);
- Na linha do que foi proposto pela **MEO**, a inclusão do endereço eletrónico do prestador no campo relativo aos contactos do apoio ao cliente é agora de inclusão voluntária, devendo sempre ser disponibilizada uma forma de contacto por via eletrónica (*e-mail* ou formulário eletrónico, consoante a solução adotada pelas empresas);
- Respondendo à questão colocada pela **Cabovisão e ONITELECOM** sobre o entendimento a dar à referência a “outro suporte informativo”, esclarece-se que a formulação adotada se destina a viabilizar a remissão para outros locais onde seja disponibilizada informação sobre serviços e preços, por exemplo para os *sites* das empresas na Internet;

Como sugerido pela **MEO** prevê-se agora, no subcampo «Encargos adicionais», que a informação sobre o preço das comunicações não abrangidas por ofertas que prevejam limitações ao tipo, volume ou capacidade de comunicações, mas não só, seja assegurada por remissão para outros suportes informativos. Acrescente-se que, tendo presentes as observações recebidas no âmbito da consulta, este campo foi objeto de profunda reformulação por forma a facilitar o seu preenchimento sem comprometer o detalhe com que a informação sobre preços deve ser prestada nos termos do artigo 47.º e 48.º da LCE, admitindo-se que na indicação do detalhe dos preços das comunicações e custos adicionais as empresas optem por uma apresentação da informação em formato mais gráfico, desde que respeitadas as instruções de preenchimento da ficha;

- Considerando a sugestão da **MEO** no sentido de que o campo “*Serviços e preços*” passe a figurar logo após os dados do cliente, foi promovida a reordenação dos campos da FIS de modo a conferir destaque acrescido à informação mais relevante sobre a contratação, referindo-se, assim, no início da FIS a informação sobre serviços e de seguida a informação sobre preços, com possibilidade de detalhar essa informação no campo «DETALHE DO SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)»;
- Procurando ir ao encontro do que foi proposto pela **APRITEL, Cabovisão e ONITELECOM**, a informação sobre qualidade de serviço foi incluída, consoante o modelo de FIS em causa, nos campos «OFERTA AGREGADA DE SERVIÇOS» ou, «SERVIÇO» e no campo «DETALHE DO SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)»,

possibilitando também, em linha com o sugerido pela **MEO** que a informação sobre o regime das indemnizações e/ou reembolsos, quando aplicável, seja assegurada por remissão para outro suporte informativo, dado que apenas esta informação poderá ter uma extensão que justifique tal remissão. Pela importância que reveste, a informação relativa às compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e do incumprimento do tempo para ligação inicial, ou, no caso dos serviços de internet fixa, as compensações por incumprimento da velocidade mínima, deve ser incluída na FIS, não podendo ser prestada por remissão para outro suporte informativo. Trata-se de informação que importa levar ao conhecimento dos utilizadores de forma expedita e imediata, e que, pela sua extensão e complexidade não se justifica remeter para outro suporte informativo;

- Foi dado mais destaque à informação relativa ao “*Período de Fidelização*”, que surge agora em campos autónomos, dada a relevância desta informação para que o assinante faça a sua escolha de entre as ofertas atualmente disponíveis e tendo também presente as exigências decorrentes das alterações em resultado da recentemente publicada Lei n.º 15/2016, de 17 de junho. Refira-se que a informação constante do campo «ALTERNATIVAS SEM FIDELIZAÇÃO E COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO», bem como o disposto no ponto i) da alínea c) do n.º 1.6 do Anexo I do Regulamento visa já dar cumprimento ao disposto no n.º 8 do artigo 48.º da LCE, na redação que lhe foi dada pela acima mencionada Lei n.º 15/2016.

Sem prejuízo do acima referido, foi mantido o entendimento subjacente ao Projeto de Regulamento no que respeita:

- À manutenção do subcampo destinado à indicação de contacto específico através do qual a empresa informe sobre quando termina o período de fidelização e confirmar, em qualquer caso, o procedimento para cessar o contrato e os encargos daí decorrentes, que se considera de particular relevância e que encontra o seu antecedente na Decisão sobre os Contratos, nos termos da qual dos contratos com períodos de fidelização ou permanência devem já constar, nomeadamente, a indicação de um meio simples e expedito através do qual o cliente possa, a todo o momento, saber quando se conclui o período de fidelização e qual o valor que terá que pagar se rescindir antecipadamente o contrato. Ainda no âmbito da cessação do contrato, saliente-se que as respetivas condições continuam a constar da FIS, muito embora num subcampo intitulado “Condições de denúncia”, cujo preenchimento obedece agora a uma estrutura mais

gráfica e uniforme, eliminando-se a margem de preenchimento livre por parte das empresas;

- À informação sobre a resolução de litígios, que se considera de particular relevância quer no decurso da execução do contrato, quer em fase pré-contratual e que, tal como consta da FIS, se afigura alinhada com o disposto na Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) de consumo, concretamente com o disposto no seu artigo 13.º, entretanto transposto para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (cf. artigo 18.º); e
- À informação relativa ao COM.escolha, ainda que se tenha alterado o seu posicionamento na estrutura da FIS. A este propósito, e em consonância com o que resultava já do Projeto submetido a consulta, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1.6 do Regulamento é possível remover os campos com informação relativa aos serviços que as empresas não disponibilizem no âmbito da oferta a que se refere a FIS. Ao mesmo tempo, recorda-se que a Decisão sobre as Condições de Oferta já previa, relativamente a todos os serviços de comunicações eletrónicas e no âmbito da informação relativa a preços, uma obrigação de inserção de um “...link no sítio da Internet do prestador do serviço para o Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM no caso de serviços abrangidos por aquele observatório.”.

**1.3. Exceção do disposto na alínea a) do n.º 1.2:**

**a) O campo «CLIENTE», que pode ser removido das fichas de informação simplificada disponibilizadas ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 2.º do presente regulamento; e**

**b) O subcampo com a remissão para o COM.escolha, que pode ser removido das fichas de informação simplificada sempre que se trate de redes ou serviços não abrangidos por este mecanismo.**

A **Cabovisão e a ONITELECOM**, relativamente à alínea a), gostariam de saber qual o entendimento da ANACOM sobre o momento em que se deve colocar o campo de dados de cliente.

### **Posição da ANACOM**

Em resposta a esta questão, remete-se para o disposto no n.º 1.6. do anexo I ao Regulamento, nos termos do qual se permite o não preenchimento da informação sobre a identificação de cliente na FIS disponibilizada em cumprimento do disposto no artigo 3.º do

presente regulamento. A sua inclusão e respetivo preenchimento apenas são exigidos aquando da entrega ao interessado da FIS incluindo já todas as condições particulares propostas e aquando da entrega ao assinante de uma versão atualizada da FIS, ao abrigo do disposto nos artigos 4.º e 6.º do presente regulamento, respetivamente.

Relativamente à remissão para o COM.escolha considerando a relevância desta remissão e as dificuldades que poderiam surgir no apuramento em que tal remissão é dispensável, optou-se por manter a exigência desta remissão, independentemente das ofertas.

