ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Por Protocolo

Exmo Senhor
Deputado Hélder Amaral
Presidente da Comissão Parlamentar de
Economia, Inovação e Obras Públicas
Assembleia da República
Palácio de São Bento 15
1249-068 LISBOA

S/ referência	S/ comunicação	N/ referência	Data
	Of. n.º 18/CEIOP/2015	ANACOM S003014/2016	13-01-2016

Assunto: **Parecer sobre os projetos de alteração dos artigos 47.º, 47.º-A e 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (projetos de Lei n.º 30/XIII/1ª e n.º 32/XIII/1ª) e sobre documento apresentado pela APRITEL**

Exmo Sr. Presidente,

Na sequência do ofício de V. Exa. datado de 16.12.2015, solicitando pronúncia da ANACOM sobre os Projetos de Lei n.º 30/XIII/1ª e n.º 32/XIII/1ª e sobre o documento apresentado pela APRITEL, junto se remete o parecer, aprovado por deliberação do Conselho de Administração desta Autoridade, na reunião de 12 de janeiro de 2016.

Com os melhores cumprimentos, também pessoais

Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração

DIVISÃO DE APOIO ÀS COMISSÕES
Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas
CEIOP
N.º Único 540836
Entrada/Saída n.º 30
Data 13/1/2016

Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa,12
1099-017 LISBOA
Telefone +351 217211000 • Fax +351 217211001

DRJ /DAC-AACA

Parecer da ANACOM sobre os projetos de alteração dos artigos 47.º, 47.º-A e 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas

Resposta à Comissão Parlamentar de Economia, Inovação e Obras Públicas

I – Enquadramento

Através de comunicação de 18.12.2015, a Comissão Parlamentar de Economia, Inovação e Obras Públicas, doravante "Comissão", solicitou à ANACOM que se pronunciasse sobre:

i. Projeto de Lei n.º 30/XII/1.ª, apresentado pelo Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português (PCP), com o objetivo de alterar a Lei das Comunicações Eletrónicas e estabelecer limites à oneração dos utentes pela resolução de contratos no período de fidelização;
ii. Projeto de Lei n.º 32/XIII/1.ª apresentado pelo Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda (BE), com o objetivo de reforçar a proteção dos clientes de serviços de comunicações eletrónicas nos contratos de fidelização;
iii. Proposta da APRITEL - Períodos contratuais mínimos, compensações por resolução antecipada.

As propostas de alteração legislativa surgem na sequência da petição apresentada, no início de 2014, pela DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) – Petição n.º 338/XII/3.ª – através da qual foi reclamada a adoção de legislação que reduza o prazo máximo legal de fidelização nos contratos de comunicações eletrónicas (24 meses) e imponha critérios e limites aos encargos cobrados aos consumidores em virtude de cessação antecipada do contrato, de forma a garantir a transparência e a previsibilidade.

No quadro da análise desta petição levada a cabo pela então Comissão Parlamentar de Economia e Obras Públicas, a ANACOM foi chamada a pronunciar-se[1] sobre a petição apresentada pela DECO e, nessa oportunidade, deu a conhecer o seu entendimento sobre a matéria objeto da petição.

Mais recentemente, em 17/11/2015, a pedido do Gabinete do então Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações (SEITC), a ANACOM veio também a

[1] Designadamente, foi ouvida, em audiência, em 23.09.2014, pela então Comissão Parlamentar de Economia e Obras Públicas.

pronunciar-se sobre os projetos de Lei dos Grupos Parlamentares do PCP e do BE. Assim sendo, no que concerne aos referidos projetos de Lei, a análise agora apresentada poderá, em muitos dos seus aspetos, ser do conhecimento dos Senhores Deputados e coincidente com as observações que o Governo então em exercício tenha eventualmente apresentado sobre as referidas propostas legislativas.

Retomando, e conforme foi exposto à Comissão Parlamentar de Economia e Obras Públicas, no âmbito da apreciação da petição da DECO, na perspetiva da ANACOM, existem, de facto, alguns aspetos da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)[2] que podem ser melhorados de modo a reduzir algumas ambiguidades da lei e assegurar uma maior transparência das ofertas de serviços de comunicações eletrónicas.

Designadamente, esta Autoridade, conforme havia já sugerido ao Governo em março de 2014, referiu ser de ponderar a alteração da redação do n.º 7 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, uma vez que o regime resultante desta norma, em particular na sua parte final, pode originar situações de desequilíbrio na relação contratual entre os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e os assinantes[3].

Assumindo que a redução do período máximo de fidelização (24 meses) não seria a melhor opção na defesa dos consumidores, a ANACOM relevou a sua preocupação com a melhoria da disponibilização de informação contratual salientando que, no âmbito do Regulamento de informação pré-contratual e contratual, então em preparação – o processo de consulta decorreu em 2015, estando atualmente em fase de conclusão[4] –, estava prevista a obrigação de as empresas prestadoras de serviços disporem de uma ficha de informação simplificada (FIS) que, de uma forma padronizada e, por isso comparável, asseguraria a divulgação de informação considerada mais relevante sobre cada oferta, quer à generalidade dos utilizadores, quer aos seus clientes/assinantes.

---

[2] Lei n.º 5/2004, de 5 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 5/2011, de 13 de setembro, na sua redação atual.

[3] Assinala-se que com o objetivo de correção do desequilíbrio existente, a ANACOM apresentou, em novembro de 2014, ao então SEITC uma proposta de alteração do artigo 48.º da LCE, no sentido da eliminação da parte final do seu atual n.º 7, com o seguinte teor:
"Artigo 48.º
Contratos
(...)
6 - Sempre que a empresa proceda a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas no n.º 1, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato, salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes.
7 - A ARN pode especificar os termos em que as empresas procedem à comunicação prevista no número anterior."

[4] Disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1343887#.Vo1a_08iu70

No seu relatório final, a Comissão Parlamentar concluiu que «"***será vantajoso encetar uma reflexão e ponderar uma alteração legislativa***, *nomeadamente no sentido de melhor* ***salvaguardar a posição dos assinantes face a alterações da iniciativa dos prestadores durante o período de fidelização***, *quer estabelecendo limites à realização de alterações contratuais durante o período de fidelização pelas empresas, quer equacionando a possibilidade de, em caso de alteração por iniciativa de empresa, o consumidor rescindir o contrato sem a obrigação de pagamento de qualquer penalização", no sentido da eventual consagração legal da obrigatoriedade de apresentação de forma transparente de soluções sem fidelização, e ainda da introdução de mecanismos de proteção em caso de desemprego involuntário comprovado, "****contribuindo por um lado, para a segurança das relações jurídicas e, por outro, para o desejado equilíbrio entre as partes****, garantindo-se assim a adequada salvaguarda do direito à proteção dos interesses económicos dos consumidores*"».

Neste contexto, foi proposto dar conhecimento ao Ministério da Economia e à ANACOM do relatório da Comissão Parlamentar com vista à eventual realização de uma iniciativa legislativa de acordo com as mencionadas sugestões de trabalho.

II – Projeto de Lei n.º 30/XIII/1.ª (PCP)

Relativamente a este projeto de Lei, importa como ponto prévio assinalar que, apesar de a sua exposição de motivos fazer referência à petição da DECO, a proposta legislativa apresentada não vai totalmente ao encontro das intervenções reclamadas na referida petição. Com efeito, o projeto em análise vem condicionar, em termos que se consideram ainda genéricos, o valor das compensações devidas pela rescisão do contrato antes de terminado o período de fidelização.

