

PROPOSTA LEGISLATIVA

Lei das Comunicações Eletrónicas, Lei Postal, Regime Quadro das Contraordenações do Sector das Comunicações e outros diplomas com impacto nos sectores regulados pela ANACOM

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

1. Lei das Comunicações Eletrónicas
2. Lei Postal
3. Regime Quadro das Contraordenações do Sector das Comunicações
4. Outros diplomas
 - Lei relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector das comunicações
 - Decreto-Lei que estabelece limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos
 - Regime legal dos contratos celebrados à distância

1. Lei das Comunicações Eletrónicas

Âmbito da proposta

- Proteção dos consumidores
- Serviço universal
- Serviços de emergência
- Obrigações de informação das empresas
- Regime sancionatório
- Ajustamentos pontuais de redação visando a clarificação do regime vigente

❖ Proteção dos consumidores

- Fidelizações
- Qualidade do serviço
- Faturação
- Alteração do contrato pelo prestador
- Cobrança de conteúdos digitais (*wap billing*)
- Suspensão dos serviços
- Tratamento de reclamações

❖ Proteção dos consumidores – Fidelizações (1)

As propostas da ANACOM são orientadas para a necessidade de se obter um compromisso e um justo equilíbrio entre:

- o ambiente concorrencial;
 - a proteção dos consumidores;
 - a liberdade contratual dos agentes económicos; e
 - a estabilidade e remuneração dos investimentos nas infraestruturas e equipamentos por parte das empresas.
- Propõe assim a ANACOM que o valor dos encargos à **saída deixe de estar associado ao valor das vantagens** que justificam o período de fidelização, como ficou estabelecido em 2016, e passe a ter como limite máximo uma percentagem do valor das mensalidades a pagar até ao final do contrato

❖ Proteção dos consumidores – Fidelizações (2)

- Duração máxima mantém-se nos **24 meses**
- Proibição de extensão deste período por via da **associação de contratos** (por exemplo, relativos à venda de equipamentos a prestações)
- Mantém-se exigência de disponibilização de contratos com **6 e 12 meses** de fidelização e **sem fidelização**
- Fidelização apenas admitida em caso de **subsidição (total ou parcial) de equipamentos** ou da **instalação e ativação do serviço** – outras condições promocionais deixam de poder fundamentar a fidelização
- Clarificação da exigência de **manifestação de vontade expressa e por escrito** para vinculação do assinante ao período de fidelização, independentemente do meio de celebração do contrato
- Aplicação do regime a **micro e pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos**, além dos **consumidores**

❖ Proteção dos consumidores – Fidelizações (3)

- **Encargos** em caso de denúncia antecipada do contrato pelos assinantes:
 - Limite máximo definido por referência a uma **percentagem das mensalidades vincendas**:
 - 20% na primeira metade do período de fidelização
 - 10% na segunda metade do período de fidelização
 - **Fidelizações subsequentes** – compensações por denúncia antecipada pelo assinante apenas admitida para ressarcir custos de **novas instalações** e limitada a **10% das mensalidades vincendas**
 - Aplicação do regime relativo ao **desbloqueamento de equipamentos** sempre que a fidelização tenha sido estabelecida exclusivamente como contrapartida da subsidiação desses equipamentos

❖ Proteção dos consumidores – Qualidade do serviço

- Prazo máximo para **reparação de avarias** nos contratos
- Direito a **crédito na fatura** em caso de **interrupção do serviço superior a 24 horas** e a **resolução do contrato se superior a 15 dias**
- ANACOM habilitada a estabelecer **regras de compensação automática**
- Incumprimento do **prazo para ativação dos serviços**
- Incumprimento do **prazo para reparação de avarias**
- **Falta de comparência** nas datas acordadas com os assinantes

Direito a compensação

❖ Proteção dos consumidores – Faturação

- Consagração expressa do direito a receber uma **fatura simples gratuita**, independentemente do suporte em que esta seja disponibilizada
- Obrigação de inclusão nas faturas mensais (não detalhadas) de **informação explícita e concreta** sobre:
 - a **duração remanescente do período de fidelização**
 - os **encargos** devidos em caso de **denúncia antecipada** do contrato
- Sujeição da **cobrança de serviços ou funcionalidades adicionais** a **consentimento expresso do assinante**, que não poderá resultar de opções estabelecidas por defeito e que tenham de ser recusadas para evitar essa cobrança

❖ Proteção dos consumidores – Alteração do contrato pelo prestador

- Consagração expressa do **direito de resolução, sem encargos**, por parte do assinante, em caso de **alteração unilateral do contrato** pelo prestador, salvo se as alterações forem:
 - propostas em benefício dos assinantes
 - de natureza exclusivamente administrativa e sem efeito negativo para os assinantes
 - diretamente impostas por disposição legal
- Clarificação dos **elementos** que devem constar da **comunicação prévia** das alterações aos assinantes – proposta de alteração, informação sobre o direito de resolução e indicação do respetivo prazo
- Definição de **prazo mínimo de 30 dias** para o exercício do **direito de resolução** pelo assinante, caso não concorde com a proposta de alteração

❖ Proteção dos consumidores – Cobrança de conteúdos digitais (*wap billing*)

