

# APRITEL

ASSOCIAÇÃO DOS OPERADORES  
DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

## LEIS DAS COMUNICAÇÕES E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

### PROPOSTAS

Propostas de alteração e de aditamento aos diplomas  
alterados pela PPL 98/XII, conforme posições apresentadas  
pela APRITEL à Comissão de Economia e Obras Públicas

23 de novembro de 2012

## Resumo de alterações

### LEI N.º 5/2004, DE 10 DE FEVEREIRO (LCE)

Unificação de Conceitos

Consumidor .....Artigo 3º, alínea j) LCE

Utilizador Final/Assinante .....Artigos 39.º, 48.º-A e 48.º-B LCE

Serviços de Valor Acrescentado .....Artigos 45º e 113º LCE

Mecanismos de prevenção de contratação .....Artigos 46º LCE

### ADITAMENTOS LEI N.º 5/2004, DE 10 DE FEVEREIRO (LCE)

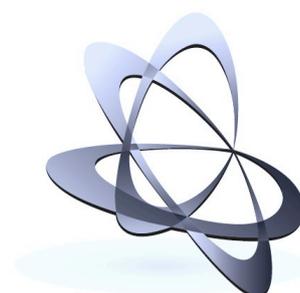
Desbloqueio de Equipamentos .....Artigos 48º-C a 48º-G e 113º LCE

Exigência de forma escrita .....Artigo 52º - A LCE

Imperatividade Prazo Adicional .....Artigo 52º - A LCE

### LEI N.º 23/96, DE 26 DE JULHO (LSPE)

Prescrição .....Artigo 10º LSPE



23 de novembro de 2012

### **Artigo 1.º**

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

Os artigos 3º, 39.º, 45.º, 46º, 48.º, 48.º-A, 48.º- B e 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho, pelos Decretos-Leis n.º 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, e pelas Leis n.º 46/2011, de 24 de junho, e 51/2011, de 13 de setembro, passam a ter a seguinte redação:

#### **«Artigo 3.º**

[...]

[...].

j) [...]«Consumidor» todo aquele que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público destinado a uso não profissional;

#### **«Artigo 39.º**

[...]

1 -[...].

2 -[...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) *(revogada)*

e) [...];

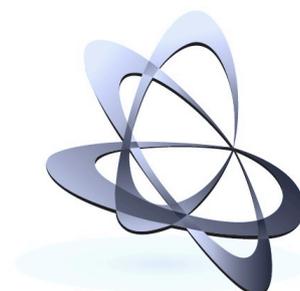
f) [...];

g) [...];

h) *(revogada)*.

i) [...];

j) [...].



23 de novembro de 2012

3 - [...]:

- a) Serem informados por escrito da suspensão da prestação do serviço e da resolução do contrato em caso de não pagamento de faturas, nos termos previstos nos artigos 52.º e 52.º-A;
- b) [...];
- c) [...];
- d) [...];
- e) [...];
- f) [...];
- g) [...];
- h) Recorrer aos procedimentos de tratamento de reclamações em conformidade com o artigo 48.º-A;
- i) [anterior alínea h)];
- j) [anterior alínea i)];
- k) Serem informados, nos termos previstos nos artigos 52.º e 52.º-A, da suspensão e extinção do serviço, nas situações não abrangidas na alínea a);
- l) [anterior alínea j)];
- m) Recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.

4 - [...].

5 - [...].

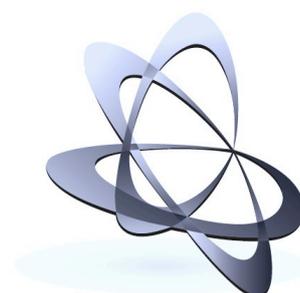
6 - [...].

### Artigo 45.º

#### Barramento seletivo de comunicações

1 - (...)

2 - (...).



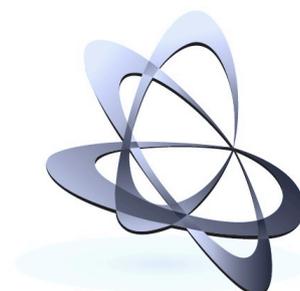
23 de novembro de 2012

- 3 -As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público que sirvam de suporte à prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, incluindo SMS (*short message service*) ou MMS (*multimedia messaging service*), devem garantir, como regra, que se encontre barrado, sem quaisquer encargos, o acesso aos seguintes serviços:
- a) que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada;
  - b) que tenham conteúdo erótico ou sexual.
- 4 -O acesso aos serviços referidos no número anterior só pode ser ativado, genérica ou seletivamente, após pedido escrito efetuado pelos respetivos assinantes através de suporte durável.
- 5 -A pedido dos respetivos assinantes, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público que sirvam de suporte à prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem devem, sem quaisquer encargos, barrar as comunicações para tais serviços, independentemente da existência de contrato com o prestador desses serviços, ou da sua eventual resolução.
- 6 -Para efeitos do número anterior, o barramento deve ser efetuado até vinte e quatro horas após a solicitação do assinante, através de qualquer suporte durável, não lhe podendo ser imputados quaisquer custos associados à prestação dos serviços cujo barramento foi solicitado, após esse prazo.
- 7 -[anterior n.º 4].
- 8 -[anterior n.º 5].
- 9 -[anterior n.º 6].