Na perspetiva da ANACOM o efetivo condicionamento que é visado por aquela proposta legislativa passa pela definição de normas e critérios de proporcionalidade que permitam concretizar o que a LCE já prevê no n.º 5 do seu artigo 48.º, ou seja, que as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de operador.

Quanto à alteração preconizada pelo Grupo Parlamentar do PCP para o **n.º 2 do artigo 48.º**, com a exigência de que a informação relativa à duração dos contratos seja ***clara, percetível e prévia à celebração dos contratos***, cabe referir que esta exigência já se encontra

contemplada no n.º 1 do artigo 47.º, disposição que rege a disponibilização de informação pré-contratual.

Com efeito, as duas disposições da LCE – artigos 47.º e 48.º – visam assegurar a transparência e clareza da informação. Enquanto o primeiro dos acima indicados artigos rege a informação pré-contratual, o segundo fixa o que deve constar do contrato (e que, naturalmente, deverá coincidir com a informação previamente facultada).

Como resulta do exposto, a exigência de informação prévia que é preconizada para o n.º 2 do artigo 48.º não estaria a ser consagrada na disposição adequada em termos sistemáticos.

Sem prejuízo do que acima se refere a ANACOM reconhece a importância de consagrar na Lei uma obrigação de informação pré-contratual mais consistente, que não se resuma à mera disponibilização indiscriminada de informações, considerando-se relevante consagrar também uma obrigação de informação prévia à celebração do contrato, direcionada a quem manifeste, junto das empresas, a intenção de contratar. É nesse sentido que se propõe a seguinte alteração dos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º, que, julga-se, irá também ao encontro das preocupações manifestadas pelo PCP (ver *infra* ponto V):

«1 - *As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público,* ***bem como a facultar a quem manifeste intenção de subscrever um contrato de prestação de serviços por elas prestado****, informações adequadas, transparentes, comparáveis e atualizadas sobre os termos e condições habituais em matéria de acesso e utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos.*

2 - *Para efeitos do disposto no número anterior, devem aquelas empresas publicar e assegurar que se encontram disponíveis e facilmente acessíveis nos seus sítios da Internet e nos pontos de venda dos serviços, de acordo com o definido pela ARN, as seguintes informações,* ***que devem também ser entregues a quem com eles pretenda celebrar um contrato de serviços, previamente a tal celebração***: (...)».

Especificamente, sobre a proposta apresentada pelo Grupo Parlamentar do PCP para o **n.º 6 do artigo 48.º**, esta pretende definir critérios e limites aos encargos cobrados aos consumidores pela rescisão antecipada de contratos durante o decurso dos períodos de fidelização estipulados, mas não apresenta solução para a concretização ou o apuramento

dos custos que o fornecedor teve com o que designa por "a instalação da operação". Assim, a formulação adotada pode vir a revelar-se uma fonte de conflito para apuramento e decisão sobre os custos que o fornecedor teve com a referida instalação, sendo expetável que tais custos variem entre os vários prestadores de serviços. A solução proposta também não concretiza se e em que termos são deduzidos os custos de que o prestador de serviço já foi ressarcido ao longo do período de vigência do contrato, não constituindo, assim, a solução mais adequada para defesa dos interesses dos consumidores.

Em alternativa, julga-se adequado propor uma regra para a limitação do valor das penalizações pela cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante com base num critério de proporcionalidade em relação à vantagem que a este tenha sido atribuída e ainda esteja por recuperar pelo prestador de serviço, na data da cessação do contrato. No caso de subsidiação de equipamentos terminais, remete-se para a legislação específica que delimita a contrapartida a cobrar pelo desbloqueio de equipamento e resolução do contrato antes de decorrido todo o período de fidelização fixado[5] (ver proposta de redação da ANACOM para os n.^{os} 11 e 12 do artigo 48.º no ponto V *infra*).

Quanto à proposta de redação para o **n.º 7 do artigo 48.º**, esta implica a consagração legal de uma solução já prevista em medidas regulatórias aprovadas pela ANACOM. Assim, nas linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos, aprovadas pela ANACOM em 01.09.2005 e alteradas em 11.12.2008, as empresas estão obrigadas a incluir nos contratos 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.

Em deliberação relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação dos contratos, aprovada em 09.03.2012, a ANACOM veio estabelecer que, *sempre que o assinante manifeste a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a empresa deve facultar-lhe todas as informações relevantes para o efeito, incluindo* (...) *a indicação, com carácter concreto, dos direitos e obrigações do assinante emergentes da cessação do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes nos termos contratualmente previstos, nomeadamente aqueles associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.*

[5] Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho.

Embora esta seja uma medida favorável aos assinantes e consumidores, está já consagrada no âmbito de regulamentação adotada pela ANACOM, pelo que esta Autoridade considera vantajoso manter a determinação da prestação de tais informações na sua esfera de competências de modo a poder assegurar a adequação das obrigações de informação que neste quadro venham a ser fixadas e a proporcionalidade das obrigações impostas.

Nesse sentido, *vd.* artigo 47.º-A, com a alteração que esta Autoridade propõe, que clarifica que as obrigações de informação ao assinante abrangem esta matéria: "*a duração remanescente do contrato, sempre que haja período de fidelização, bem como encargos associados à cessação antecipada do mesmo por iniciativa do assinante*" (*vide* ponto V *infra*).

Adita-se ainda que no projeto de FIS, submetido a consulta pública[6], a ANACOM prevê um campo com a seguinte informação: ***Para saber quando termina o seu período de fidelização e confirmar quais os procedimentos para fazer cessar o contrato e os eventuais encargos decorrentes da sua cessação, contacte [inserir número de telefone e endereço de correio eletrónico].***

III – Projeto de Lei n.º 32/XIII (BE):

Relativamente ao projeto apresentado pelo BE, caraterizado por uma opção legislativa de regulamentação detalhada dos contratos sujeitos a um período contratual mínimo com uma intenção de proteção do consumidor, apresenta, de certa forma, soluções para os problemas avançados com a petição da DECO.

Quanto ao prazo máximo de duração inicial do contrato, a ANACOM entende que o prazo de 24 meses é o que, conferindo uma maior liberdade às empresas na conformação das respetivas ofertas, permite também uma maior possibilidade de atribuição de vantagens aos assinantes, pelo que não deverá ser reduzido.

Importa, neste contexto, salientar que, como foi referido pela Autoridade da Concorrência à Comissão de Economia e Obras Públicas, no âmbito da apreciação das petições n.º 338/XII/3.ª e 421/XII/3.ª *«...não é linear que uma limitação adicional dos períodos máximos de fidelização legalmente previstos por forma a facilitar a mobilidade dos utilizadores finais*

---

6 http://www.anacom.pt/streaming/decisao30dez2014Pregulamento_infoContratual.pdf?contentId=1343793&field=ATTACHED_FILE

seja inequivocamente o melhor para o bem estar dos consumidores». Acrescenta ainda aquela Autoridade que *«...uma eventual redução do período máximo legal de fidelização de 24 meses atualmente definido na legislação deve ser ponderada com especial cuidado tendo em conta todos os potenciais efeitos derivados, e o facto de poder inclusivamente levar a um aumento dos preços praticados pelos operadores...».*

Feita esta ponderação, a ANACOM considera que é sobretudo relevante promover algumas alterações ao artigo 48.º da LCE, desde logo no sentido de assegurar, no seu n.º 2, que a informação relativa à duração dos contratos e às condições da respetiva renovação e cessação seja disponibilizada em suporte duradouro e inclua a indicação dos períodos contratuais mínimos exigidos para beneficiar de determinadas condições promocionais, bem como a identificação e a quantificação do valor do benefício ou vantagem conferida.