- Exigência de **autorização prévia e expressa do assinante** para a cobrança de conteúdos digitais
- Regula a cobrança por débito em **saldos** de tarifário pré-pagos ou através de **fatura** do prestador
- Abrange conteúdos que:
 - não sejam de comunicações eletrónicas
 - não façam parte da oferta de serviços de comunicações eletrónicas contratado
- Não se aplica a serviços de audiotexto ou de valor acrescentado baseado no envio de mensagens, que têm regimes próprios
- Não prejudica o regime jurídico dos **serviços de pagamento e moeda eletrónica**

❖ Proteção dos consumidores – Suspensão dos serviços

Clarificam-se obrigações dos prestadores quando promovam a suspensão do serviço por incumprimento do contrato pelo assinante:

- proibida suspensão de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento de **outros valores incluídos nas faturas**
- proibida **faturação e cobrança de serviços durante o período de suspensão**
- proibida suspensão em caso de celebração de **acordo de pagamento**
- determinada **cessação imediata da prestação do serviço** em caso de **resolução automática do contrato**

❖ Proteção dos consumidores – Reclamações

- Circunscreve-se a obrigação de análise de queixas por parte da ANACOM às **reclamações previamente apresentadas aos prestadores de serviços** de comunicações eletrónicas
 - prestadores deverão analisar as reclamações em primeira linha
 - maior **celeridade** na resolução das reclamações
 - maior **eficiência** na alocação de recursos do regulador
- Obrigação das empresas de **conservação de suportes** relacionados com o tratamento de reclamações e **disponibilização dos mesmos à ARN e ao assinante**, em suporte duradouro, quando solicitado

❖ Serviço Universal (SU)

- Designação de prestador(es) do SU pelo Governo, ouvida a ANACOM, apenas quando existam necessidades dos cidadãos que o SU visa satisfazer e que não sejam satisfeitas pelo **normal funcionamento do mercado**
- ANACOM **avalia periodicamente** (a cada 3 anos) as condições em que são asseguradas pelo mercado as **prestações abrangidas pelo SU**

❖ Serviço Universal (SU)

- ANACOM recomendou que **não se procedesse à designação de prestadores do SU**, continuando o mercado a ser monitorizado.
- Custo global de **23,8 milhões de €** para todo o período dos contratos (5 anos STF e PP e 3 anos listas e 118).



- **Reduzidíssimo nível de utilização** de cada uma das componentes do SU torna o financiamento desproporcional e totalmente injustificado, sem benefício relevante para os utilizadores.
- Financiamento do SU é feito através de Fundo de Compensação para o qual contribuem os operadores do sector das comunicações eletrónicas (com exceção dos de menor dimensão) – **o que terá no final impacto sobre os preços que são pagos por todos os consumidores.**
- Valor do financiamento poderia ser aplicado no sector de outra forma, designadamente para satisfazer de forma efetiva e com muito menor custo necessidades essenciais e disponibilizar a Internet de banda larga.

❖ Serviço Universal (SU) – Serviço telefónico em local fixo (9,6 M€)

- Ao longo do período do contrato houve no máximo **3 clientes**.
- **0 clientes** “reformados e pensionistas”.
- **0 utilizadores** das funcionalidades para pessoas com necessidades especiais.
- Existe uma elevada cobertura da população por redes fixas e móveis e uma reduzida percentagem de famílias sem acesso.
- Existem ofertas retalhistas que permitem satisfazer o acesso a serviços de comunicações eletrónicas em local fixo a um preço acessível e de qualidade adequada.
- No caso das populações que tiveram as ligações afetadas pelos incêndios, o serviço de telefone fixo não deu qualquer contributo para resolver a sua situação.
- 6 Estados membros já não designam prestadores do SU para este serviço.

❖ Serviço Universal (SU) – Serviço de postos públicos (12,3 M€)

- Existe uma **muito baixa utilização efetiva** dos postos públicos (dados corrigidos pela MEO apontam para uma média de **1 chamada por dia e por posto público**) e o tráfego está em queda (o nível de utilização em alguns locais de interesse social é elevado, mas na generalidade dos restantes sítios é residual ou inexistente).
- A utilização dos postos públicos decorre em muitos casos da inexistência de saldo no telemóvel e bateria do telemóvel fraca ou descarregada.
- **Não tem sido alternativa** para realização de chamadas em situações de emergência, nem apresentam condições de resiliência mais elevadas.
- A penetração do STF e STM tem aumentado e é superior a muitos dos países que já não têm prestadores designados.
- **Maioria dos postos públicos não integram o SU** (58% do total de postos públicos existentes em Portugal).
- Maioria dos países da União Europeia (15) não designam prestador de serviço universal para os postos públicos.

❖ Serviço Universal (SU) – Serviço de listas e serviço informativo (1,9 M€)

- Apenas **5%** dos números de telefone constam das listas e do 118 (apenas 1,1 milhões de assinantes têm os seus dados nas listas do SU, ou seja cerca de 95% do número total de acessos existentes no mercado não consta dessa base de dados).