## Artigo 46.º

### Mecanismos de prevenção de contratação

- 1 - [...]
- 2 - [...]
- 3 - [...]
- 4 - [...]



23 de novembro de 2012

- a) Montante mínimo de crédito em dívida para que o assinante seja incluído na base de dados;
- b) [...]
- c) [...]
- d) [...]
- e) [...]
- 5 - [...]
- 6 - [...]

#### **Artigo 48.º- A**

##### **Reclamações de assinantes**

- 1 -As empresas de comunicações eletrónicas devem implementar procedimentos adequados ao tratamento célere e harmonizado de reclamações que lhes sejam apresentadas pelos assinantes.
- 2 -[...]
- 3 -[...]
- 4 -A ARN publica um relatório no seu sítio na *Internet* com informação sobre as reclamações e demais solicitações apresentadas pelos assinantes relativamente aos serviços oferecidos pelas empresas de comunicações eletrónicas, abrangendo todo o tipo de reclamações, independentemente do modo e forma de apresentação.
- 5 -[...]
- 6 -[...].

#### **Artigo 48.º- B**

##### **Resolução extrajudicial de conflitos**

- 1 -Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, os assinantes podem submeter os conflitos surgidos com as empresas de comunicações eletrónicas aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos



23 de novembro de 2012

legalmente constituídos.

2 - Compete à ARN fomentar o desenvolvimento de mecanismos simples, transparentes, económicos em função dos diversos tipos de assinantes e não discriminatórios para a resolução célere, equitativa e imparcial de conflitos, nomeadamente os relacionados com condições contratuais ou execução de contratos que titulam o fornecimento de redes ou serviços de comunicações eletrónicas entre as empresas de comunicações eletrónicas e os assinantes.

3 - [...].

### Artigo 113.º

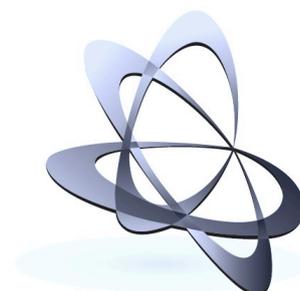
[...]

1 - [...]:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)
- e) (...)
- f) O incumprimento da obrigação determinada no artigo 48.º -F
- g) O incumprimento da obrigação de informação prevista no artigo 48.º - G;
- h) *[anterior alínea f)]*;
- i) *[anterior alínea g)]*;
- j) *[anterior alínea h)]*;
- k) *[anterior alínea i)]*;
- l) *[anterior alínea j)]*.

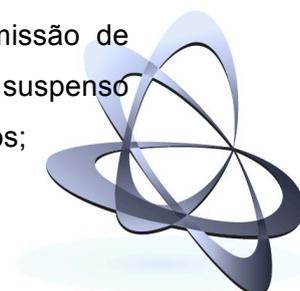
2 - [...]:

- a) [...];
- b) [...];



23 de novembro de 2012

- c) [...];
- d) [...];
- e) [...];
- f) [...];
- g) [...];
- h) [...];
- i) [...];
- j) [...];
- l) [...];
- m) [...];
- n) [...];
- o) [...];
- p) O incumprimento da obrigação de barramento, em violação dos n.os 1 a 6 e 8 e 9, do artigo 45.º;
- q) [...];
- r) [...];
- s) [...];
- t) [...];
- u) [...];
- v) [...];
- w) A violação do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 48.º -D;
- x) [...];
- z) A violação das regras relativas à suspensão ou à extinção do serviço previstas nos artigos 52.º e 52.º-A, incluindo a não suspensão do serviço pelo não pagamento de faturas nos casos em que tal suspensão deva ocorrer, a emissão de faturas após o momento em que o serviço deve ser suspenso e a não reposição do serviço, nos termos aí previstos;



23 de novembro de 2012

- aa)*
- bb)* [...];
- cc)* [...];
- dd)* [...];
- ee)* [...];
- ff)* [...];
- gg)* [...];
- hh)* [...];
- ii)* [...];
- jj)* [...];
- ll)* [...];
- mm)* [...].

2 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].

6 - [...].

7 - [...].

8 - [...].

9 - [...].

10 - [...].»