Aliás, na proposta de alteração dos artigos 47.º, 47º-A e 48.º, que agora apresenta à Comissão (ver ponto V *infra*), a ANACOM procurou que essas menções resultassem, claramente, do n.º 2 do artigo 48.º.

Adicionalmente, propõe-se prever expressamente que a vinculação dos assinantes a períodos de fidelização dependa da sua manifestação de vontade expressa por escrito. Assinala-se que a exigência de suporte escrito já decorre do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (contratos à distância), exceto quando o primeiro contacto seja da iniciativa do assinante. Contudo a consequência do não cumprimento de tal exigência é a nulidade do contrato, não constituindo contraordenação a atuação das empresas que se comportam como se a fidelização fosse válida, dificultando ou impedindo a desvinculação dos assinantes - ao contrário do que se pretende agora prever na proposta da ANACOM (*vide* ponto V *infra*).

Especificamente, sobre cada uma das disposições previstas no projeto do BE, cumpre assinalar:

Artigo 47.º, nº 2

A ANACOM nada tem a obstar ao desdobramento da atual alínea c) do n.º 2 do artigo 47.º da LCE nas alíneas c) a f) da proposta de alteração apresentada para este mesmo número, concordando que confere uma maior clareza a esta disposição legal. Não obstante, em concreto, cabe referir:

- A alínea e) não contempla todas as situações relativas a cedência de equipamentos – fora das situações contempladas fica, por exemplo, o aluguer de equipamentos, que também implicará uma remuneração;
- A alínea f) não esclarece quais os custos de instalação a que se refere; seria relevante uma melhor identificação dos custos de instalação que aqui estão abrangidos, questionando-se, adicionalmente, se tais custos não estarão já contemplados na alínea c);
- A redação da alínea g) refere, por lapso de escrita, "encargos de correntes".

Com o mesmo ponto de partida, apresenta-se uma proposta de redação (ver no ponto V *infra*) com desdobramento da alínea c) do n.º 2 do artigo 47.º que, cremos, vai ao encontro das preocupações do BE.

Artigo 47.º-A

O preceito proposto pelo BE como n.º 3 do artigo 47.º-A não identifica nem parece ter em consideração a diversidade de meios que habitualmente são utilizados pelas empresas de comunicações eletrónicas para comunicação regular com os seus assinantes. Muitas vezes serão faturas, mas também podem ser "sms" ou comunicações disponibilizadas para a área de cliente.

Releva-se ainda que a informação contratual a disponibilizar aos assinantes nos termos pretendidos neste projeto tem uma natureza diferente das informações de interesse público a que se refere o atual n.º 3 do artigo 47.º-A (que no projeto do BE passa a n.º 4) e em relação às quais é estabelecida uma obrigatoriedade, para as empresas, de as fornecer aos seus assinantes. Neste último caso, a lei confere uma faculdade às autoridades públicas de difundir essas informações através das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Sem prejuízo, remete-se para o acima observado a propósito do projeto proposto pelo PCP quanto a este tipo de informação e para a proposta da ANACOM de alteração no artigo 47.º-A constante do ponto V *infra*, considerando-se que as preocupações veiculadas estão e ficarão devidamente acauteladas.

Artigo 48.º

- Quanto ao **n.º 3 do artigo 48.º** a ANACOM chama a atenção para o facto de a consagração de uma regra desta natureza dever corresponder a uma opção consciente

quanto aos efeitos que a mesma pode revestir, designadamente e conforme *supra* se referiu, a indução de uma subida dos preços, com claro prejuízo para os consumidores. Com efeito, não perspetivando períodos contratuais que permitam o retorno de investimentos feitos, as empresas do setor serão levadas, por um lado a aumentar os preços dos seus serviços de modo a poderem remunerar-se pela sua prestação – custos estes que, em última instância, serão suportados pelos assinantes – e, por outro lado, a conceder menores benefícios. O prazo máximo de 24 meses para a duração inicial do contrato foi fixado pela Diretiva 2002/22/CE (artigo 30.º, n.º 5). A Diretiva estipula ainda que os Estados membros devem assegurar que as empresas ofereçam aos utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo máximo de 12 meses.

Reitera-se que a ANACOM entende que este prazo máximo de 24 meses é o que, conferindo uma maior liberdade às empresas na conformação das respetivas ofertas, permite também uma maior possibilidade de atribuição de vantagens aos assinantes, pelo que não deverá ser reduzido. Nesse sentido, a opção desta Autoridade na proposta que agora apresenta – aliás, alinhada com a proposta também avançada pela APRITEL – é a de acrescentar dois novos números ao artigo 48.º, impondo-se às empresas a obrigação de oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem, para além de contratos pelo prazo de 12 meses, também pelo prazo de 6 meses.

Noutra perspetiva, ainda que complementar, a ANACOM considera que sendo imposta a obrigação de as empresas identificarem e quantificarem a vantagem atribuída e justificativa do período de fidelização, deve ser permitido que os utilizadores possam optar por suportar tal vantagem celebrando o correspondente contrato sem fidelização.

- Com as propostas de alteração dos **n.os 5 e 6 do artigo 48.º** o projeto apresentado pelo BE parece pretender fixar limites ao preço a pagar periodicamente pela prestação dos serviços objeto de um contrato para o qual foi fixado um período contratual mínimo/período de fidelização, distinguindo claramente, neste contexto, o contrato inicial das suas renovações. Procurar-se-á, desta forma, garantir que determinadas componentes do preço – como é o caso da instalação – apenas sejam pagas uma vez e no período contratual inicial.

A ser este o objetivo, importará redigir as disposições em causa com uma maior clareza, restringindo as contrapartidas dos contratos, findo o período de fidelização, aos encargos

relativos ao acesso, utilização e manutenção dos serviços, exceto se for contratada a disponibilização de novos equipamentos terminais ou novas condições promocionais.

Na proposta que apresenta, a ANACOM procurou assegurar essa distinção entre os preços a cobrar no período de fidelização inicial e na renovação do contrato, estabelecendo que, no último caso, e na ausência de acordo relativamente ao estabelecimento de um novo período de fidelização, o valor a fixar como contrapartida pela prestação dos serviços não pode ser superior aos preços normais que pelo mesmo são devidos àquela data, abrangendo, apenas os encargos relativos ao acesso, utilização e manutenção.

Adicionalmente, a ANACOM entende que no decurso de um período de fidelização ou no seu termo não deve poder ser estabelecido novo período de fidelização, exceto se, por vontade do assinante validamente expressa, for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais ou a oferta de condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas – que não podem, em caso algum, abranger vantagens cujos custos já tenham sido recuperados em período de fidelização anterior (ver ponto V *infra*).

- Quanto à redação proposta para o **n.º 7 do artigo 48.º**, sem prejuízo de se concordar com a importância de consagrar na lei um limite à penalização a pagar, pelo assinante, pela cessação antecipada do contrato, considera-se vantajosa a opção por um critério mais abrangente de proporcionalidade, individualizando apenas a situação específica da subsidiação de equipamentos terminais.