### **3. Outros requisitos formais da ficha de informação simplificada**

*A ficha de informação simplificada deve respeitar os seguintes requisitos:*

*a) Tendo por referência o tipo Arial, tamanho de letra igual ou superior a:*

*i) 20 pontos no título «ficha de informação simplificada», em maiúsculas e a negrito;*

*ii) 16 pontos no nome da oferta, em minúsculas e a negrito;*

*iii) 11 pontos nos títulos dos campos, em maiúsculas e a negrito;*

*iv) 11 pontos nos subtítulos dentro dos campos, em minúsculas e a negrito;*

*v) 11 pontos no texto e, sempre que assinalado, a negrito; e*

*vi) 8 pontos no subcampo relativo às referências do contrato de adesão e da ficha de informação simplificada;*

*b) Cor de letra preta sobre fundo branco;*

*c) Espaçamento entre linhas igual ou superior a single; e*

*d) Introdução de, pelo menos, um parágrafo entre cláusulas.*

A **APRITEL** e a **Cabovisão e a ONITELECOM** entendem que o tamanho da letra e a formatação dos diversos campos da FIS devem ser revistos, por forma a garantir que aquelas não se transformam em documentos muito extensos e de difícil compreensão, pouco atrativos para os consumidores.

A **G9** e a **MEO** defendem que o tamanho mínimo da fonte (como referência o tipo Arial 11) é bastante elevado, uma vez que acarreta a entrega aos utilizadores de um número elevado de páginas, implicando não só grandes custos, como o entendimento do negócio das comunicações eletrónicas como sendo um negócio bastante burocrático, muito aquém da desmaterialização/desburocratização que se tem vindo a adotar em diversos sectores e até mesmo pelo próprio Estado Português. Sugere a **MEO**, então, à semelhança da Ficha

de Informação Normalizada utilizada no sector bancário, que se mantenha o tipo de letra Arial, contudo, com um tamanho mínimo de letra estabelecido de 9 pontos.

### **Posição da ANACOM**

Atendendo aos contributos recebidos, bem como à experiência do sector bancário, a redação deste número foi objeto de alterações no sentido da redução do tamanho de letra proposto e da eliminação do espaçamento entre linhas igual ou superior a *single*.

### **3.3. Comentários específicos e posição da ANACOM sobre o Anexo II do projeto de regulamento**

Abaixo e relativamente a cada disposição proposta em relação à qual foram recebidos contributos, incluem-se não só os comentários que expressamente lhe foram dirigidos, como também os comentários que, não lhe tendo sido associados, entende a **ANACOM** deverem aí ser considerados.

#### **1. Conteúdo**

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

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

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

Relativamente ao ponto 1, referente ao conteúdo do contrato, questionam a **Cabovisão e ONITELECOM** se devem os operadores substituir os títulos das suas condições gerais e específicas nos contratos atualmente em vigor pelos títulos identificados nos pontos 2 a 11 do Anexo II, ou se poderão manter a estrutura atual, adaptando o *layout* aos itens que não estejam contemplados no atual contrato em vigor.

Relativamente ao ponto 1.2., a **DGC** não concorda com a solução proposta, pois considera que as informações constantes da FIS integram o contrato e, por isso, não deve ser prevista a regra da remissão que irá prejudicar o conhecimento de todas as condições. A **Cabovisão e ONITELECOM** questionam se a FIS a disponibilizar passa, conjuntamente com as restantes condições que não constam da FIS, mas que têm que constar dos contratos de prestação de serviços, a consubstanciar o contrato no seu todo, sendo, portanto, dispensável a repetição das condições que já foram contempladas na FIS. A **MEO** entende que a lógica deveria estar invertida: ao invés de se prever a possibilidade de, no contrato, se remeter para a FIS, propõe a **MEO** que seja concedida a possibilidade de os operadores remeterem alguns aspetos da FIS para o contrato, designadamente os campos referentes aos “níveis de qualidade mínima”, “indenizações e reembolsos”, “outros níveis de qualidade”, “condições de cessação” e “resolução de conflitos”, considerando que estes campos não revestem matérias consideradas essenciais pelos utilizadores, no momento da contratação e, no caso concreto da FIS, apenas tornam o documento extenso e confuso para os clientes.

### **Posição da ANACOM**

Em resposta à questão colocada pela **Cabovisão e ONITELECOM**, esclarece-se que o disposto no ponto 1 do Anexo II do Regulamento apenas se refere ao conteúdo do contrato, ou seja, as empresas apenas deverão assegurar que os contratos que utilizam contêm o conjunto mínimo de elementos que decorre do disposto no n.º 1 do artigo 48.º da LCE e que se concretiza no anexo em causa.

No demais, esclarece-se que o disposto no n.º 1.2 do Anexo II é uma decorrência do disposto no n.º 4 do artigo 4.º, no n.º 5 do artigo 6.º e no n.º 3 do artigo 7.º do Regulamento, isto é, uma vez que a FIS, inclui os dados do interessado, bem como as condições que o vincularão caso venha a contratar com a empresa, as quais poderão, uma vez objeto de alterações, vir a justificar a entrega de uma FIS atualizada nos termos do artigo 6.º do Regulamento. Integrando tais condições o contrato, não haverá então necessidade de neste repetir condições que já farão parte da FIS.

## **2. Empresa**

### **2.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:**

- a) Identidade da empresa;**
- b) Endereço da sede da empresa;**
- c) Endereço do seu estabelecimento principal, se diferente do endereço previsto na alínea b);**
- d) Endereços do sítio e das páginas na Internet que a empresa utiliza na sua relação com o público;**  
**e**
- e) Endereços e formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção previstos no n.º 6, incluindo um número de telefone e um endereço de correio eletrónico.**

**2.2. Para os efeitos do disposto no n.º 2.1, devem ser observados os requisitos previstos na legislação aplicável para a identificação da empresa, nomeadamente no Código das Sociedades Comerciais e no âmbito da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.**

**2.3. O contrato deve especificar o meio através do qual serão efetuadas as comunicações entre as partes, para os casos em que a lei não exija uma forma especial, recomendando-se que as partes convençionem que, para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração dos mesmos.**

Relativamente à alínea e) do ponto 2.1., a **DGC** questiona se não deverão ser igualmente considerados os custos. Sobre a mesma disposição, a **MEO** reitera que considera excessiva a inclusão de um endereço eletrónico. A **NOS** refere que deverá ser dada aos operadores a possibilidade de optar pelo número de telefone ou pelo endereço de correio eletrónico, uma vez que é preferível e mais adequada a existência de um único meio de contacto que permita, de forma uniforme e transversal, responder a todos os pedidos e solicitações.

### **Posição da ANACOM**

Em resposta à **DGC**, esclarece-se que os custos a que se refere estão compreendidos na alínea b) do n.º 5.2 do Anexo II.

Assinala-se ainda que o disposto na alínea e) do n.º 2.1. do Anexo II foi objeto de alterações em consonância com os contributos da **MEO** e da **NOS**, prevendo-se agora no Regulamento a possibilidade de utilização de um formulário eletrónico.