## **Artigo 2.º**

### **Aditamento à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro**

São aditados à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho, pelos Decretos-Leis n.º 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, e pelas Leis



23 de novembro de 2012

n.º 46/2011, de 24 de junho, e 51/2011, de 13 de setembro, os artigos 48.º -C, 48.º -D, 48.º -E, 48.º -F, 48.º - G e 52.º -A, com a seguinte redação:

### **«Artigo 48.º -C**

#### **Desbloqueamento de equipamentos terminais**

As empresas de comunicações eletrónicas estão obrigadas a assegurar o disposto na presente lei no que respeita aos limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos terminais destinados ao acesso ao serviço telefónico móvel ou ao serviço telefónico acessível em local fixo com recurso a espectro radioelétrico.

### **Artigo 48.º -D**

#### **Limites à cobrança de contrapartidas**

- 1 -É proibida a cobrança de qualquer contrapartida pela prestação do serviço de desbloqueamento dos equipamentos referidos no artigo anterior, findo o período contratual mínimo a que os consumidores se vinculem.
- 2 -Durante o período contratual mínimo, pelo desbloqueamento do equipamento, é proibida a cobrança de qualquer contrapartida de valor superior a:
  - a) 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, no decurso dos primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo consumidor, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis;
  - b) 80 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, após os primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo consumidor, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis;



23 de novembro de 2012

- c) 50 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídição, no último ano do período contratual mínimo, deduzido do valor já pago pelo consumidor, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis.
- 3 - Não existindo período contratual mínimo, pelo serviço de desbloqueamento do equipamento não pode ser cobrada uma quantia superior à diferença entre o valor do equipamento, à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídição, e o valor já pago pelo consumidor.
- 4 - Para efeitos da presente lei, entende-se por serviço de desbloqueamento o serviço prestado pela empresa de comunicações eletrónicas que consiste na descarga de um *software* ou na introdução dos códigos que permitam e o acesso do equipamento terminal a outras empresas de comunicações eletrónicas que prestem serviços telefónicos móveis.

#### **Artigo 48.º - E**

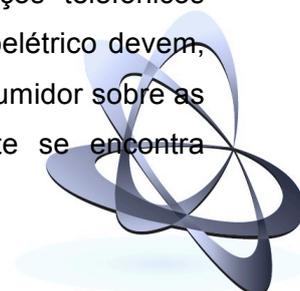
##### **Operação de desbloqueamento**

A obrigação de proceder ao desbloqueamento do equipamento incumbe à empresa de comunicações eletrónicas que o bloqueou, devendo ser realizada no prazo máximo de cinco dias a contar do dia em que o consumidor solicitou a sua realização.

#### **Artigo 48.º - F**

##### **Dever de informação**

- 1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 47.º, as empresas de comunicações eletrónicas que prestem serviços telefónicos móveis ou serviços telefónicos acessíveis ao público em local fixo com recurso a espectro radioelétrico devem, previamente à celebração do contrato, informar por escrito o consumidor sobre as características do equipamento, nomeadamente sobre se este se encontra



**23 de novembro de 2012**

- bloqueado, o preço e as condições do seu desbloqueamento, bem como sobre o preço do equipamento bloqueado e desbloqueado.
- 2 - Em qualquer momento do período contratual mínimo, e a pedido do consumidor, deve a empresa de comunicações eletrónicas informar sobre a data do termo desse período e do bloqueamento do equipamento terminal, bem como sobre o valor que o consumidor tem de pagar em caso de desbloqueamento do equipamento dentro do período contratual mínimo.
- 3 - A prova do cumprimento do disposto no presente artigo cabe à empresa de comunicações eletrónicas.

### **Artigo 48.º-G**

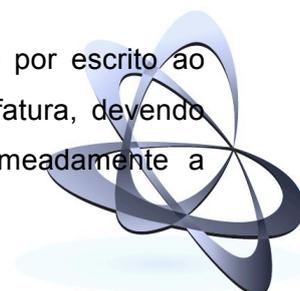
#### **Carácter injuntivo**

É nula qualquer convenção ou disposição que contrarie ou exclua o disposto nos artigos 48.º -D a 48.º -F, com exceção dos contratos relativos à oferta de serviços de comunicações eletrónicas celebrados e/ou abrangidos por Programas patrocinados pelo Estado no âmbito do desenvolvimento da sociedade da informação.

### **Artigo 52.º-A**

#### **Suspensão e extinção do serviço prestado a assinantes consumidores**

- 1 - Quando esteja em causa a prestação de serviços a assinantes que sejam consumidores, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem, na falta de pagamento dos valores constantes da fatura, emitir um pré-aviso ao consumidor, concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento, não superior a 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver lugar à resolução automática do contrato, nos termos do n.º 3 e 7 respetivamente.
- 2 - O pré-aviso a que se refere o número anterior é comunicado por escrito ao consumidor no prazo de 10 dias após a data de vencimento da fatura, devendo indicar especificamente a consequência do não pagamento, nomeadamente a



**23 de novembro de 2012**

suspensão do serviço e a resolução automática do contrato, e informá-lo dos meios ao seu dispor para as evitar.