  Adicionalmente cabe referir que, na formulação apresentada pelo BE, ficam por contemplar os descontos/condições promocionais que são atribuídos como contrapartida dos períodos de fidelização e que acabam por ser compensados/recuperados com a remuneração obtida ao longo do período de fidelização estabelecido. Com efeito, a consagração de uma solução equilibrada para ambas as partes passaria, também, por contemplar a recuperação do valor proporcional dos descontos.

  Também nesta matéria se crê que a proposta agora apresentada pela ANACOM quanto às penalizações dá resposta a estas preocupações.

- A alteração proposta para o **n.º 8 do artigo 48.º** prevê que a ARN analise a razoabilidade das condições contratuais. Porém, não esclarece em que termos tal análise será realizada. A rigorosa observância desta norma implicaria que a ARN levasse a cabo a análise de todas as condições contratuais, a fim de poder aferir da respetiva razoabilidade. Dada a multiplicidade de ofertas, variantes dentro de cada oferta e a velocidade a que a mesmas se sucedem, a tarefa torna-se materialmente impossível, traduzindo-se na consagração legal de uma obrigação inexequível, suscetível de criar a enganosa expetativa de uma proteção que não poderá ser efetiva.

  A ser prevista uma intervenção da ANACOM com estes contornos, esta deve ser estabelecida em termos razoáveis e exequíveis, designadamente através de um pedido concreto, devendo nestes casos estabelecer-se que a ANACOM, perante condições irrazoáveis poderá fazer uso dos poderes que lhe são conferidos no atual n.º 10 deste preceito (n.º 12 da proposta apresentada).

  Alternativamente, a ANACOM propõe introduzir uma regra de competência que lhe permita solicitar às empresas que demonstrem o valor conferido à vantagem justificativa do período de fidelização, a qual obrigatoriamente passará a ser identificada e quantificada constando expressamente da FIS que faz parte do contrato.

  Adicionalmente, propõe-se que o incumprimento do atual n.º 5 do artigo 48.º (n.º 10 na redação proposta no ponto V *infra*) constitua contraordenação, conferindo a adequada moldura sancionatória a esta obrigação.

Por último, justifica-se referir que, na sequência das alterações apresentadas com esta proposta pelo BE, será importante alterar o n.º 9 proposto (atual n.º 6) – direito de rescisão sem penalidade, por parte dos assinantes, no caso de não aceitação das novas condições contratuais – nos termos já anteriormente preconizados pela ANACOM.

Assim, o referido n.º 9 deve ser alterado no sentido proposto pela ANACOM (ver proposta no ponto V *infra*), ou seja, acrescentando à atual redação do artigo a seguinte expressão: «*salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes*».

IV – Proposta da APRITEL (Períodos contratuais mínimos, compensações por resolução antecipada)

1. A APRITEL assenta a sua proposta em dois vetores fundamentais:

a) O posicionamento do setor das comunicações eletrónicas (CE) no contexto da economia portuguesa, caraterizando-o como detentor de um desempenho de excelência numa conjuntura de crise, onde o aumento dos custos operacionais não foi acompanhado por um acréscimo de receitas, mas com níveis de cobertura de redes superiores à média da União Europeia (UE) e aumento de benefícios nas ofertas;

b) As fidelizações como contrapartida dos benefícios para os consumidores, designadamente, **(i)** investimento global e contínuo, **(ii)** renovação e inovação tecnológica, **(iii)** baixa de preços dos pacotes, o que conduz à consagração de princípios de proporcionalidade e transparência das compensações por rescisão antecipada dos contratos.

2. Perfis de consumo e liberdade de escolha / Mobilidade, níveis de satisfação, temas reclamados

A APRITEL define o mercado português como um mercado onde predomina a procura de serviços em pacote (72,2% do mercado residencial), sendo simultaneamente caracterizado por níveis de satisfação elevados com os serviços e onde o grau de mobilidade, medido por exemplo em aumento de números portados, é expressivo. Acrescenta que os motivos da não mudança de operador não têm que ver, senão residualmente, com a vigência de prazos de permanência.

Sem pôr em causa o investimento feito pelos prestadores de serviços que a APRITEL refere, questiona-se todavia a afirmação feita na página 11 da sua apresentação/proposta, no sentido de não ter havido aumentos significativos na fatura média dos clientes residenciais nos últimos anos.

Com efeito, desde 2009 que os prestadores têm implementado no início de cada ano aumentos de preços para os clientes residenciais. Concretamente em 2015, e de acordo com a informação mais recente disponibilizada pelo INE e publicada pela ANACOM[7], o aumento dos preços verificado em Portugal foi 3,92 pontos percentuais superior à média da UE em termos médios anuais, sendo Portugal o país com os aumentos de preços mais elevados.

[7] Disponível em (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1374505#.VnrAz14iu70).

Para 2016, os principais operadores anunciaram aumentos de preços que, consoante o serviço e o operador, variam entre 1,7 por cento e 4,2 por cento.

Estes aumentos de preços têm contribuído para um aumento na fatura dos clientes residenciais. Por exemplo, de acordo com a informação de natureza amostral disponível[8], a fatura média por cliente residencial aumentou 2 por cento entre o 2.º trimestre de 2014 e o 2.º trimestre de 2015.

Também no que concerne à mobilidade, e especificamente quanto à referência feita na página 17 a que «*o grau de mobilidade no mercado português, medido, por exemplo, pela variação (positiva) de números portados, é expressivo, indiciando inexistência de barreiras à mudança*», considera a ANACOM relevante salientar que o mencionado aumento tem sido mais acentuado no mercado móvel. Assim, em comparação com os restantes países da UE, relativamente, por exemplo, ao indicador *Number of transactions as a % of total numbers*[9], Portugal encontra-se "a meia tabela", tendo-se verificado entre 2013 e 2014, no caso dos números geográficos, uma redução do valor deste indicador, em termos absolutos, bem como uma descida da sua posição relativa.

Constata-se ainda que a APRITEL desvaloriza o peso das fidelizações no número total de reclamações apresentadas à ANACOM, bem como a existência de cláusulas de fidelização enquanto condicionante de uma decisão de mudança por parte dos assinantes.

Em sentido contrário ao que parece ser o entendimento da APRITEL, a ANACOM considera que o número de reclamações relacionados com períodos de fidelização é expressivo, situando-se, desde 2013, acima das 5.000 reclamações, ou seja, entre 8% e 9% do total de reclamações recebidas sobre o setor das comunicações eletrónicas. A este respeito importa ter em conta que estas reclamações não se referem apenas à duração do período de fidelização – o objeto de incidência da petição da DECO – mas também e sobretudo a outras situações, designadamente, a aplicação de penalizações por incumprimento de períodos de fidelização e a falta de informação ou informação deficiente por parte dos prestadores de

8 O Barómetro de Telecomunicações é um estudo regular da Marktest para o sector das telecomunicações, e que se divide em Rede móvel e Rede fixa:
O universo do Barómetro de Telecomunicações - Rede Móvel é composto pelos indivíduos com 10 e mais anos residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, em que mensalmente é recolhida uma amostra proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo, correspondendo a 1350 entrevistas por mês.
O universo do Barómetro de Telecomunicações - Rede Fixa é composto pelos lares de Portugal Continental e Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Mensalmente é recolhida uma amostra proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo.

9 Nota: Definição do indicador "*Number of transactions as a % of total numbers: Number of transactions (between 1 January and 30 September) divided by the number of total active retail numbers used by end-users*".

serviços, bem como, mais residualmente, com a alteração das condições contratuais e os desbloqueamentos.