### **3. Serviços**

#### **3.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:**

- a) A descrição dos serviços e das funcionalidades associadas e, quando aplicável, a identificação dos equipamentos fornecidos;**
- b) As condições de acesso e de utilização dos serviços, das funcionalidades associadas e dos equipamentos fornecidos;**
- c) As condições de acesso aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quando aplicável e tendo presente o disposto no artigo 45.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e**
- d) A informação sobre a disponibilização, ou não, do acesso aos serviços de emergência e da informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, quando aplicável e nos termos do artigo 51.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.**

#### **3.2. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 3.1, devem constar do contrato, em especial e quando aplicável:**

- a) Indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável:**
  - i) Limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas; e**
  - ii) Limitações ao número dos canais de televisão disponíveis e, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, a sua discriminação;**
- b) Informação sobre a disponibilidade ou a área geográfica de cobertura dos serviços, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, e a necessidade de verificação prévia de condições técnicas ou de realização de testes de conectividade;**
- c) Restrições ao acesso e à utilização de outros serviços de comunicações eletrónicas, de funcionalidades ou de equipamentos;**
- d) Restrições no acesso a conteúdos, aplicações ou serviços, nos termos legalmente permitidos, nomeadamente em resultado dos níveis de qualidade do serviço oferecidos;**
- e) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, bem como indicação de equipamentos terminais alternativos eventualmente disponíveis no mercado;**
- f) Procedimentos que envolvam o acesso aos equipamentos terminais, incluindo as repercussões desse acesso na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores; e**
- g) Procedimentos instaurados pela empresa para medir e condicionar o tráfego de modo a evitar que seja esgotada a capacidade num segmento de rede ou impedir que a capacidade contratada seja ultrapassada, indicando o meio através do qual o assinante possa verificar a medição ou o**

*condicionamento realizados e as repercussões destes procedimentos na qualidade do serviço oferecido, na proteção da privacidade e dos dados pessoais dos utilizadores e nos preços.*

*3.3. Do contrato deve constar a obrigação da empresa de comunicar ao assinante qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou na disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, devendo ainda a empresa, na recolha das formas de contacto do assinante, solicitar a indicação do contacto a utilizar para o efeito.*

*3.4. Do contrato deve constar um meio adequado através do qual os grupos sociais específicos referidos na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas possam obter informação sobre os serviços, as funcionalidades e os equipamentos que lhes sejam destinados.*

No que respeita a alínea a), i) do ponto 3.2., sugere a **NOS** o aditamento *in fine* da menção “ainda que por remissão direta para outro suporte informativo”, de modo a permitir que os operadores possam discriminar e elencar as eventuais limitações, de forma completa e exaustiva, num suporte mais adequado e que assegure a sua cabal compreensão.

Relativamente à alínea e) do ponto 3.2., a **NOS** afirma não entender a menção constante da parte final, uma vez que os utilizadores têm acesso à gama de equipamentos terminais disponibilizados pelos operadores e têm, também, o direito de ser informados sobre as eventuais restrições impostas à utilização de tais equipamentos, resultando esta obrigação da LCE. Sugere, assim, a eliminação desta menção.

Relativamente às alíneas f) e g) do ponto 3.2, a **MEO** e a **NOS** solicitam a clarificação destes pontos, para que seja possível avaliar se existirá necessidade de implementar quaisquer funcionalidades/sistemas adicionais, para além dos já existentes.

Em referência ao ponto 3.3, solicita a **MEO** clarificação sobre se é categórico que o contacto a indicar terá de ser específico para o efeito.

Relativamente ao ponto 3.4, a **Cabovisão e ONITELECOM** solicitam esclarecimentos sobre o que se entende por “grupos sociais específicos”, referidos na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da LCE. No mesmo ponto, a **NOS** sugere o aditamento *in fine* da menção “quando diferente daqueles previstos na alínea e) do n.º 2.1.”.

### **Posição da ANACOM**

Em resposta à sugestão da **NOS**, entende esta Autoridade que o contrato é a sede adequada para proceder à indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, as limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas. Ainda quanto ao observado por

aquela empresa, e atendendo ao seu contributo, foi alterada a parte final do disposto na alínea e) do número 3.2 do Anexo II.

No que respeita à alínea f) do n.º 3.2 do Anexo II, foi a mesma eliminada. Já quanto à alínea g) do mesmo número, esclarece-se que, no essencial, o mesmo resulta do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 47.º-A da LCE.

Sobre a clarificação solicitada pela **MEO** relativamente ao n.º 3.3, esclarece-se que o contacto em causa deverá ser fornecido pelo assinante para a sua localização pelos serviços de emergência, devendo a empresa esclarecer que o solicita para aquele efeito.

Quanto à dúvida da **Cabovisão** e **ONITELECOM**, é de referir que a expressão “grupos sociais específicos” é utilizada neste contexto com o mesmo sentido em que é utilizada na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da LCE, disposição que já indica estarem abrangidos pelo conceito os utilizadores com deficiência, os utilizadores idosos e os utilizadores com necessidades sociais especiais.

Quanto à sugestão da **NOS** respeitante ao disposto no n.º 3.4, refira-se ter sido a mesma incorporada na parte final dessa disposição.

Acrescente-se que foram introduzidas alterações na redação do n.º 3, bem como do n.º 4 do Anexo II do Regulamento, no sentido de dar cumprimento ao disposto no Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

#### **4. Qualidade de serviço**

##### **4.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:**

**a) A obrigação da empresa de prestar os serviços de uma forma contínua, nos termos da alínea b) do n.º 3 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;**

**b) Os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, incluindo obrigatoriamente:**

- i) O nível de qualidade mínima garantido em relação ao tempo necessário para a ligação inicial; e**
- ii) O nível de qualidade mínima garantido em relação a outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável, nomeadamente ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e, em matéria de portabilidade dos números, do artigo 54.º do mesmo diploma e do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto; e**

*c) Os sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, legal ou contratualmente aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade mínima de serviço referidos na alínea anterior, nomeadamente em matéria de portabilidade dos números.*

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

*4.3. Do contrato devem ainda constar:*

*a) Os meios através dos quais o assinante poderá aceder à informação sobre a qualidade dos serviços da empresa, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como, quando aplicável, à informação sobre os níveis de desempenho apurados no âmbito da prestação do serviço universal, nos termos do artigo 92.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e dos contratos para a prestação do serviço universal; e*

*b) A indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para a aferição dos níveis de qualidade concretamente verificados na prestação dos seus serviços ao assinante, quando existentes.*

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

No que respeita à alínea a) do ponto 4.3, a **MEO** entende que o cumprimento do previsto no n.º 1 do artigo 40.º da LCE implica, novamente, assegurar informação referente à qualidade de serviço aos utilizadores com deficiência, pelo que solicita que a ANACOM esclareça se estes meios deverão ser especificados.

### **Posição da ANACOM**

Em resposta à solicitação da **MEO**, esclarece-se que, estando em causa a contratação de serviços com utilizadores com deficiência, o(s) meio(s) especificamente destinado(s) pela empresa a informar tais assinantes deverão ser concretamente identificados no contrato.

