



Exma. Senhora

Chefe do Gabinete do Senhor

Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares

Dr<sup>a</sup> Marina Gonçalves

---

SUA REFERÊNCIA  
N.º 930  
ENT.: 1487

SUA COMUNICAÇÃO DE  
08/03/2018

NOSSA REFERÊNCIA  
Nº:  
ENT.: 2207, de 09.03.2018  
PROC. Nº: 11.01.02.02/18

DATA  
09/04/18

---

**ASSUNTO:** Resposta à Pergunta n.º 1455/XIII/3ª Comunicações eletrónicas: velocidade da internet e cobrança de 5 Euros por incumprimento de contrato.

Na sequência do ofício acima identificado, e em resposta à Pergunta n.º 1455/XIII/3.ª, dos Senhores Deputados do PCP, encarrega-me Sua Excelência o Ministro da Economia de, relativamente aos aspetos que se referem às suas competências em razão da matéria, transmitir o seguinte:

1. Relativamente à pergunta *“As operadoras podem cobrar pelo fornecimento de velocidade de internet quando sabem que tecnicamente não poderão cumprir o contratado?”*

Reproduz-se a explicação do Regulador ANACOM quanto ao tema:

“Se a diferença entre o desempenho real do serviço e desempenho indicado pelo operador no contrato for significativa (contínua ou recorrente) e comprovada por um sistema de controlo certificado pela ANACOM, tal será considerado como um desempenho não conforme com o contrato e permitirá desencadear o processo de tomada das medidas corretivas de que o consumidor dispõe nos termos do direito nacional, no que respeita ao incumprimento contratual. O contrato deve ter uma explicação clara e compreensível das medidas corretivas à sua disposição nestes casos (...).

Atenção! A velocidade de acesso à Internet (fixa e móvel) não é constante, uma vez que há variáveis que condicionam o desempenho real e a experiência de utilização do serviço, como é o caso, entre outras, do nível de carga do servidor e sua localização na rede, da utilização de um computador obsoleto ou contaminado com vírus, malware, etc., e da utilização de WiFi em vez de uma ligação direta por cabo, podendo a distância do router contribuir para uma degradação de desempenho. Além disso, poderão verificar-se circunstâncias que, nos termos da lei, justifiquem que os operadores implementem medidas



razoáveis de gestão de tráfego, de forma a poder, nomeadamente, prevenir e atenuar congestionamentos da rede. Isto pode obrigar a que, temporariamente e de forma excecional, a velocidade sofra restrições (...).”

**2. Relativamente à pergunta “*Que fiscalização poderá ser feita para impedir que a s empresas procedam desta maneira?*”**

A ANACOM- enquanto entidade reguladora do setor- pode acompanhar e controlar as práticas comerciais e o modo como os contratos são executados, nesse âmbito.

**3. Relativamente à pergunta “*Qual o enquadramento legal para as operadoras cobrarem €5 de indemnização no atraso no pagamento de faturas?*”**

A cobrança de um valor pré determinado como indemnização pelo atraso do pagamento de uma fatura poderá configurar uma cláusula penal moratória.


Tratando-se de uma cláusula contratual geral, a operadora deve informar previamente o cliente sobre essa possibilidade de cobrança. Deverá igualmente ser tido em conta se o valor da penalização contratualmente estabelecida é ou não proporcional ao valor da mensalidade.

**4. Relativamente à pergunta “*Que medidas poderão ser tomadas pela Direção-Geral do Consumidor para impedir estes abusos por parte das operadoras?*”**

A Direção-Geral do Consumidor e a ANACOM colaboram de forma estreita para melhor proteger os direitos e interesse dos consumidores. Sempre que a Direção-Geral do consumidor receciona reclamações de consumidores que denunciam uma determinada prática ou deteta comportamentos suscetíveis de lesar os interesses dos consumidores, contacta de imediato a ANACOM com vista à tomada de medidas que visam proteger os direitos e interesses dos consumidores. Neste sentido, a cooperação, a troca de informação e a realização conjunta de iniciativas de sensibilização são determinantes para impedir abusos dos operadores e capacitar os consumidores sobre a legislação aplicável e os direitos e deveres de que são titulares.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

  
Joana Almodovar