Nesta oportunidade atualiza-se a informação transmitida anteriormente pela ANACOM relativamente ao n.º de **reclamações recebidas pela ANACOM relacionadas com períodos de fidelização:**

	2013	2014	1S2015
Problemas de falta ou desconformidade de informação sobre períodos de fidelização	2.353	2.943	1.481
Problemas relacionados com a aplicação de penalizações por incumprimento de períodos de fidelização	2.906	2.507	1.461
Problemas relacionados com a duração de períodos de fidelização	158	172	56
Total	**5.417**	**5.622**	**2.998**
% sobre total relativo a SCE	**9,3%**	**8,5%**	**10,9%**

Neste contexto, parece ainda importante clarificar que a esmagadora maioria das reclamações relacionadas com a aplicação de penalizações por incumprimento de períodos de fidelização está associada a situações em que os reclamantes entendem ser injusta, no seu caso concreto, a aplicação de uma penalização por cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, abarcando situações de emigração, desemprego, mas também de alegada falta de qualidade de serviço e incumprimento contratual pelo prestador, de existência de ofertas muito mais vantajosas oferecidas quer por outros prestadores quer pelo próprio, entre outras - a percentagem de reclamações relacionadas com a aplicação de penalizações por cessação antecipada no total de reclamações sobre o cancelamento de serviços situou-se nos 29,4%, no 1.º semestre de 2015.

Acresce que, tendo designadamente em conta que o peso das reclamações relacionadas com períodos de fidelização no total das reclamações do 1.º semestre de 2015 se situou em quase 11%[10], será expectável que este número registe um aumento em 2015, contrariando a tendência de redução acentuada das reclamações no sector[11].

[10] Quanto à referência utilizada pela APRITEL no slide 22 da sua apresentação/proposta, foi a mesma retirada de informação prestada pela ANACOM à revista "Visão" e refere-se a dados do 1.º semestre de 2015, que apontavam para uma percentagem de cerca de 9% de reclamações sobre períodos de fidelização, devendo contudo ter-se em conta que os valores comunicados tiveram em conta o pedido de informação que aquele órgão de comunicação dirigiu a esta Autoridade, pelo que não refletem o mesmo universo que foi contabilizado para os dados divulgados de 2013 e de 2014 sobre esta matéria, o que prejudica a sua comparabilidade direta.

[11] Ver Relatório relativo às reclamações recebidas pela ANACOM no 1.º semestre de 2015, disponível em http://www.anacom-consumidor.com/assets_live/4509/rel_reclam_1sem2015.pdf.

A confirmar esta previsão, informa-se nesta oportunidade que foi rececionada nesta Autoridade, no dia 6 de janeiro, mais uma comunicação da DECO que, informando a ANACOM sobre as solicitações de alteração da LCE feitas aos Grupos Parlamentares, refere que até setembro de 2015, mais de metade das reclamações relativas ao setor das comunicações eletrónicas recebidas naquela associação dizem respeito aos períodos de fidelização.

Tendo em conta o exposto, a ANACOM considera que o crescente número de reclamações relacionadas com períodos de fidelizações, desde logo porque contraria a tendência de redução verificada no setor, não pode ser ignorado e vem contribuir para justificar a necessidade de intervenção legislativa nesta matéria.

3. Disponibilidade de ofertas de 24, 12 e 6 meses

A APRITEL defende que se mantenha na lei um limite máximo de 24 meses para a fixação de um período contratual mínimo. Porém, a APRITEL propõe também:

- A consagração legal de uma exigência de assegurar disponibilização em simultâneo, de ofertas de 12 e 6 meses;
- A assunção dos compromissos de melhorar a adequação e as condições de informação e esclarecimento dos consumidores quanto ao direito de resolução em caso de modificação unilateral do contrato por iniciativa do operador designadamente propondo a inclusão de uma norma relativa à manutenção dos registos das chamadas telefónicas em que os operadores acordem com os clientes o prolongamento ou a redução do prazo inicial de permanência.

Nesse sentido, a APRITEL apresenta propostas de redação para o n.º 3 do artigo 47º.-A e para o n.º 4 do artigo 48.º da LCE:

Artigo 47.º-A

3 – *As empresas referidas no n.º 1 que estabeleçam com os seus clientes períodos contratuais mínimos são obrigadas a fornecer aos assinantes, através do meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com esses assinantes, toda a informação relativa à duração remanescente do seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo,* ***devendo manter, durante todo o período de vigência do novo prazo acordado, registo das chamadas telefónicas em que acordem com os clientes o prolongamento ou a redução do prazo inicial de permanência.***

Artigo 48.º

4 – As empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo de 12 meses ***e de 6 meses, devendo publicitar de forma facilmente acessível pelos consumidores estes prazos contratuais alternativos e respetivos tarifários****.*

Relativamente aos prazos de duração dos contratos, como *supra* se referiu no comentário à proposta legislativa apresentada pelo BE, a ANACOM concorda com a manutenção do prazo máximo de 24 meses atualmente consagrado na lei, tendo em conta os benefícios que daí podem advir para os consumidores em termos de preços, desde que, conforme também reconhece a APRITEL, sejam melhoradas as informações que àqueles são prestadas.

Parece-nos também razoável e adequada a consagração legal da possibilidade de celebração de contratos de 6 meses, para além dos de 12 meses já previstos, uma vez que permitirá conferir uma maior flexibilidade às relações contratuais com benefícios para os assinantes e vai ao encontro das propostas do Grupo Parlamentar do BE.

No entanto, comprometendo-se a APRITEL a *colocar toda a determinação na melhoria da comunicação da diversidade de ofertas a 12 e a 0 meses*[12]*, ou outras de prazo inferior a 24 meses previstas na Lei*, não concretiza, no entanto, os moldes em que tenciona fazê-lo.

No que se refere à proposta concreta preconizada para o n.º 3 do artigo 47.º-A, importa ter presente o disposto na Lei de Proteção de Dados[13] na qual se prevê que os dados pessoais devem ser *conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento* (cfr. alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º). De acordo com a alínea f) do n.º 1 do artigo 23.º da referida Lei, compete à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) fixar o prazo para a conservação dos dados, caso ele não conste da Lei.

Não consagrando a Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto[14] qualquer prazo de conservação dos dados, a CNPD, através da sua deliberação n.º 629/2010, de 13 de setembro[15], considerou que, no que se refere ao tratamento de dados pessoais decorrentes da gravação de

[12] Considerando a proposta legislativa apresentada pela APRITEL para o n.º 4 do artigo 48.º, julga-se tratar-se de um lapso e que se pretenderia dizer «6 meses».
[13] Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 67/98, de 26/10 e pela Lei n.º 103/2015, de 24/08.
[14] Lei relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas.

chamadas efetuadas no âmbito de uma relação contratual, o prazo máximo de 90 dias será um prazo adequado para a garantia da prossecução das finalidades determinantes da recolha e/ou do tratamento.

Não obstante, nada impedirá que por lei fique estabelecido prazo diferente. A consagrar-se tal solução é importante que: (i) se clarifique que se trata de gravação áudio das chamadas e não um mero registo de que foram feitas chamadas ou enviados SMS; (ii) a respetiva preservação seja fixada durante o período de permanência obrigatório; e (iii) seja estabelecido que tais registos podem ser cedidos ao utilizador e à ANACOM.