### **5. Preços e pagamento**

**5.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:**

*a) Os detalhes dos preços, nos termos previstos no n.º 5.2;*

*b) Os meios de obtenção, de uma forma simples e expedita, de informações atualizadas sobre todos os preços em suporte duradouro; e*

*c) As formas de pagamento e eventuais encargos, penalizações ou bonificações inerentes a cada uma delas.*

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

*a) Os preços por tipo de comunicação, incluindo, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, os preços das comunicações internacionais e os preços em itinerância (roaming);*

*b) Os preços e demais encargos relativos ao acesso, à utilização e à manutenção, incluindo o recurso aos serviços de apoio ao cliente;*

*c) No caso de limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, nos termos previstos no item i) da alínea a) do n.º 3.2, os preços das comunicações não abrangidas;*

*d) Quaisquer sistemas tarifários especiais ou específicos, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo;*

*e) As condições de atribuição de descontos e de créditos normais;*

*f) A existência de horários com preços diferenciados e das respetivas condições; e*

*g) Os encargos envolvidos com a portabilidade dos números, incluindo os preços aplicáveis e as compensações devidas por irregularidades no processo.*

*5.3. Em caso de promoções, o contrato deve identificar o valor da promoção, de uma forma discriminada, os preços promocionais, os seus períodos de vigência, os serviços, funcionalidades e equipamentos abrangidos nas promoções e os respetivos preços pós-promocionais.*

*5.4. Em matéria de faturação, devem ainda constar do contrato os seguintes elementos:*

*a) A indicação do direito do assinante de receber faturas não detalhadas;*

*b) As condições em que os serviços serão faturados, em conformidade com o disposto na lei, recomendando-se que, entre outros, as mesmas abranjam aspetos associados à periodicidade e à data da faturação, ao suporte da fatura, ao meio de envio, ao prazo de pagamento, a eventuais encargos de emissão, às opções facultadas aos assinantes e às consequências da mora no pagamento; e*

*c) A indicação de que os assinantes têm direito a obter faturação detalhada, quando o solicitarem, e as condições em que a mesma é disponibilizada, em conformidade com o disposto na lei e com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser fixados pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto na alínea c) do n.º 3 e no n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.*

*5.5. Do contrato deve constar a indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para os seguintes fins:*

*a) Assegurar a transparência na faturação dos serviços;*

*b) Permitir o controlo do nível de utilização dos serviços e dos encargos suportados, quando existentes; e*

*c) No caso do serviço de acesso à Internet, reconhecer previamente e em linha o tipo de tráfego, nacional ou internacional, associado aos endereços a que o utilizador pretenda aceder em cada momento.*

*5.6. Do contrato deve constar o regime legal aplicável à exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação dos serviços.*

A **APRITEL**, a **Cabovisão** e **ONITELECOM** e a **NOS** questionam qual o alcance que se pretende dar ao ponto 5.5, alínea c).

### **Posição da ANACOM**

Em resposta à questão colocada, esclarece-se que o disposto na alínea c) do n.º 5.5. do Anexo II reproduz em grande medida o disposto na Decisão sobre as Condições de Oferta, nos termos da qual, no âmbito da faturação do serviço de acesso à Internet se refere que “Sempre que a faturação se baseie na distinção entre tráfego nacional e internacional, [deve ser prestada] informação sobre os meios técnicos eventualmente ao dispor do utilizador para que este possa reconhecer previamente e on-line o tipo de tráfego (nacional ou internacional) associado aos endereços a que pretenda aceder em cada momento”.

Face à dúvida colocada, foi promovida a clarificação desta exigência da alínea c) do ponto 5.5.

### **6. Apoio ao cliente e manutenção**

#### **6.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:**

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

*b) As condições aplicáveis à prestação desses serviços, incluindo os respetivos horários de funcionamento e quaisquer encargos envolvidos, nos termos previstos na alínea b) do n.º 5.2.*

**6.2. No que respeita às condições aplicáveis à prestação dos serviços de manutenção, recomenda-se que o contrato preveja a obrigação da empresa de acordar com o assinante a data e o período de tempo para a reparação de uma avaria, sempre que para tal seja necessário aceder ao local de instalação.**

**6.3. Do contrato devem constar as obrigações das partes quanto à manutenção dos serviços, incluindo a obrigação da empresa de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos serviços.**

No ponto 6.1., alínea b), a **NOS** sugere o aditamento *in fine* da menção “ainda que por remissão direta para outro suporte informativo”.

### **Posição da ANACOM**

Considera-se que a sugestão da NOS não deve ser acolhida. A ANACOM mantém o entendimento de que a solução prevista na alínea b) do ponto 6.1 é a melhor forma de dar cumprimento ao disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE, nos termos do qual dos contratos de prestação de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas devem constar, de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todos os preços e encargos de manutenção aplicáveis, bem como as formas de pagamento e eventuais encargos ou penalizações inerentes a cada uma delas.

Consequentemente, considera-se que os encargos para o contacto dos serviços de apoio a cliente e dos serviços de manutenção devem constar do contrato.

### **7. Resolução de conflitos**

#### **7.1. Do contrato devem constar:**

**a) O procedimento de tratamento de reclamações, nos termos exigidos pelo n.º 1 do artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser definidos pelo ICP-ANACOM ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo; e**

**b) A possibilidade de recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e o método para iniciar um processo junto dos mesmos, nos termos do artigo 48.º-B da Lei das Comunicações Eletrónicas.**

**7.2. Para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 7.1, devem constar do contrato os endereços e as formas de contacto disponíveis para a apresentação de reclamações, quando diferentes daqueles previstos na alínea e) do n.º 2.1.**

**7.3. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 7.1, o contrato deve conter os seguintes elementos:**

*a) Designação, endereços e formas de contacto dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos acessíveis ao assinante, incluindo os endereços dos seus sítios na Internet, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo; e*

*b) Indicação clara de que a empresa se encontra obrigada a aceitar que os conflitos de consumo sejam submetidos, por opção expressa dos assinantes que sejam consumidores, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e alterada pelas Leis n.º 10/2013, de 28 de janeiro, n.º 44/2011, de 22 de junho, n.º 6/2011, de 10 de março, n.º 24/2008, de 2 de junho e n.º 12/2008, de 26 de fevereiro.*

*7.4. Do contrato deve ainda constar que a disponibilidade dos meios referidos no n.º 7.1 não prejudica o recurso aos tribunais ou aos serviços de apoio das entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores e, em particular, dos interesses dos utilizadores finais de redes e serviços de comunicações eletrónicas.*

*7.5. Para os efeitos do disposto no n.º 7.4, do contrato devem constar os endereços e as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público da Direção-Geral do Consumidor, da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e do ICP-ANACOM.*

Relativamente à alínea a) do ponto 7.3, a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM**, a **NOS** e a **MEO** julgam não ser viável a inclusão de todos os contactos e remissão para os respetivos *sites* por questões de economia processual e porque esses contactos facilmente ficam desatualizados, sugerindo a eliminação ou alteração desse ponto. Em alternativa, a **MEO** propõe que seja indicado o *link* do *site* da DGC onde consta a agregação desta informação, designadamente os *sites* e contactos das diversas entidades que atuam nesta matéria e o número de Atendimento ao Consumidor, igualmente disponibilizado por aquela entidade.

No ponto 7.5 a **APRITEL**, a **Cabovisão e ONITELECOM** e a **NOS** e consideram que basta apenas fazer menção a estas entidades sem ser necessário impor a obrigação de indicar, adicionalmente, as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público de cada uma delas, porquanto os operadores não estão obrigados a conhecer, a todo o tempo, os contactos destas entidades, os quais podem ser autonomamente alterados pelas mesmas, prejudicando a informação que se pretende transmitir e obrigando, ainda, os operadores a um constante esforço de consulta e atualização de tais informações, tendo de mudar o conteúdo do contrato caso se verifique alguma alteração nestes elementos. Nestes termos, propõem a eliminação desta cláusula. Ainda sobre este ponto, a **DGC** chama a atenção de que devem figurar sempre em primeiro lugar os serviços de atendimento ao público da ANACOM.