Operador	N.º Acessos (STF) e Estações Móveis ativas (STM)	N.º assinantes que autorizaram a divulgação de dados e percentagem face ao n.º total de acessos (STF) e Estações Móveis ativas (STM) de cada operador							
		Serviços do SU (Listas e “118”)		“1820” MEO		“1893” NOS (*)		“1891” VODAFONE	
		milhares	percent.	milhares	percent.	milhares	percent.	milhares	percent.
MEO	10.200	913,6	9,0%	913,5	9,0%	0	0,0%	0	0,0%
NOS	6.000	133,0	2,2%	132,5	2,2%	594,3	9,9%	0	0,0%
VODAFONE	5.600	8,8	0,2%	1,0	0,0%	0	0,0%	319,5	5,7%
NOWO/ONI	300	81,1	27,0%	81,0	27,0%	0	0,0%	0	0,0%
Outros	200	0,5	0,2%	0,5	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	22.400	1.137,0	5,1%	1.129	5,0%	594,3	2,7%	319,5	1,4%

(*) Serviço descontinuado a 01.04.2018

❖ Serviço Universal (SU) – Serviço de listas e serviço informativo (1,9 M€)

- Existe uma cada vez maior preocupação com a privacidade dos dados, que leva a que um número crescente de cidadãos opte por não incluir os seus contactos nas listas;
- Existem menos de 7 mil pedidos anuais de listas telefónicas impressas.
- 1 em cada 5 habitantes fez uma única chamada para o 118 em 2016, menos 30% do que no ano anterior (em 2017 estima-se uma descida de 27%).
- Alternativas de disponibilização desta informação no mercado: através dos serviços prestados em diretórios eletrónicos, motores de pesquisa, redes sociais e na gama «18XY».
- A maioria dos estados membros da UE (16 estados) já não designam prestador para as listas em papel e eletrónica, havendo 20 que não designam prestador para o serviço de informação de listas.

❖ Serviço Universal (SU) – O que defenderam os operadores

- A NOS e Vodafone - não existe necessidade de designar prestador do serviço universal em qualquer das suas componentes e sustentam que a banda larga não deve ser incluída no serviço universal
- MEO não é necessário manter o serviço universal na componente de telefone fixo, a banda larga não deve ser incluída no SU. Deve manter-se designação de prestador para o serviço universal de oferta de postos públicos e de disponibilização dos serviços de lista telefónicas completa e de informações sobre listas
- A NOWO/ONI defendem a continuidade do *status quo*.

❖ Serviços Universal (SU) – Recomendações da ANACOM

- Não proceder à designação de prestadores de serviço universal
[apenas promover a designação do prestador para as diversas prestações que compõem o âmbito do serviço universal quando se considere que existem necessidades dos cidadãos que essas prestações visam satisfazer que não estão asseguradas pelo normal funcionamento do mercado]
- Prosseguir a monitorização do mercado para avaliar necessidade de ponderar soluções alternativas
- Rever ofertas para utilizadores com deficiência no contexto de políticas de inclusão
- Iniciar reflexão aprofundada com vista a ponderar integração da banda larga no serviço universal

❖ Serviços de emergência

- Transposição parcial do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas para acompanhar as ações do Programa SIMPLEX+, designadamente:
 - **Aplicação 112.pt** para utilizadores com dificuldades de comunicação
 - **Georreferenciação do 112** através da **tecnologia AML**, que, em caso de chamada para o 112, envia automaticamente as coordenadas de localização do equipamento terminal para o centro operacional, melhorando a precisão da localização do chamador
- Em particular:
 - O âmbito da obrigatoriedade de garantir o acesso aos serviços de emergência é alargado de “*chamadas*” para o conceito mais amplo de “*comunicações de emergência*”
 - A definição de informação sobre a localização do chamador é clarificada com vista a incluir a informação baseada no equipamento terminal

❖ Obrigações de informação pelas empresas

- Clarifica que a informação prestada à ANACOM pelas entidades reguladas deve ser **verdadeira, objetiva e completa**
- Reforça a necessidade de as empresas identificarem, de forma concreta e fundamentada, a **informação confidencial**
- Determina que a **ausência de concretização ou fundamentação** da confidencialidade da informação **equivale à não identificação** dessa informação como confidencial
- Reconhece que ANACOM pode divulgar informação:
 - de **manifesto interesse público** que lhe tenha sido transmitida pelas empresas, independentemente do modo como foi qualificada, sem prejuízo do regime legal em matéria de confidencialidade
 - relativa a testes de utilização do serviço de acesso à Internet realizados voluntariamente por utilizadores finais através do **Net.mede**

❖ Regime sancionatório (1)

- Cria as sanções por incumprimento do **Regulamento da Internet Aberta (*net neutrality*)** e das alterações introduzidas ao **Regulamento Roaming**
- Qualifica como contraordenação o incumprimento das regras definidas pela ANACOM relativamente às **auditorias à Taxa Municipal de Direitos e Passagem (TMDP)**
- Violação das **obrigações de informação** passa de contraordenação grave a **muito grave**
- Responsabiliza os **titulares dos órgãos e cargos de administração ou direção das empresas**, em caso de incumprimento de **obrigações de informação** e de atuações que, em resultado de orientações ou instruções dadas pelos responsáveis das empresas, têm por efeito a **violação em massa de direitos e obrigações**, quando ajam com manifesta e grave violação dos deveres que lhe são inerentes ou quando não adotem medidas para evitar os ilícitos

❖ Regime sancionatório (2)