Neste contexto, assinala-se que na pronúncia que emitiu no âmbito da consulta pública lançada pela Direção Geral do Consumidor sobre o projeto de novo Código da Publicidade, também transmitida ao Governo em meados de 2015, esta Autoridade defendeu a *previsão de regras legais que obriguem as empresas a registar em gravação as condições acordadas com os utilizadores (contratações e alterações de contratos já celebrados) e a disponibilizar à ANACOM o acesso a esses registos, tendo em vista garantir a melhor prova da disponibilização de informação aos utilizadores e atuação eficaz sobre comportamentos irregulares.*

Nesta linha, a proposta de alteração legislativa preconizada pela ANACOM contempla uma previsão no sentido de garantir que qualquer suporte duradouro, incluindo a gravação telefónica, relacionada com a celebração, alteração ou cessação de contrato de comunicações eletrónicas deve ser conservado pelas empresas durante um ano e disponibilizado a esta Autoridade ou ao assinante sempre que tal lhes seja solicitado por uma ou por outro.

Esta norma é necessária para efeitos de fiscalização de práticas comerciais desleais e da prestação de informação pré-contratual, sugerindo-se a conservação por um ano, uma vez que os problemas costumam surgir tardiamente, mas a exigência de um período mais longo poderia ser desproporcional.

4. Proporcionalidade e transparência das compensações

A ANACOM reconhece a importância de que, tal como referido pela APRITEL, sejam consagrados princípios de proporcionalidade para os valores das compensações por revogação unilateral antecipada dos contratos sem justa causa.

Todavia, no que se refere à concretização dos princípios de proporcionalidade, a ANACOM não pode concordar com a posição manifestada pela APRITEL no sentido de que o valor das compensações por cessação antecipada – em caso de fidelizações iniciais ou sucessivas – seja insuscetível de fixação por via legal e, como tal, não deva, no essencial, ser retirado da liberdade de atuação das empresas.

Assim, o que esta Autoridade preconiza na sua proposta de redação para os n.ºs 10 a 12 do artigo 48.º que agora se apresenta à Comissão (ver ponto V *infra*) é a consagração legal de um critério de proporcionalidade para as compensações, estipulando que estas devem ser proporcionais às vantagens conferidas, identificadas e quantificadas nos contratos. Já no caso de subsidiação de equipamentos terminais, conforme *supra* se referiu, remete-se para a legislação específica existente.

5. Análise das condições contratuais pela ANACOM

A APRITEL, aderindo à proposta do BE, propõe que o n.º 8 do artigo 48.º da LCE (depósito dos contratos de adesão na ARN e na Direção Geral do Consumidor) seja alterado no sentido da análise, por parte desta Autoridade, de todas as condições contratuais que venham a ser estabelecidas pelos prestadores no âmbito de contratos com períodos contratuais mínimos estabelecidos, acrescentando quer se trate de períodos mínimos iniciais ou sucessivos. Assim:

Artigo 48.º

8 – *As empresas não devem estabelecer condições desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do assinante,* ***devendo a razoabilidade dos mesmos ser analisada pela ARN, quer se trate de prazos iniciais ou sucessivos.***

A ANACOM não pode deixar de reiterar a sua discordância relativamente a esta proposta, valendo aqui, integralmente, os argumento já expendidos relativamente à proposta que foi incluída no projeto do BE. Com efeito, uma exigência desta natureza traduzir-se-ia numa exigência de aprovação, por parte da ANACOM, de todas as ofertas sujeitas a um período contratual mínimo em vigor no mercado, o que, dada a quantidade de ofertas existentes, a velocidade com que as mesmas surgem e as respetivas variantes, se viria a revelar tão impraticável quanto ineficaz do ponto de vista da proteção dos assinantes.

V – Conclusão e proposta legislativa da ANACOM

Face ao vindo de expor a propósito das diferentes propostas em análise pela Comissão, a ANACOM, na prossecução das suas atribuições estatutariamente consagradas[16], apresenta também a sua proposta de alteração para os **artigos 47.º, 47.º-A e 48.º da LCE**, justificadas ao longo do presente parecer.

Adicionalmente, são propostas alterações aos **artigos 112.º, 113.º e 116.º** da mesma lei por forma a adequar e completar o regime sancionatório aplicável.

Em particular, assinala-se que a ANACOM tem sido por vezes confrontada com a existência de orientações genéricas das empresas aos respetivos serviços e agentes tendentes a (ou suscetíveis de) conduzir a comportamentos ilícitos, orientações que muitas vezes apenas são indiciadas pela constatação de práticas padronizadas ilícitas. É frequente não ser possível apurar um número suficiente de casos concretos de aplicação dessas regras que permita o sancionamento adequado à gravidade de tais situações, pela sua potencial amplitude e pela intensidade de culpa que revelam. Considera-se, pois, adequado prever a punibilidade autónoma desses comportamentos, pelo que se propõe a introdução de um novo n.º 6 no artigo 113.º da LCE.

Por outro lado, decorre já dos Estatutos da ANACOM (cfr. o respetivo artigo 15.º) o dever de as entidades destinatárias da sua atividade lhe prestarem toda a colaboração que lhes solicite para o cabal desempenho das suas funções, designadamente providenciando as informações e os documentos que lhes sejam solicitados. No entanto, a violação desse dever, no decorrer de procedimentos de fiscalização, não está tipificada como contraordenação, o que permite a criação de dificuldades e obstáculos ao seu exercício, com graves inconvenientes para a respetiva eficácia. Os Estatutos da ANACOM preveem também já a obrigação de preservação, por parte das entidades reguladas, dos registos das queixas e reclamações dos consumidores e demais utilizadores finais que cabe à ANACOM inspecionar (cfr. alínea j) do n.º 1 do artigo 9.º), não constituindo porém contraordenação o incumprimento desse dever, como deveria. Propõe-se, por conseguinte, incluir esses deveres na LCE e tipificar como contraordenação o respetivo incumprimento, para o que se propõe aditar um n.º 2 ao artigo 112.º e, consequentemente, introduzir uma nova alínea ccc) no n.º 3 do artigo 113.º.

Complementarmente às propostas agora apresentadas, a ANACOM, recuperando o conjunto de medidas relevantes no âmbito da proteção dos utilizadores que defendeu no contexto da

[16] Artigo 8.º, n.º 2, alínea a) dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

pronúncia que apresentou em meados de 2015 sobre o projeto de novo Código da Publicidade, não pode deixar de (re)afirmar que considera essencial ponderar ainda a **atribuição, por via legal, de competências a esta Autoridade para a supervisão do regime jurídico da contratação à distância e fora do domicílio,** constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas.

Com efeito, verifica-se que, independentemente dos bens ou serviços cujo fornecimento ou prestação serem objeto de contratação por via telefónica, pela internet, no domicílio do assinante, entre outros, a competência de fiscalização do cumprimento do referido diploma cabe à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). A ANACOM não pode, pois, intervir nesse domínio.

Ora, tem-se constatado que esse regime de atribuição de competência de fiscalização é altamente limitativo da supervisão das empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, as quais contratam, cada vez mais, por meios de comunicação à distância e fora do estabelecimento comercial, sendo que uma parte significativa das reclamações apresentadas neste setor resultam dos métodos e técnicas usados para a angariação de clientes, quer através de meios de comunicação à distância e em contactos fora do estabelecimento comercial, quer pelos termos em que nesse contexto é assegurada a divulgação, por parte das empresas de comunicações eletrónicas, das informações sobre a oferta e utilização dos serviços.

Considerando o acima exposto, entende-se que a atribuição de competências à ANACOM para fiscalização do cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2014 e respetivo sancionamento, quando estejam em causa serviços de comunicações eletrónicas poderia contribuir significativamente para reduzir o número de reclamações que caracteriza o setor. Poderá tomar-se como referência o regime previsto no Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço (cfr. artigo 19.º).