## **Posição da ANACOM**

Sem prejuízo de algumas alterações introduzidas na redação do n.º 7 do Anexo II e que decorrem (i) dos contributos recebidos, como é o caso do contributo da **DGC** e do contributo da **APRITEL**, da **Cabovisão** e **ONITELECOM**, da **NOS** e da **MEO** no que respeita à alínea a) do n.º 7.3, bem como (ii) da publicação do Decreto-Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe para a ordem jurídica interna o disposto na Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) de consumo, reitera-se nesta sede o entendimento da ANACOM a propósito do n.º 1.1 do Anexo I do Projeto de Regulamento – a informação sobre a resolução de litígios, nos termos previstos, é considerada de particular relevância quer no decurso da execução do contrato, quer em fase pré-contratual.

### **8. Duração, renovação e cessação**

**8.1. Do contrato devem constar, em conformidade com o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis:**

- a) A duração e as condições de renovação do contrato;**
- b) As condições de cessação dos serviços e do contrato, nos termos previstos no n.º 8.2; e**
- c) Quando aplicável, a indicação da existência de um período contratual mínimo (período de fidelização), a sua duração e a respetiva justificação concreta, designadamente pela identificação discriminada das vantagens concedidas, do respetivo valor e da sua duração.**

**8.2. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 8.1, do contrato devem constar, em especial:**

- a) As condições de denúncia e de resolução do contrato, em conformidade com o disposto na lei e nos n.os 1 a 3 da decisão do ICP-ANACOM de 9 de março de 2012, sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público;**
- b) A indicação do direito de dispor da portabilidade dos números e as condições em que a mesma pode ser assegurada, quando aplicável e nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 39.º e do artigo 54.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto;**
- c) A indicação dos direitos e obrigações das partes emergentes da cessação do contrato, incluindo, quando aplicável:**
  - i) A obrigação da empresa de repor as condições anteriormente existentes nas instalações do assinante; e**
  - ii) No caso da existência de um período contratual mínimo, os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante, de uma forma discriminada e incluindo, onde**

*aplicável, a fórmula para o cálculo do respetivo montante, em termos que permitam ao assinante facilmente aferir, em cada momento, o montante total a pagar; e*

*d) O prazo e o meio de comunicação da cessação da oferta por parte da empresa.*

*8.3. Do contrato deve constar a indicação de um número de telefone e de um endereço de correio eletrónico através dos quais o assinante possa, a todo o momento e de uma forma simples e expedita, obter as seguintes informações:*

*a) Quando termina o período contratual mínimo associado ao contrato; e*

*b) As demais informações previstas no n.º 4 da decisão do ICP-ANACOM de 9 de março de 2012, sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.*

Relativamente ao ponto 8.2 alínea c), ponto i), a **APRITEL**, a **Cabovisão** e **ONITELECOM** e a **NOS** consideram impraticável esta obrigação, porquanto muito dificilmente os operadores conseguirão saber concretamente que condições existiriam anteriormente nas instalações do assinante, pelo que requerem a eliminação deste ponto.

Sobre o ponto 8.3, a **MEO** reitera que considera excessiva a inclusão de um endereço eletrónico.

### **Posição da ANACOM**

A nova redação do n.º 8 do Anexo II, concretamente o disposto nos n.ºs 8.2 e 8.4, reflete os contributos recebidos neste âmbito, bem como o que estabelece a LCE (na redação que lhe foi atribuída pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho) no n.º 3 do artigo 47.º-A e no n.º 2 do artigo 48.º.

#### **10. Alteração**

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

A **MEO** afirma que o regime previsto já se encontra implementado na **MEO** e está incluído no contrato por imposição legal, logo, julga que a sua menção obrigatória na FIS é desnecessária.

## **Posição da ANACOM**

A este propósito, considera a ANACOM que a referência ao regime da alteração do contrato neste âmbito resulta do disposto na alínea g) do n.º 1 e do novo n.º 16 do artigo 48.º da LCE, pelo que não identifica fundamento para que a mesma seja removida do Anexo II.

### **11. Segurança, privacidade e dados pessoais**

#### **11.1. Do contrato devem constar:**

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

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

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

- a) A indicação do direito do assinante de figurar na lista telefónica completa disponibilizada no âmbito do serviço universal, nos termos previstos na alínea h) do n.º 3 do artigo 39.º e no n.º 1 do artigo 50.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;**
- b) A indicação dos direitos de acesso aos dados pessoais, nos termos previstos na legislação relativa à proteção de dados pessoais e, em particular, no n.º 3 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o seu exercício;**
- c) A indicação da possibilidade de o assinante retirar o seu consentimento para o tratamento de dados de tráfego e de dados de localização e de recusar temporariamente o tratamento de dados de localização, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 6.º e no n.º 5 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o efeito;**
- d) A indicação, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, das funcionalidades oferecidas ao assinante e aos utilizadores em relação à identificação das linhas chamadoras e das linhas conectadas, nos termos previstos nos n.os 1 a 4 do artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;**
- e) A indicação da possibilidade de anulação, a pedido do assinante, da eliminação da apresentação da linha chamadora para determinação da origem de chamadas não identificadas perturbadoras da**

*paz familiar ou da intimidade da vida privada, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;*

*f) A indicação da possibilidade de anulação, numa base linha a linha, da eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como do registo e da disponibilização dos dados de localização de um assinante ou utilizador às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência para efeitos de resposta a essas chamadas, nos termos previstos no n.º 3 e na alínea b) do n.º 5 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto; e*

*g) A indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.*

**11.4. Do contrato devem constar, quando aplicável:**

*a) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respetivos dados pessoais numa lista pública e sua subsequente disponibilização e, em caso afirmativo, dos dados a incluir, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, e da demais legislação relativa à proteção de dados pessoais;*

*b) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante para qualquer utilização de uma lista pública na qual os seus dados pessoais tenham sido incluídos que não consista na busca de coordenadas das pessoas, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto;*

*c) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados pessoais para outras finalidades cuja prossecução dependa do seu consentimento, quando aplicável e nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais;*

*d) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de tráfego para os fins não previstos no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, quando aplicável e nos termos do n.º 4 do mesmo artigo; e*

*e) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de localização para os fins previstos no n.º 3 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, quando aplicável.*

**11.5. Para os efeitos do disposto no n.º 11.4 e em associação a cada espaço que seja utilizado para a manifestação do consentimento do assinante, deve o contrato determinar que o seu não preenchimento será considerado como uma recusa.**

**11.6. Do contrato deve ainda constar, quando aplicável e de uma forma clara e explícita, o espaço para a manifestação da recusa de consentimento por parte do assinante na utilização das suas coordenadas eletrónicas de contacto para fins de marketing direto, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 13.º-A da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto.**

**11.7. Na recolha das formas de contacto do assinante, deve a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para as seguintes comunicações:**

*a) Comunicação da existência de risco especial de violação da segurança da rede e, quando aplicável, das soluções possíveis para o evitar e dos custos prováveis daí decorrentes, nos termos previstos no n.º 10 do artigo 3.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto; e*

*b) Notificação da ocorrência de uma violação de dados pessoais do assinante ou dos utilizadores, nos termos previstos no artigo 3.º-A da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto e sem prejuízo do cumprimento das orientações que, ao abrigo do n.º 9 do mesmo artigo, sejam emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.*

Relativamente ao ponto 11.2., considerando as exigências legais aplicáveis ao tratamento dos dados de tráfego e dos dados de localização estipuladas nos artigos 6.º e 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto e, nos casos da retenção de dados, nos termos previstos na Lei n.º 32/2008, de 17 de julho, a **MEO** solicita clarificação sobre os termos nos quais os dados de tráfego ou de localização devem ser comunicados à ANACOM.