- **Interdição**, até 2 anos, **do exercício de cargo** ou funções de administração, direção e fiscalização em pessoas coletivas com intervenção na atividade de comunicações que é objeto da LCE, nas contraordenações pelas quais sejam responsabilizados nos termos do ponto anterior
- Este **tipo de responsabilidade** dos titulares dos cargos de administração ou direção das empresas **segue a tendência que se tem verificado nos regimes contraordenacionais aplicáveis a outros sectores regulados** (Código dos Valores Mobiliário, Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, Regime Jurídico da Concorrência, Regime Sancionatório do Setor Energético, Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, Regime aplicável às Contraordenações Aeronáuticas Civis)

2. Lei Postal

❖ Obrigações de informação pelas empresas e regime sancionatório (1)

- Clarifica que a informação prestada à ANACOM pelas entidades reguladas deve ser **verdadeira, objetiva e completa**, em linha com a alteração proposta à LCE
- Qualifica como contraordenação a adoção pelas empresas de **comportamento habituais ou padronizados** que possam conduzir à violação de regras legais ou determinações da ANACOM, em linha com o disposto na LCE
- Responsabiliza os **titulares dos órgãos e cargos de administração ou direção das empresas**, em caso de incumprimento de **obrigações de informação** e de atuações que, em resultado de orientações ou instruções dadas pelos responsáveis das empresas, têm por efeito a **violação em massa de direitos e obrigações**, quando ajam com manifesta e grave violação dos deveres que lhe são inerentes ou quando não adotem medidas para evitar os ilícitos

❖ Obrigações de informação pelas empresas e regime sancionatório (2)

- **Interdição**, até 2 anos, **do exercício de cargo** ou funções de administração, direção e fiscalização em pessoas coletivas com intervenção na atividade de comunicações que é objeto da LSP, nas contraordenações pelas quais sejam responsabilizados nos termos do ponto anterior
- Este **tipo de responsabilidade** dos titulares dos cargos de administração ou direção das empresas **segue a tendência que se tem verificado nos regimes contraordenacionais aplicáveis a outros sectores regulados** (Código dos Valores Mobiliário, Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, Regime Jurídico da Concorrência, Regime Sancionatório do Setor Energético, Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, Regime aplicável às Contraordenações Aeronáuticas Civas)

3. Regime quadro das contraordenações no sector das comunicações

Regime quadro das contraordenações no sector das comunicações

- ❖ **Responsabilização dos titulares dos cargos de administração ou direção**
- Possibilidade de **responsabilização dos titulares dos órgãos e cargos de administração ou direção**, bem como os responsáveis pela direção ou fiscalização de áreas de atividade das pessoas coletivas em que seja praticada alguma contraordenação:
 - em caso de manifesta e grave **violação dos deveres** que lhe são inerentes
 - se, conhecendo ou devendo conhecer a prática da infração, não adotarem as **medidas adequadas para a evitar** ou lhe pôr termo imediatamente
- Possibilidade de determinação de **sanção acessória de interdição do exercício de cargo** ou funções de administração, de direção e de fiscalização em pessoas coletivas com intervenção na atividade de comunicações, até ao máximo de 2 anos

Regime quadro das contraordenações no sector das comunicações

- ❖ **Responsabilização dos titulares dos cargos de administração ou direção**
 - Este **tipo de responsabilidade** dos titulares dos cargos de administração ou direção das empresas **segue a tendência que se tem verificado nos regimes contraordenacionais aplicáveis a outros sectores regulados** (Código dos Valores Mobiliário, Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, Regime Jurídico da Concorrência, Regime Sancionatório do Setor Energético, Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, Regime aplicável às Contraordenações Aeronáuticas Civis)
 - Eliminação da possibilidade de **pagamento voluntário de coimas em infrações muito graves** praticadas com negligência e em **infrações graves praticadas com dolo**

4. Outros diplomas

❖ Tratamento dados pessoais e proteção da privacidade nas comunicações

- Articulação com as alterações propostas à Lei das Comunicações Eletrónicas em matéria de comunicações de emergência, em particular no que respeita à divulgação de informação sobre a localização do chamador junto das organizações com competência legal para receber ou tratar essas comunicações

❖ Desbloqueamento de equipamentos

- Revogação da regra relativa à duração máxima do período de fidelização, que passará a constar apenas da Lei das Comunicações Eletrónicas, em benefício da sistematização e da segurança jurídica

❖ Contratação à distância

- Atribuição de competências de fiscalização à ANACOM quanto esteja em causa a prestação de serviços regulados por esta Autoridade

Anexo

FIDELIZAÇÕES

Situação antes e após a alteração da LCE de 2016 – Encargos por denúncia antecipada dos contratos

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

- Antes da entrada em vigor da **Lei n.º 15/2016, de 17 de junho**, o valor dos **encargos** a suportar pelos assinantes em caso de **denúncia antecipada** de contratos com fidelização **não era regulado**.
- O valor desses encargos correspondia, em regra, ao **total das mensalidades vincendas** até ao final do período de fidelização, podendo ascender a valores muito elevados e desincentivando a mudança de prestador pelos assinantes.
- Com a alteração introduzida na LCE pela Lei n.º 15/2016, o valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos passou a ser associado ao valor das **vantagens que justificavam o período de fidelização**, tendo como limite o valor dos **custos que o fornecedor teve com a instalação da operação**.
- Esta regra acabou por **não reduzir, de forma significativa, o valor dos encargos** que são, em média, cobrados aos assinantes que pretendam denunciar antecipadamente os seus contratos, em particular no caso das ofertas cujo valor médio mensal das vantagens associadas ao período de fidelização é semelhante ao valor da mensalidade.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