Por fim, nesta oportunidade, informa-se ainda que, por carta do passado dia 6 de janeiro, a **DECO deu conhecimento à ANACOM do abaixo-assinado "2 Anos Basta"** lançado por aquela Associação em outubro de 2015[17] e que segundo a informação transmitida agregou em "apenas 2 meses cerca de 110 mil assinantes". O referido abaixo-assinado incide sobre

17 http://www.deco.proteste.pt/casa/tarifarios-televisao-telefone-net/noticia-flash/telecomunicacoes-2-anos-basta

o tema das (re)fidelizações e a DECO conclui informando a ANACOM de que já solicitou aos diferentes grupos parlamentares que alterassem o disposto na LCE no sentido de passar a incluir regras, nomeadamente, que:

a) *Garantam um reforço dos deveres de informação ao consumidor relativo à refidelização nos contratos de telecomunicações;*
b) *Clarifiquem de que forma as vantagens económicas oferecidas ao consumidor (enquadráveis na noção de vantagem objetiva) legitimam a "refidelização" proposta, sendo que, no nosso entendimento, aquelas devem ser entendidas como medidas de retenção com base numa real vantagem e não como formas de limitação da mobilidade dos consumidores;*
c) *Exijam a demonstração prévia dos custos inerentes a um novo período contratual sob pena de os mesmos não poderem ser cobrados aos consumidores, bem como a demonstração da relação entre a vantagem objetiva para o consumidor e o novo período de refidelização que lhe é aplicado;*
d) *Eliminem ou, ao menos, limitem as indemnizações exigidas pelas operadoras decorrentes da rescisão antecipada do contrato de telecomunicações durante a refidelização, adequando-as a uma eventual compensação das vantagens usufruídas pelo consumidor até à data da rescisão do contrato, devendo aquelas ser, em qualquer dos casos, previamente demonstrada.*

A ANACOM, na proposta que agora apresenta, teve já em consideração a posição transmitida pela DECO sobre esta matéria.

Assim:

Proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas

Artigo 1.º

Objeto

O presente diploma procede à décima quarta alteração da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da autoridade reguladora neste domínio.

Artigo 2.º

Alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro

Os artigos 47.º, 47.º- A, 48.º, 112.º, 113.º e 116.º da Lei n.º 5/200, 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, pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, pelas Leis n.ºs 46/2011, de 24 de junho, 51/2011, de 13 de setembro, 10/2013, de 28 de janeiro, 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 e pela Lei n.º 127/2015, de 3 de setembro, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 47.º

[...]

1 - As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público, bem como a facultar a quem manifeste intenção de subscrever um contrato de prestação de serviços por elas prestado, informações adequadas, transparentes, comparáveis e atualizadas sobre os termos e condições habituais em matéria de acesso e utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, devem aquelas empresas publicar e assegurar que se encontram disponíveis e facilmente acessíveis nos seus sítios da Internet e nos pontos de venda dos serviços, de acordo com o definido pela ARN, as seguintes informações, que devem também ser entregues a quem com elas pretenda celebrar um contrato de prestação de serviços, previamente a tal celebração:

a) (...)

b) Serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem, contendo, entre outros, os seguintes elementos:

i) (...)

ii) (...);

c) Preços, explicitando os valores devidos por cada um dos serviços prestados e o conteúdo de cada elemento do preço, abrangendo, designadamente:

i) Os encargos relativos à instalação e ativação do serviço e ao acesso, utilização e manutenção;

ii) Os descontos aplicados, sistemas tarifários especiais ou específicos, e eventuais encargos adicionais;

iii) Os custos relativos a equipamentos terminais alugados ou cuja propriedade transite para o cliente;

iv) Os encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo com devolução de equipamentos ou com penalizações por cessação antecipada, por iniciativa dos assinantes;

d) (...)

e) (...)

f) (...)

g) (...)

3 - (...)

4 - (...)

5 - (...)

Artigo 47.º-A

[...]

1 - (...)

a) (...)

b) (...)

c) Qualquer mudança das condições relativas à restrição do acesso ou da utilização dos serviços e aplicações;

d) (...)

e) (...)

f) (...)

g) A duração remanescente do contrato, sempre que haja períodos de fidelização, bem como os encargos associados à cessação antecipada do mesmo por iniciativa do assinante.

2 - (...)

3 - (...)

4 - As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas pelas autoridades públicas competentes num formato normalizado e podem abranger, nomeadamente, informação sobre as consequências legais passíveis de advir da utilização dos serviços de comunicações eletrónicas para a prática de atos ilícitos, divulgação de conteúdos nocivos, incluindo violação de direitos de autor e direitos conexos, assim como informação sobre os meios de proteção contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais na utilização dos serviços de comunicações eletrónicas.

5 - As informações referidas nos n.^{os} 3 e 4 são da exclusiva responsabilidade da autoridade pública que solicita a sua divulgação e estão circunscritas ao espaço definido pelas empresas obrigadas à sua publicitação, não podendo estas obstaculizar ou impedir a clara perceção das informações relativas às condições de oferta dos serviços de comunicações eletrónicas.

Artigo 48.º

[...]

1 - (...)

a) (...)

b) Os serviços fornecidos, os respetivos níveis de qualidade mínima, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial, bem como os níveis para os demais parâmetros de qualidade de serviço que sejam fixados nos termos do artigo 40.º;

c) (...)

d) Informação sobre a disponibilização, ou falta de disponibilização, do acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, nos termos do artigo 51.º;

e) Os tipos de serviços de apoio e manutenção oferecidos, bem como as formas de os contactar;

f) (...)

g) (...)

h) (...)

i) (...)

j) (...)

l) (...)

m) (...)

n) (...)

o) (...)

2 - A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser disponibilizada em suporte duradouro, e incluir as seguintes indicações:

a) Eventual período de fidelização, entendido como o período contratual mínimo que tem de ser justificado pela atribuição de qualquer vantagem ao assinante e a identificação e quantificação do valor da vantagem atribuída e associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais;

b) Eventuais encargos decorrentes da portabilidade dos números e outros identificadores;

c) Eventuais encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo os decorrentes do regime de penalizações estabelecido para a cessação antecipada, por iniciativa dos assinantes, dos contratos que estabelecem períodos de fidelização, associados à

recuperação dos custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais.

3 - A vinculação dos assinantes a períodos de fidelização depende da sua manifestação de vontade expressa por escrito, sendo interdito às empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas opor-se à denúncia de contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer penalizações por incumprimento de um período de fidelização, se não possuírem prova da referida manifestação de vontade.

4 - Qualquer suporte duradouro, incluindo a gravação telefónica, relacionado com a celebração, alteração ou cessação de contrato de comunicações eletrónicas deve ser conservado pelas empresas durante um ano e disponibilizado à ARN ou ao assinante sempre que tal lhes seja requerido por uma ou outro.

5 - (anterior n.º 3)

6 - As empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem por cada oferta contratos pelo prazo de 12 meses.

7 - As empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo de 6 meses.

8 - As empresas com ofertas com períodos de fidelização devem permitir que os utilizadores optem por celebrar os correspondentes contratos sem fidelização, suportando o valor da vantagem identificada e quantificada nos termos da alínea a) do n.º 2, através de uma oferta sem fidelização correspondente a cada oferta com períodos de fidelização.