A **MEO** solicita ainda clarificação sobre a alínea d) do ponto 11.4., uma vez que, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 29 de agosto, é permitido o tratamento de dados de tráfego para efeitos de faturação e para o pagamento de interligações, ou seja, somente nos termos do n.º 4 do artigo 6.º desta lei é que é necessário o consentimento prévio e expresso do assinante para a comercialização de serviços e produtos da **MEO** ou à prestação de serviços de valor acrescentado.

Por fim, no que respeita ao ponto 11.7, atendendo ao facto de esta matéria ser da competência da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), entende a **MEO** que a mesma não deverá constar do contrato e, a constar, deverá ser de acordo com as orientações que a CNPD vier a emitir.

### **Posição da ANACOM**

Em resposta à **MEO** esclarece-se que:

- Esta exigência destina-se a garantir que o assinante recebe informação que lhe é devida nos termos da lei e, nesse contexto, justificar-se-á referir a possibilidade de tais dados serem comunicados à ANACOM, para que esta Autoridade possa exercer as competências que lhe são atribuídas legalmente;
- O disposto na alínea d) do n.º 11.4 do Anexo II não contraria o que é referido pela MEO (sublinha-se a menção "(...) para os fins não previstos no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto (...)") e tem presente o disposto quer no n.º 2, quer no n.º 4 do artigo 6.º do referido diploma;

- Como acima referido, esta exigência destina-se a assegurar a adequada informação do assinante e tem presente as competências conferidas à ANACOM pela Lei n.º 41/2004 para a fiscalização do cumprimento e a instauração, instrução e arquivamento de processos de contraordenação, bem como a aplicação de admoestações, coimas e sanções acessórias, por violação, nomeadamente, do disposto no n.º 10 do artigo 3.º da Lei n.º 41/2004.

### **III. Consulta sobre o projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual**

#### **1. Oportunidade da consulta**

De um modo geral, todos os participantes na Consulta reconhecem a oportunidade e relevância da mesma.

Sobre esta iniciativa:

- a) A **APRITEL** refere que se forem acolhidas as suas sugestões, a iniciativa poderá contribuir de forma efetiva para um maior esclarecimento dos utilizadores e, em consequência, para uma diminuição real do volume de reclamações nos serviços de comunicações eletrónicas;
- b) A **CABOVISÃO** e **ONITELECOM** entendem que a adoção de um Glossário de terminologia comum com os termos comumente utilizados no sector das comunicações eletrónicas, destinado a ser utilizado na ficha de informação simplificada e nos contratos, potenciará, com certeza, um melhor esclarecimento relativamente aos conceitos usados nas ofertas e na relação contratual a estabelecer com os consumidores;
- c) A **MEO** congratula a ANACOM por ter promovido esta Consulta, em consonância com os comentários e sugestões tecidos pelos operadores no âmbito da consulta pública promovida em março de 2014, sobre as opções no âmbito da revisão da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas;
- d) A **VODAFONE** considera que esta iniciativa regulamentar pode contribuir, de forma efetiva, para a promoção da clarificação de conceitos técnico jurídicos constantes das ofertas dos operadores, para a melhoria da informação disponibilizada a todos os interessados nestes serviços e, conseqüentemente, para a real diminuição da conflitualidade no sector das comunicações eletrónicas.

## 2. Comentários gerais e posição da ANACOM

Referindo-se ao teor do projeto:

- a) A **DGC** entende que o Glossário contém um número demasiado reduzido de termos, defendendo que o mesmo não é suficiente para que se possa considerar estarmos perante um instrumento que facilite a comparabilidade entre ofertas e, conseqüentemente, a realização de escolhas mais acertadas pelos consumidores.

A DGC entende que o Glossário deve incluir também algumas definições de natureza técnica relacionadas com a área das comunicações eletrónicas que se revelem complexas para o consumidor, tais como “*banda larga*” e “*internet service provider*”.

- b) A **APRITEL**, a **CABOVISÃO** e **ONITELECOM**, a **MEO** e a **VODAFONE** salientam como positivo o facto de o Glossário ter um núcleo reduzido de termos, permitindo, assim, a liberdade de ação dos operadores. Destacam ainda como positiva a preocupação em se estabelecer que a entrada em vigor do Glossário ocorrerá em simultâneo com o Regulamento de informação pré-contratual e contratual. Não deixam, no entanto, de manifestar algumas preocupações:

- A ANACOM deve ter em consideração que as medidas preconizadas não podem ser excessivas ou inexecutáveis, não podendo consubstanciar um nível exacerbado de informação que, ao invés de contribuir para um conhecimento real e efetivo sobre a oferta de produtos e serviços dos operadores, promova um desinteresse na consulta destas informações;
- De igual forma, as medidas que venham a ser adotadas não podem acarretar a imposição de obrigações que onerem em demasia e ainda mais os operadores e que se revelem desajustadas da realidade do sector;  
Deve ter-se em consideração que o esforço de adaptação subjacente a determinadas opções constantes do Glossário é excessivo e manifestamente desproporcional, e não contribui para a prossecução dos objetivos de transparência e de melhoria da informação prestada aos utilizadores – vd., a este respeito, a título de exemplo, as soluções preconizadas na contratação sem identificação do assinante.



## **Posição da ANACOM**

Tal como reconhecem as várias entidades que se pronunciaram, o projeto de glossário contém um conjunto reduzido de termos.

Neste projeto, a ANACOM procurou seguir uma abordagem não intrusiva, conferindo às empresas de comunicações eletrónicas margem para escolher os termos que melhor caracterizem as suas ofertas, sem contudo deixar de clarificar o significado de alguns termos e expressões que, pela sua importância, se entendeu ser importante caracterizar para permitir uma melhor perceção das ofertas pelos seus destinatários.

Sublinhando que o glossário tem um caráter evolutivo, assinala-se também que neste apenas devem ser incluídas definições na estrita medida do necessário para que a informação seja clara e, como tal, facilmente compreendida. Como referido no preâmbulo do documento de consulta, a ANACOM entende que a inclusão no glossário de termos e respetivas definições de natureza marcadamente jurídica e/ou técnica – muitas vezes já conceptualizada em sede própria (na lei, bem como em documentos técnicos de organismos internacionais) –, para além do estritamente necessário para a formação da decisão de contratar e gestão da relação contratual, frustrará o objetivo de fomentar uma maior transparência no âmbito da escolha, da contratação e utilização e serviços de comunicações eletrónicas. Não se pretende nesta sede adotar um glossário das comunicações eletrónicas.

O elenco de termos e expressões incluídos no glossário circunscreve-se, neste primeiro momento, ao que se considerou importante definir. Reconhece-se que para que sejam alcançados os objetivos (de transparência dos termos e comparabilidade das ofertas) visados pelo glossário este deve evoluir, quando justificado, de modo a incorporar termos e expressões que, pela frequência da sua utilização e o sentido que lhes é atribuído, são importantes para clarificar o que está subjacente a cada oferta e, por essa via, assegurar o adequado entendimento das mesmas pelos seus destinatários. No entanto, assinala-se que a comparabilidade das ofertas não é assegurada apenas pelo glossário – a este respeito, importa sublinhar que os ajustamentos realizados na FIS permitem já alcançar uma maior padronização da informação – o qual se deve circunscrever aos termos e expressões relevantes para o entendimento das ofertas e apenas àqueles cujo significado não esteja já concretizado noutras sedes.