3 - As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público devem obrigatoriamente, no prazo de 10 dias após o fim do prazo adicional previsto no n.º 1, suspender o serviço, por um período de 30 dias, sempre que, decorrido aquele prazo o consumidor não tenha procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento com vista à regularização dos valores em dívida.

4 - A suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação junto das empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, até à data em que deverá ter início a suspensão.

5 - À suspensão prevista no presente artigo é aplicável o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo anterior.

6 - O prazo adicional para pagamento previsto no n.º 1 suspende-se na data de apresentação da reclamação prevista no n.º 4, até à data em que, sendo, demonstrada a existência ou a exigibilidade da dívida, tal seja comunicado ao consumidor.

7 - O consumidor pode fazer cessar a suspensão, procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento com a empresa que oferece redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público, casos em que esta deve repor a prestação do serviço no mais curto prazo possível, o que, em qualquer caso, não poderá exceder o prazo de cinco dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável.

8 - Findo o período de 30 dias de suspensão sem que o consumidor tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou sem que tenha sido celebrado um acordo de pagamento, o contrato considera-se automaticamente resolvido.

9 - A resolução prevista no número anterior não prejudica a cobrança de uma contrapartida a título indemnizatório ou compensatório pela resolução do contrato durante o período contratual mínimo.



**23 de novembro de 2012**

10 - Caso o consumidor não proceda ao pagamento de qualquer das prestações acordadas no acordo de pagamento, é retomada a contagem do prazo que se encontrava a decorrer na data em que foi celebrado o acordo de pagamento, seguindo-se os termos previstos neste artigo.

11 - O incumprimento do disposto no presente artigo por parte da empresa que oferece redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente a continuação da prestação do serviço em violação do disposto no n.º 3 ou a emissão de faturas após o momento em que a prestação do serviço deve ser suspensa, determina a não exigibilidade, ao consumidor, das contraprestações devidas pela prestação do serviço e a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

12 - O disposto no número anterior não é aplicável à emissão de faturas após a suspensão da prestação do serviço que respeitem a serviços efetivamente prestados em momento anterior à suspensão ou às contrapartidas legalmente previstas em caso de resolução antecipada do contrato.

13 - Aplica-se à suspensão do serviço por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas o disposto no n.º 1 do artigo 52.º»

**Artigo 3.º**

**Alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho**

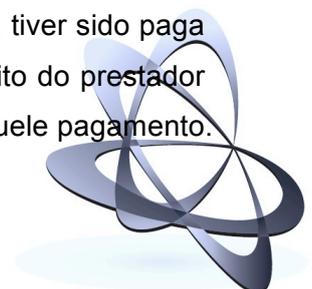
O artigo 10º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 junho, passa a ter a seguinte redação:

**Artigo 10.º**

**Prescrição**

1 - O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de um ano após a sua prestação.

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença prescreve no prazo de um ano após aquele pagamento.



23 de novembro de 2012

3 — [...]

4 - O prazo para a propositura da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de um ano, contado após a prestação do serviço ou do último pagamento, consoante os casos.

5 — [...].

### **Artigo 5.º**

#### **Norma revogatória**

É revogado o Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho.

### **Artigo 6.º**

#### **Produção de efeitos**

1 – Sem prejuízo do disposto no número seguinte, as alterações à Lei n.º 5/2004, setembro aplicam-se a todos os contratos vigentes à data da sua entrada em vigor.

2 – Ficam excecionadas da obrigação de barramento de comunicações prevista no n.º 3 do artigo 45.º as situações em que o utilizador tenha, antes da entrada em vigor do presente diploma, acedido ou manifestado a vontade de aceder aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens.

2. As alterações à Lei n.º 23/96, de 26 de julho, à Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e as alterações aos artigos 3.º, alínea j), 39.º, n.º 2 alíneas a) e i), 52.º, 52.º-A, 94.º, n.º 1 alínea e), e 113.º, n.º 2 alínea z) da Lei n.º 5/2004 aplicam-se a todos os contratos, independentemente do momento da sua celebração, produzindo efeitos a partir do período de faturação imediatamente subsequente à sua entrada em vigor.

### **Artigo 7.º**

#### **Entrada em vigor**

- 1. A presente lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.
- 2. A alteração ao artigo 46.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho, pelos



**23 de novembro de 2012**

Decretos-Leis n.º 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, e pelas Leis n.º 46/2011, de 24 de junho, e 51/2011 de 13 de setembro, entra em vigor no dia seguinte ao da publicação da presente lei.