- Com as regras introduzidas em 2016, no caso das atuais ofertas, os encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com fidelização podem atingir, por exemplo, em caso de denúncia no final do 6.º mês:
 - valores superiores a 600€, no caso de ofertas 3P;
 - valores superiores a 1.000€, no caso de ofertas 4P ou 5P;
 - valores da ordem dos 200€, no caso de ofertas *stand-alone* do serviço móvel.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

- **Outras consequências após implementação das regras de 2016:**

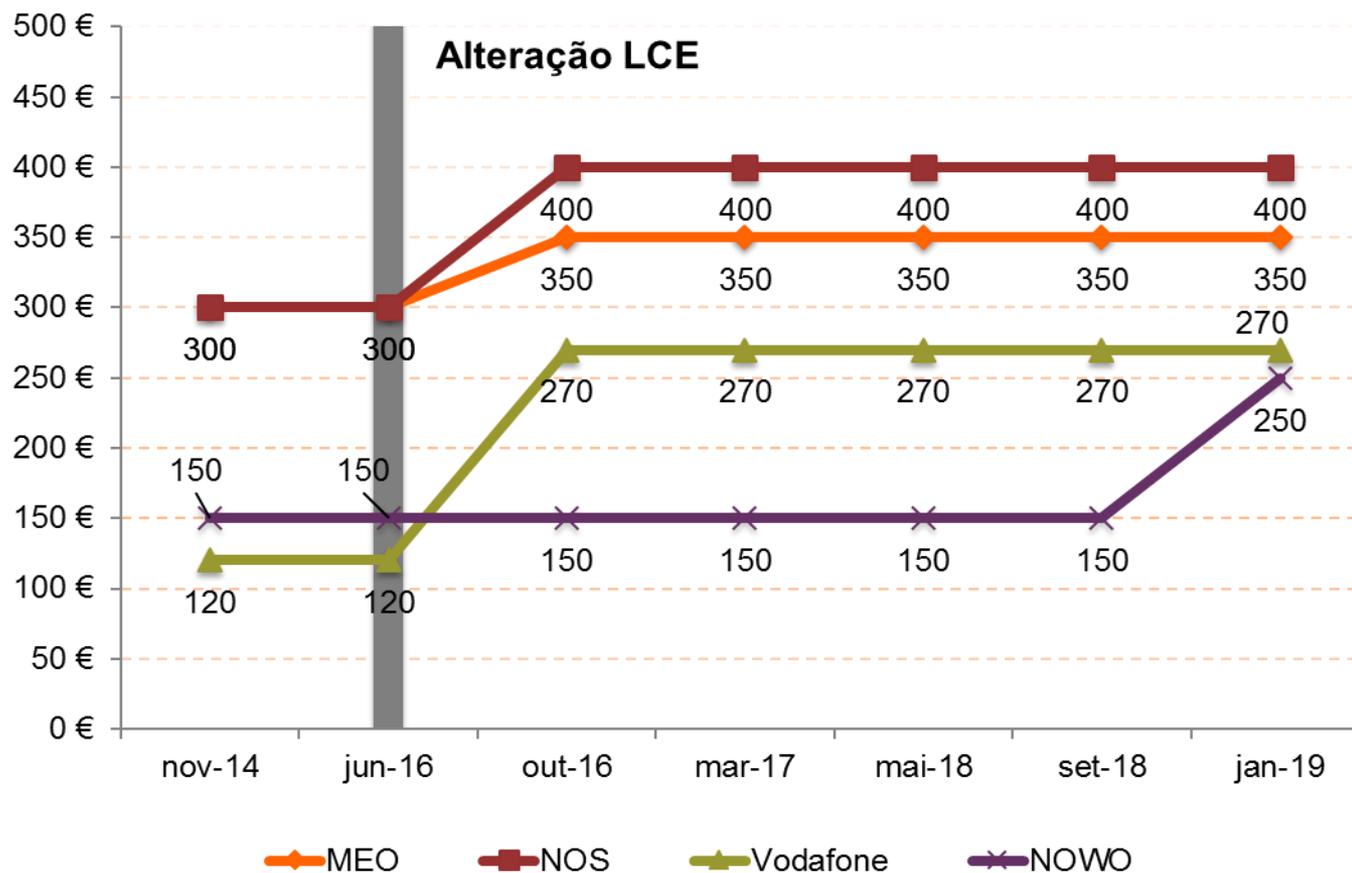
1) **Conceitos indeterminados e dificilmente determináveis**, na prática (ex: *custos que o fornecedor teve com a instalação da operação*), dificultaram aplicação efetiva e uniforme do regime e a supervisão e intervenção da ANACOM.

2) Situações de **informação pouco clara sobre o leque de vantagens** consideradas para cálculo dos encargos por denúncia antecipada e o seu valor (ex: informações pouco claras e inconsistentes nos *sites* dos prestadores e nem sempre coincidentes com o que consta dos contratos).

3) O **valor das vantagens associadas à fidelização** (oferta ou descontos da taxa de instalação e/ou ativação e outras condições promocionais), com base nas quais se calculam os encargos para o assinante em caso de denúncia contratual antecipada, **atingiu valores elevados**. Algumas destas vantagens foram, aparentemente, inflacionadas após a alteração da LCE de 2016 (ex: taxa de instalação e ativação cobrada aos assinantes que não se fidelizam) – **ver gráfico seguinte**.

Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

Evolução da taxa de instalação e de ativação (valores com IVA) – Exemplo Pacote 3P



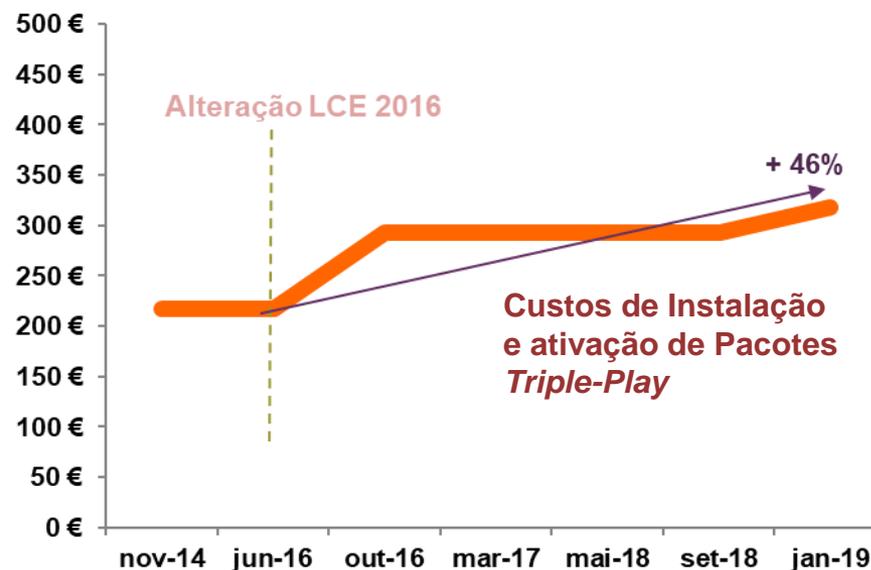
Encargos por denúncia antecipada dos contratos – situação inicial e atual

→ Aumento artificial das “vantagens” que passaram a equivaler aos encargos vincendos

Exemplo: Pacote *Triple-Play (3P): TV + Internet fixa + telefone fixo*

VANTAGENS	Oferta c/ fidelização de 24 meses		
	Caracterização da vantagem	Valor a pagar	Valor da vantagem
VALOR TOTAL DAS VANTAGENS	-	-	911,87 €
Total Instalação + Ativação	Oferta da instalação e ativação	0,00 €	350,00 €
Mensalidade	10€ de desconto na mensalidade	35,49 €	240,00 €
Descontos adicionais p/ fatura eletrónica e débito direto	Oferta de 1 mensalidade na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	-	35,49 €
Canais Premium e outros conteúdos	Oferta de 3 meses de canais premium	-	136,38 €
Tráfego adicional (adesão on line)	VideoClube	-	30,00 €
Equipamentos a prestações	Oferta do aluguer da Box DVR Full HD 5€/mês	-	120,00 €

→ “Aumento” dos custos de instalação e ativação atribuídos como “vantagem”



Fonte: Cálculos da ANACOM | Nota: Valores médios com base nas ofertas de quatro operadores

**Comparação dos encargos por
denúncia antecipada de acordo com
as regras atuais e propostas - Casos
Reais (com base em contratos e
faturas de clientes)**

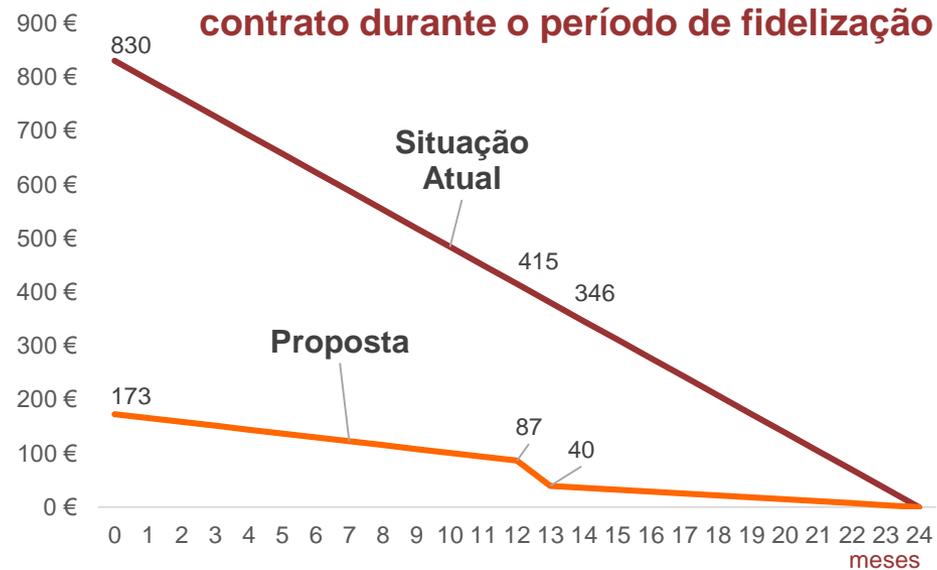
A: Caso Real – Oferta 3P

Pacote Triple-Play: TV + Internet fixa + telefone fixo

	mensal	24 meses
Instalação e ativação	15	350
Equipamentos	5	120
Outros Descontos e vantagens	15	360
descontos totais	35	830
Mensalidade	36	864