Em resposta às observações sobre o eventual carácter excessivo das adaptações exigidas, cabe ainda referir que a ANACOM não deixará de atender a este aspeto, tendo também presente que as medidas que no futuro venha a adotar devem assegurar a efetiva e adequada informação dos utilizadores finais em conformidade com o que lhe é determinado pelos objetivos de regulação estabelecidos na LCE.

Por último, salienta-se a necessidade de fazer refletir na lista de termos e respetivas definições incluídos no glossário integrado no Anexo III do Regulamento as alterações legislativas entretanto introduzidas pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho e pelo Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro.

### **3. Comentários específicos e posição da ANACOM**

Transcrevem-se, em seguida, cada uma das disposições do projeto de glossário de terminologia comum submetido a consulta, uma síntese das observações que sobre as mesmas foram transmitidas e as posições que, relativamente a estas, entende a ANACOM manifestar:

#### ***Artigo 2.º***

##### ***Requisitos***

***1 - Sem prejuízo da possibilidade da sua utilização em outros suportes informativos, os termos e definições constantes do Glossário deverão ser utilizados:***

***a) Na Ficha de Informação Simplificada (FIS), referida no artigo 2.º, n.º 3, b) e no Anexo I do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual;***

***b) No contrato, referido no artigo 5.º, n.º 2) e no Anexo II do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual;***

***c) No âmbito da contratação sem identificação do assinante, referida no artigo 7.º, n.º 1, b) do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.***

***2 - A utilização de termos constantes do Glossário obsta ao recurso a outros de significado idêntico nos suportes informativos indicados no número anterior.***

***3 - O Glossário aprovado deverá ser disponibilizado pelas empresas:***

***a) No sítio e nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e***

*b) Em todos os seus pontos de venda e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas na Internet referidos na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutra suporte duradouro.*

A **DGC** entende que, uma vez que a redação proposta para as alíneas a) e b) do n.º 3 é igual à redação proposta para as alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento, se se pretende assegurar a informação ao consumidor e permitir a comparação de ofertas, a consulta do sítio da Internet nos pontos de venda parece muito pouco. Entende a **DGC** que a redação proposta permite que as empresas optem por disponibilizar informação pela Internet, devendo, além disso, existir um pedido do interessado. Defende a **DGC** que, tal como a FIS, também o Glossário deve ser sempre disponibilizado em papel, através de afixação ou em encarte disponível no estabelecimento em local imediatamente acessível e bem visível.

Considera a DGC, ainda, que nos n.ºs 1 e 3 do artigo 2.º as palavras “deverão” e “deverá” devem ser substituídas por “devem” e “deve”, respetivamente.

Relativamente a este artigo, e no que diz respeito à contratação sem identificação dos assinantes, nomeadamente quando a contratação do serviço é efetuada através da compra de uma embalagem (Kit/Pacote) em superfícies comerciais, a **APRITEL** remete para o que foi dito na sua resposta à consulta pública relativa ao Projeto de Regulamento, reiterando as dificuldades que a imposição de tal obrigação acarreta neste tipo de contratação. A **VODAFONE** exprime também a sua preocupação em relação a este ponto.

Quanto à alínea b) do n.º 3 deste artigo, a **APRITEL** considera que o Glossário só deve ser facultado nas lojas e agentes dos operadores, encontrando-se excluída a sua disponibilização noutras superfícies comerciais. Não obstante, a **APRITEL** solicita que a ANACOM confirme este entendimento.

### **Posição da ANACOM**

Esta disposição foi incorporada no Regulamento de informação pré-contratual e contratual, constituindo, agora, com adaptações, o seu artigo 10.º.

Vale como resposta às observações feitas pela DGC sobre as alíneas a) e b) do n.º 3 o que foi referido sobre os comentários feitos por aquela Direção-Geral a propósito das alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Regulamento de informação pré-contratual e contratual.

No entendimento da ANACOM, as exigências previstas relativamente à utilização de expressões fixadas no glossário e relativamente à disponibilização do glossário nas situações em que a contratação ocorra sem identificação do assinante não são, nem excessivas, nem inexecutáveis. Pretende-se que na descrição das ofertas os termos do glossário sejam usados, sempre que os mesmos sejam aplicáveis. Nem outra solução seria razoável, correndo-se o risco de na contratação sem identificação do assinante ser utilizada uma linguagem que nada tem a ver com a contratação dos mesmos serviços com assinantes devidamente identificados.

Como preconizado pela **DGC**, foi promovida a harmonização dos tempos verbais dos n.ºs 1 e 3 do artigo 2.º do projeto apresentado a consulta, agora integrado nos n.ºs e1 e 3 do artigo 10.º do Regulamento.

Também no que se refere à disponibilização do glossário esclarece-se que, como refere a **APRITEL**, o glossário só deve ser disponibilizado em conformidade com o exigido nesta disposição nos estabelecimentos próprios da empresa e nos dos agentes autorizados, não sendo exigida a sua disponibilização noutras superfícies comerciais. Vale para esta obrigação o que já foi expresso no artigo 10.º do regulamento, ou seja, o glossário deve ser disponibilizado (em papel ou noutra suporte duradouro) pelas empresas em todos os seus pontos de venda, caso o interessado apresente um pedido nesse sentido, devendo o glossário estar disponível para consulta nas páginas na Internet das empresas.

### **Artigo 3.º**

#### **Disposições finais e transitórias**

**1 - O Glossário entra em vigor em simultâneo com o Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.**

**2 - O Glossário aplica-se aos contratos celebrados ou alterados após a sua entrada em vigor.**

A **DGC** sugere que, tendo em conta que o Glossário entra em vigor em simultâneo com o Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, por razões de uniformização, a redação proposta para o n.º 2 seja idêntica à redação proposta para o n.º 2 do artigo 12.º do Projeto de Regulamento. Propõe, assim, a seguinte redação: “O Glossário aplica-se aos contratos celebrados ou alterados em data igual ou posterior à data da sua entrada em vigor”.

### **Posição da ANACOM**

Este artigo deixa de existir em consequência da incorporação do glossário no Regulamento de informação pré-contratual e contratual. A entrada em vigor da terminologia comum é assim determinada pela mesma norma que rege a entrada em vigor do resto do regulamento.

*a) Cessação antecipada do contrato - Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito;*

Relativamente a esta definição, a **APRITEL** refere não perceber as motivações subjacentes à atribuição exclusiva desta faculdade ao assinante. Com efeito, entende a **APRITEL** que a cessação antecipada do contrato pode, como decorre das regras gerais de direito civil que regem a celebração de contratos, ocorrer por iniciativa de qualquer uma das partes da relação contratual, razão pela qual sugere a seguinte alteração de redação: "Cessação antecipada do contrato – Extinção do contrato por iniciativa de qualquer uma das partes, antes de terminado o período de fidelização contratualmente acordado, na sequência de declaração dirigida à outra parte, para o efeito".

Neste ponto, a **MEO** propõe que, logo após a "para o efeito", seja acrescentado o texto "e que faz recair sobre o assinante uma obrigação de pagamento de um encargo à empresa", por forma a acautelar e diferenciar da figura da denúncia contratual.