9 - A ARN pode solicitar às empresas, nos termos do artigo 108.º, que demonstrem o valor conferido à vantagem justificativa do período de fidelização identificada e quantificada nos termos da alínea a) do n.º 2.

10 - Sem prejuízo da existência de períodos de fidelização, nos termos dos números anteriores, as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de cessação dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do assinante.

11 - A penalização pela cessação antecipada do contrato com período contratual mínimo, por iniciativa do assinante, deve ser proporcional à vantagem que lhe foi conferida e, como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, não podendo em consequência corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas à data da cessação.

12 - Para efeitos do disposto no número anterior, no caso de subsidiação de equipamentos terminais, a penalização deve ser calculada nos termos da legislação aplicável e, nas demais situações, não pode ser superior ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela empresa que presta o serviço, na data em que produz efeitos a sua cessação antecipada.

13 - Findo o período de fidelização e na ausência de acordo relativamente ao estabelecimento de um novo período de fidelização nos termos do número seguinte, o valor a fixar como contrapartida pela prestação dos serviços não pode ser superior aos preços normais que pelo mesmo são devidos àquela data, abrangendo, apenas, os encargos relativos ao acesso, utilização e manutenção.

14 - No decurso do período de fidelização ou no seu termo não pode ser estabelecido novo período de fidelização, exceto se, por vontade do assinante validamente expressa nos termos do n.º 3, for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais ou a oferta de condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas e que, em caso algum, podem abranger vantagens cujos custos já foram recuperados em período de fidelização anterior.

15 - Sempre que a empresa proceda por sua iniciativa a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas no n.º 1, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato, salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes.

16 - A ARN pode especificar os termos em que as empresas procedem à comunicação prevista no número anterior, bem como a forma e o suporte em que são disponibilizadas as informações a que alude o n.º 2.

17 - (anterior n.º 8)

18 - (anterior n.º 9)

19 - (anterior n.º 10)

Artigo 112.º

Funções de Fiscalização e obrigação de colaboração

1 - (anterior corpo do artigo)

2 - As entidades destinatárias da atividade da ARN devem prestar toda a colaboração que esta lhes solicite para o cabal desempenho das suas funções de fiscalização, designadamente:

a) Sujeitando-se a e colaborando com os procedimentos de fiscalização, previstos nos artigos 12.º e 44.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março;

b) Preservando, pelo prazo de 3 anos, adequados registos das queixas e reclamações dos consumidores e outros utilizadores finais e disponibilizando-os à ARN sempre que requerido, nos termos previstos na alínea j) do n.º 1 do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM.

Artigo 113.º

[...]

1 - (...)

2 - (...)

a) (...);

b) (...);

c) (...);

d) (...);

e) (...);

f) (...);

g) (...);

h) (...);

i) (...);

j) (...);

l) (...);

m) (...);

n) (...);

o) (...);

p) (...);

q) (...);

r) O incumprimento de qualquer das obrigações previstas nos n.os 1 e 2 do artigo 47.º;

s) A violação do dever de comunicação previsto no n.º 3 do artigo 47.º;

t) *(Anterior alínea s))*;

u) O incumprimento das determinações da ARN emitidas ao abrigo dos n.os 1 e 2 do artigo 47.º-A;

v) A violação das obrigações de prestação de informação previstas nos n.os 3 e 5 do artigo 47.º-A;

x) A violação de qualquer das obrigações e requisitos previstos nos n.os 1 a 8, 10 a 15, 17 e 18 do artigo 48.º;

z) A violação de qualquer determinação emitida nos termos do n.º 15 do artigo 48.º;

aa) (Anterior alínea v));

bb) (Anterior alínea x));

cc) (Anterior alínea z));

dd) (Anterior alínea aa));

ee) (Anterior alínea bb));

ff) (Anterior alínea cc));

gg) (Anterior alínea dd));

hh) (Anterior alínea ee));

ii) (Anterior alínea ff));

jj) (Anterior alínea gg));

ll) (Anterior alínea hh));

mm) (Anterior alínea ii));

nn) (Anterior alínea jj));

oo) (Anterior alínea ll));

pp) (Anterior alínea mm));

3 - (...)

a) (...);

b) (...);

c) (...);

d) (...);

e) (...);

f) (...);

g) (...);

h) (...);

i) (...);

j) (...);

l) (...);

m) (...);

n) (...);

o) (...);

p) (...);

q) Não cumprir as determinações da ARN emitidas nos termos do n.º 19 do artigo 48.º;

r) (...);

s) (...);

t) (...);

u) (...);

v) (...);

x) (...);

z) (...);

aa) (...);

bb) (...);

cc) (...);

dd) (...);

ee) (...);

ff) (...);

gg) (...);

hh) (...);

ii) (...);

jj) (...);

ll) (...);

mm) (...);

nn) (...);

oo) (...);

pp) (...);

qq) (...);

rr) (...);

ss) (...);

tt) (...);

uu) (...);

vv) (...);

xx) (...);

zz) (...);

aaa) (...);

bbb) (...).

ccc) A violação das obrigações previstas no n.º 2 do artigo 112.º.

4 - (...)

a) (...);

b) (...).

5 - (...)

a) (...);

b) (...).

6 - Constitui contraordenação a adoção pelas empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público de comportamentos habituais ou padronizados, bem como a emissão de orientações, recomendações ou instruções aos trabalhadores, agentes ou parceiros de negócios, cuja aplicação seja suscetível de conduzir à violação de regras legais ou de determinações da ARN, contraordenação que será muito grave sempre que daqueles atos resulte ou possa resultar infração muito grave ou grave, e será grave nos restantes casos.

7 - (anterior n.º 6).

8 - (anterior n.º 7).

9 - (anterior n.º 8).

10 - (anterior n.º 9).

11 - (anterior n.º 10).

12 - (anterior n.º 11).

13 - (anterior n.º 12).

Artigo 116.º

[...]

1 - Sem prejuízo de outras sanções aplicáveis, em caso de incumprimento de decisões da ARN que imponham sanções administrativas ou ordenem, no exercício dos poderes que legalmente lhe assistem, a adoção de comportamentos ou de medidas determinadas às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, pode esta, quando tal se justifique, impor uma sanção pecuniária compulsória, nomeadamente nos casos referidos nas alíneas a) e g) do n.º 1, d), e), jj) e nn) do n.º 2, a), b), c), d), h), l), m), n), q), s), bb), cc), ff), hh), ii), jj), ll), mm), oo), qq), ss), tt), aaa), bbb) e ccc) do n.º 3 e b) dos n.os 4 e 5, todos do artigo 113.º.

2 - (...)

3 - (...)

4 - (...)

5 - (...)

6 - (...)

Artigo 3.º

Entrada em vigor e regime transitório

1 - A presente lei entra em vigor 5 dias após a sua publicação.

2 - As obrigações relativas ao conteúdo dos contratos introduzidas no artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, por força da redação conferida pela presente lei, aplicam-se em caso de alteração aos contratos já celebrados.

3 - As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem assegurar o cumprimento do disposto nos n.os 2, 4, 6, 7, 9, 11 e 12 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, bem como das novas obrigações resultantes do artigo 47.º, ambos na redação agora conferida, no prazo de 60 dias a contar da data da publicação da presente lei.

4 - A interdição estabelecida no n.º 3 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação agora conferida, é imediatamente aplicável na data de entrada em vigor da presente lei em todos os casos em que a vinculação dos assinantes já dependia da sua expressão por escrito.