Fonte: Cálculos da ANACOM com base em ofertas reais

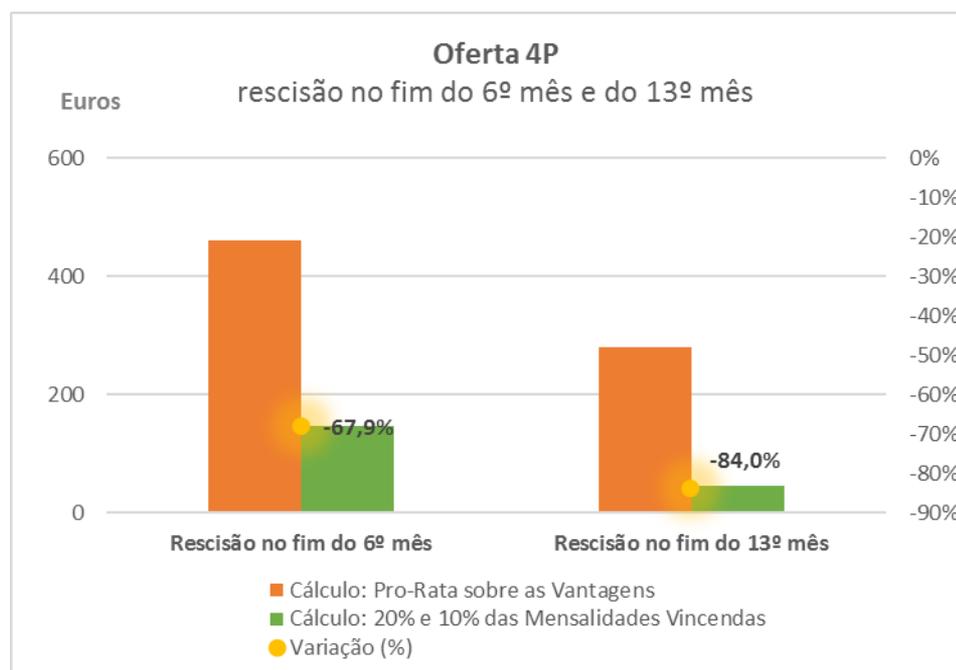
Encargos por denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização



B: Caso Real – Oferta 4P

Comparação dos custos de denúncia antecipada calculados com regras atuais e futuras

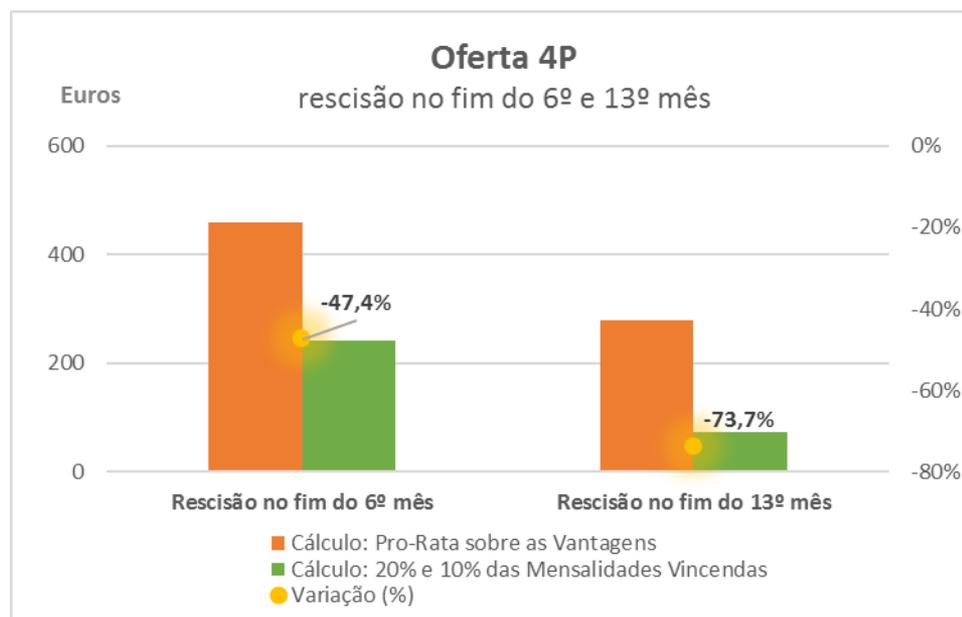
Valor das vantagens s/IVA	Pro-Rata do Valor das Vantagens		Mensalidade s/IVA	20% e 10% das Mensalidades Vincendas	
	Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês		Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês
614,24 (contrato)	460,68	281,53	41,04	147,75	45,14



C: Caso Real – Oferta 4P

Comparação dos custos de denúncia antecipada calculados com regras atuais e futuras

Valor das vantagens s/IVA	Pro-Rata do Valor das Vantagens		Mensalidade s/IVA	20% e 10% das Mensalidades Vincendas	
	Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês		Denúncia no fim do 6º mês	Denúncia no fim do 13º mês
611,21 (contrato)	458,41	280,14	66,99	241,17	73,69



Duração máxima período fidelização e regras relativas aos custos de denúncia em vários países europeus