### **Posição da ANACOM**

A ANACOM reconhece que, como referido pela **APRITEL**, a cessação antecipada do contrato pode ser da iniciativa tanto dos assinantes como das empresas.

Porém, dado que a cessação dos contratos (como aliás a suspensão), quando promovida por empresas de comunicações eletrónicas, está sujeita a procedimentos que se encontram já previstos na lei, a ANACOM, tendo também presente as práticas usualmente seguidas pelas empresas, entendeu que no glossário de terminologia comum se justifica prever o conceito de cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante de modo a uniformizar as referências a esta situação, tendo em conta as consequências que habitualmente lhe são associadas. É com este objetivo e também com o intuito de afastar

dúvidas que possam surgir que se clarifica que este conceito apenas se refere aos casos em que a cessação seja promovida por iniciativa do assinante.

Ainda relativamente às observações deduzidas sobre esta definição a ANACOM entende que não se justifica acolher neste conceito a proposta de alteração preconizada pela MEO. Na perspetiva desta Autoridade, a eventual obrigação de pagamento que pode emergir para o assinante em consequência da cessação antecipada do contrato não é um elemento definidor deste conceito. Com efeito, existem situações em que tal cessação não dará lugar ao pagamento de qualquer encargo por parte do assinante à empresa, pelo que, tendo presente a liberdade das empresas conformarem as suas ofertas, entendeu-se que esta consequência, que é usual embora eventual, não deve integrar aquele conceito.

***b) Denúncia - Declaração pela qual o assinante, mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à empresa, pelas vias regularmente previstas, a sua vontade de cessar o contrato;***

No que se refere a esta definição, a **APRITEL** entende que a mesma deve – à luz das regras gerais de direito civil – manter-se por referência às duas partes: empresa e assinante. Desta forma, sugere a seguinte alteração de redação: “Denúncia – Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra, pelas vias regularmente previstas, a sua vontade de cessar o contrato”.

Neste ponto, a **MEO** propõe que, a seguir a "vontade de cessar o contrato", seja acrescentado o texto "produzindo os seus efeitos no termo do período de vigência em curso".

### **Posição da ANACOM**

Este conceito é adaptado tendo em conta as observações apresentadas pela **APRITEL**. Relativamente ao que é referido pela **MEO**, salienta-se que, nem sempre, a produção de efeitos ocorre, necessariamente, no termo do período de vigência em curso. Assim, considera-se que o momento da produção de efeitos não deve constituir um elemento caracterizador do conceito.

Considerando o acima exposto foi ajustado o conceito de denúncia nos seguintes termos: “*Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da*

ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012”.

*c) Período de fidelização - Período contratual mínimo justificado pela atribuição de vantagem(ns) ao assinante e que, em caso de cessação antecipada do contrato, pode fazer recair sobre o assinante uma obrigação de pagamento de um encargo à empresa;*

A **MEO** propõe que ao invés de "pode fazer recair" se altere a redação para "faz recair".

### **Posição da ANACOM**

Este termo e a correspondente definição são eliminados, em virtude do disposto na alínea m) do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, na redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho.

*d) Política de utilização aceitável (PUA) - Regras fixadas e implementadas pela empresa que contemplam condicionamentos ou restrições ao(s) serviço(s) contratado(s) na decorrência, nomeadamente, do plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas;*

A **MEO** propõe que, em alternativa a "na decorrência", a redação passe a "no âmbito".

### **Posição da ANACOM**

Este conceito foi eliminado, considerando a disciplina que agora resulta do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro.

*e) Resolução - Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento;*

A **MEO** propõe que, alternativamente a "pela qual uma parte", a redação seja "pela qual uma das partes".

### **Posição da ANACOM**

Na adaptação deste conceito foi considerada a observação feita pela **MEO**.

**f) Tempo necessário para a ligação inicial - Período que medeia entre a apresentação, pelo utilizador final, de um pedido válido para a prestação do serviço ou pacote de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização;**

A **APRITEL** entende que importa clarificar que o termo “utilizador final”, aqui empregue, abrange também os utilizadores de serviços pré-pagos, em que o serviço é disponibilizado de imediato ao utilizador, não se verificando, neste tipo de serviços, um hiato de tempo entre a subscrição do contrato e a respetiva disponibilização do(s) serviço(s).

Neste sentido, considera a **APRITEL** que o objetivo da ANACOM é abranger nesta tipologia, unicamente, os clientes pós-pagos, em que de facto ocorre aquele desfasamento temporal. Atento o exposto propõe que seja clarificada a terminologia desta alínea, sugerindo a seguinte redação: “Tempo necessário para a ligação inicial – Período que medeia entre a apresentação, pelo assinante, de um pedido válido para a prestação do serviço ou pacote de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização”.

Por fim, a **APRITEL** sugere ainda a inclusão de uma nova definição no Glossário, atenta a relevância que a mesma assume no âmbito do Projeto de Regulamento: “*Suporte duradouro - qualquer instrumento, designadamente o papel, e-mail, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read -Only Memory (CD -ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada*”.

### **Posição da ANACOM**

Relativamente ao que é referido pela **APRITEL**, cumpre assinalar que o conceito de utilizador final está fixado na LCE – alínea oo) do artigo 3.º, abrangendo, portanto, também os utilizadores de serviços pré-pagos. No entanto, no conceito de tempo necessário para a ligação inicial o recurso à referência a “*utilizador final*” não é a mais adequada, uma vez que, quando solicita um serviço, quem o faz não é *utilizador final* desse serviço. Quem solicita um serviço pretende ser parte num contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e, portanto, assinante. Nesse sentido foi adaptada a definição e substituída a referência a utilizador final por “*interessado*”.



O acima exposto não invalida que o conceito “*tempo necessário para a ligação inicial*” seja relevante, também, para serviços pré-pagos que estão imediatamente disponíveis. O tempo necessário a indicar é o tempo máximo, não se identificando qualquer impedimento a que o tempo efetivo seja inferior ou mesmo que o serviço esteja imediatamente disponível. Por outro lado, não pode deixar de se ter em atenção que alguns serviços pré-pagos podem não estar imediatamente disponíveis. A definição foi também adaptada por forma a fazer referência a “tempo máximo”.

Atentas as adaptações introduzidas na definição em causa ” e as suas diferenças face às recomendações relacionadas com o parâmetro de qualidade de serviço “Tempo de admissão ao serviço”, constantes da Decisão sobre os Contratos, a ANACOM optou por adaptar também o n.º 4 do artigo 14.º do Regulamento. De acordo com esta adaptação, as recomendações relacionadas com parâmetros de qualidade de serviço incluídas na referida deliberações mantêm-se, de momento, em vigor, como previsto no projeto de regulamento, com exceção das que se referem ao parâmetro “Tempo de admissão ao serviço”.

Relativamente à proposta de inclusão, no glossário, de um conceito de suporte duradouro, tendo em conta que este já se encontra concretizado no articulado do Regulamento, optou-se por não incluir esta definição naquela sede.

Por último, importa fazer referência ao aditamento ao glossário de conceitos para designar informações que, em cumprimento do exigido no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro, as empresas devem assegurar na oferta dos serviços de acesso à internet e que, por isso, devem ser usados com o mesmo alcance, pelos vários prestadores de serviços. Tais conceitos são também densificados tendo em conta o sentido que lhes está a ser atribuído nos trabalhos atualmente em curso no âmbito do Organismo de Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas (ORECE).