Duração máxima do período de fidelização - consumidores

23 países da UE responderam ao inquérito da ANACOM

Período	#	Países
24 meses	20	Áustria, Bulgária, República Checa, Croácia, França, Alemanha, Grécia, Letónia, Lituânia, Malta, Polónia, Eslovénia, Suécia, Reino Unido, República Checa, Portugal, Chipre, Irlanda, Holanda, Eslováquia
24 meses (mas após 6 meses o consumidor pode terminar o contrato sem penalização)	1	Bélgica
12 meses	1	Noruega
Sem limite	3	Estónia, Sérvia, Turquia
Informação não disponível	2	Dinamarca, Espanha

Regras relativas aos custos de denúncia por iniciativa do consumidor

Regras	#	Países
Com base em 100% das mensalidades restantes	6	Áustria, Croácia, Malta, Holanda, Sérvia, Bélgica
Com base numa percentagem (inferior a 100%) das mensalidades restantes	5	Bulgária, República Checa, França, Letónia, Polónia
Outros	9	Chipre, Grécia, Hungria, Lituânia, Portugal, Turquia, Reino Unido, Estónia, Eslovénia
Sem custos de rescisão	1	Noruega
Informação não disponível	6	Dinamarca, Alemanha, Irlanda, Eslováquia, Suécia, Espanha

Nota: ver informação mais detalhada no anexo *infra*

Regras relativas aos custos de denúncia por iniciativa do consumidor - ANEXO

ANEXO

Regras	Países
Mensalidades dos meses restantes	Áustria, Croácia, Malta, Holanda, Sérvia, Bélgica
Não pode exceder 3 vezes o valor da mensalidade dos serviços fixos da tarifa standard sem desconto	Bulgária
Não pode exceder 1/5 da soma das mensalidades restantes ou 1/5 da soma dos pagamentos mínimos acordados restantes	República Checa
Custos administrativos da rescisão que não pode exceder 30€ (valor das mensalidades à data da rescisão, custos administrativos - não superiores a 30€), se o subscritor tiver equipamento subsidiado: valor proporcional ao tempo do equipamento)	Chipre
Não pode exceder 1/4 do montante restante	França

Duração máxima do período de fidelização – consumidores - ANEXO

Regras	Países
<p>Não pode exceder:</p> <p>“1. the total monthly fee discount allowed until the time of termination plus the outstanding depreciation amount for any subsidy granted for (a) a mobile device or terminal equipment and (b) network connection based on the depreciation scheme referring to the time period after termination comes into effect. In the specific case that the contract is terminated before the expiry of the 2 months period, the subscriber shall pay an amount corresponding to two monthly fees, to the total of two monthly fees discounts, plus the outstanding depreciation amount for any subsidy granted for (a) a mobile device or terminal equipment and (b) network connection on the basis of the depreciation scheme referring to the period following the first two months of the contract.</p> <p>2.one third of the aggregate amount of monthly fees for the period following termination until the regular expiry of the fixed term contract, plus the outstanding depreciation amount for any subsidy granted for a mobile device and/or terminal equipment and/or network connection, corresponding to the period in which no monthly fees are paid.”</p>	Grécia

Duração máxima do período de fidelização – consumidores - ANEXO

Regras	Países
Qualquer benefício concedido ao subscritor até à data de terminação (ex: diferença entre mensalidades com promoção e as sem promoção durante todos os meses em que o contrato produziu efeito). O prestador não pode reclamar benefícios ou pagamentos que fossem devidos no futuro (ex: mensalidades restantes)	Hungria
Valor proporcional ao tempo da prestação do serviço até à rescisão antecipada do contrato, dividindo por pelo menos períodos de 3 meses	Letónia
“services part of the agreed price in proportion to the services rendered and to pay other reasonable expenses made by the provider of services for the purpose of the performance of the contract before the date of receipt of the notice of resiliation of the contract from the client.”	Lituânia
“may not exceed the value of an allowance granted to the subscriber reduced by its proportional value for the period from concluding the agreement to its termination date. The claim shall not apply if the agreement is terminated by the consumer before the services are provided, unless telecommunications terminal equipment is subject to the allowance”	Polónia

Duração máxima do período de fidelização – consumidores - ANEXO

Regras	Países
Não pode exceder os custos de instalação e deve ser proporcional à vantagem que foi conferida e como tal identificada e quantificada no contrato e, como consequência, não deve corresponder automaticamente à soma do valor das mensalidades restantes.	Portugal
Os operadores devem calcular dois valores: <ul style="list-style-type: none">• o valor das mensalidades que vencem na data da rescisão• o valor da vantagem conferida que ainda não foi recuperada Os operadores só podem cobrar o valor mínimo desses dois valores.	Turquia
“the Consumer Rights Act 2015 requires contract terms to be fair. One of the examples of a term which may be considered unfair is “a term which has the object or effect or requiring a consumer who fails to fulfill his obligations under the contract to pay a disproportionately high sum in compensation” (Schedule 2, Part 1, point 6). Ofcom and the Competition and Markets Authority (CMA) have published guidance on how early termination charges (ETCs) will be considered under the Consumer Rights Act (https://www.ofcom.org.uk_data/assets/pdf_file/0019/74701/guidance_from_1_october_2015.pdf).	Reino Unido

Duração máxima do período de fidelização – consumidores - ANEXO

Regras	Países
Sem custos de rescisão	Noruega
Sim	Estónia, Eslovénia
Informação não disponível	Dinamarca, Alemanha, Irlanda, Eslováquia, Suécia, Espanha