



# ALTERAÇÕES À LSPE E LCE PPL 98/XII

AUDIÊNCIA COM COMISSÃO DE ECONOMIA E OBRAS  
PÚBLICAS

23 de novembro de 2012

# I. A APRITEL

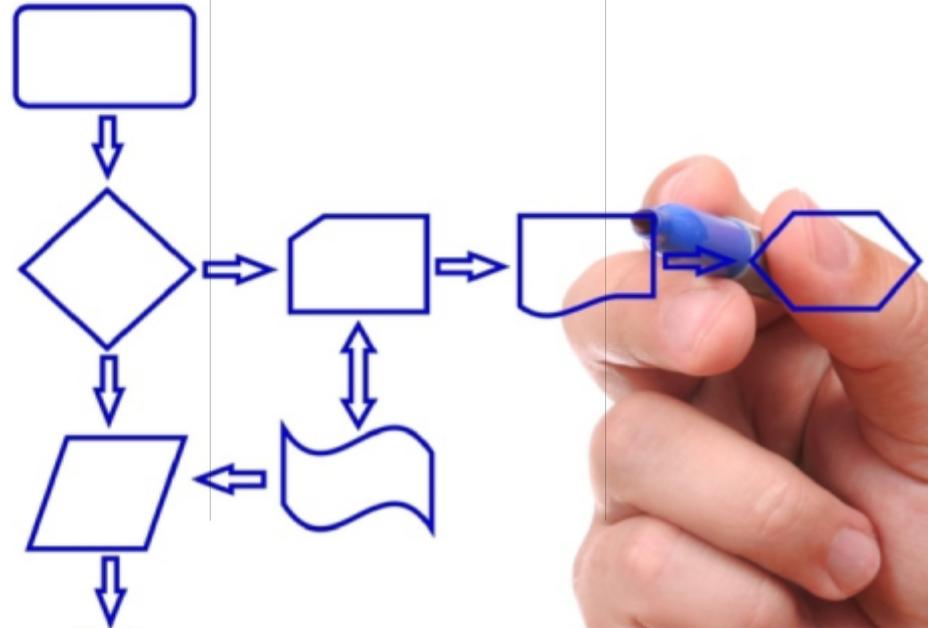
---

# II. A PROPOSTA DE LEI nº 98/XII

---

# III. OUTROS ALTERAÇÕES À LCE

# I. A APRITEL



**5,42%**  
PIB NACIONAL

**6MM€**  
Investimento  
(últimos 5 anos)

**13.000**  
postos de trabalho  
diretos

PARA ALÉM DO PESO DIRETO QUE O SETOR TEM NO PIB, É IGUALMENTE UM DOS PRINCIPAIS MOTORES DA MODERNIZAÇÃO DA ECONOMIA NACIONAL E, TAMBÉM, UM FATOR FUNDAMENTAL DO AUMENTO DE PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE.

A close-up photograph of a hand placing a white puzzle piece into a larger blue puzzle piece on a white puzzle board. The hand is positioned on the right side of the frame, with the thumb and index finger holding the white piece. The blue piece is in the center, and the white piece is being moved towards it. The background consists of other white puzzle pieces.

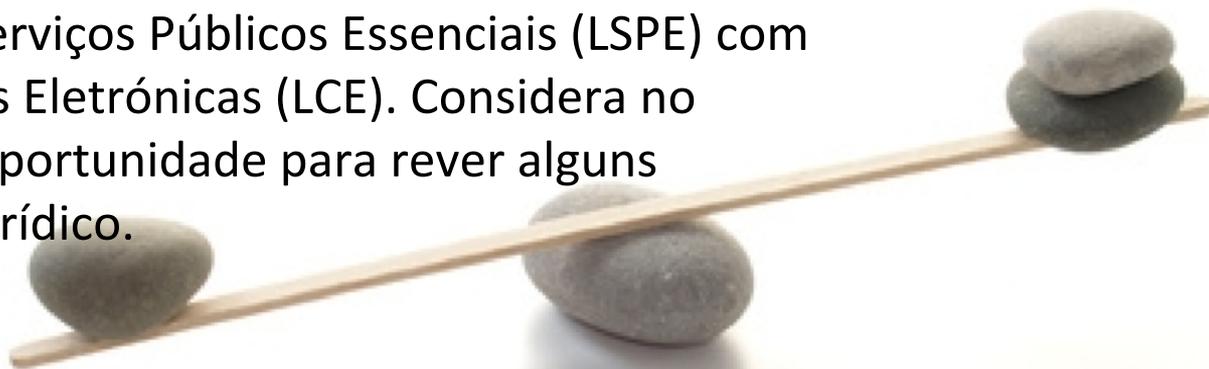
## II. A Proposta de Lei (PPL 98/XII)

# ARTICULAÇÃO

---

A APRITEL **considera positivo e elogia o esforço revelado na Proposta de Lei para garantir a harmonização** das normas aplicáveis ao setor, articulando as alterações à Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE) com as alterações à Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE). Considera no entanto que estamos perante uma oportunidade para rever alguns aspetos importantes deste regime jurídico.

\* Lei dos Serviços Públicos Essenciais - Lei n.º 23/96, de 26 de julho  
Lei das Comunicações Eletrónicas - Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro



# 4

## ALTERAÇÕES

PRESCRIÇÃO

Artigo 10º  
LSPE

EXIGÊNCIA DE  
FORMA  
ESCRITA

Artigo 52º-A  
LCE

IMPERATIVIDADE  
PRAZO  
ADICIONAL

Artigo 52º-A  
LCE

*VACATIO LEGIS*

PPL 98/XII

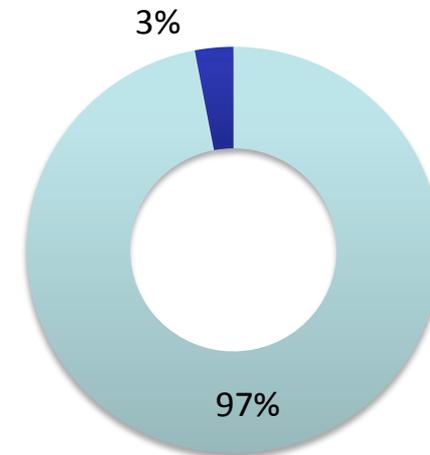
# LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

## 1

### ALARGAMENTO DO PRAZO DE PRESCRIÇÃO

(alteração ao artigo 10º da LSPE)

- O setor cobra extrajudicialmente a maioria dos seus créditos vencidos
- O alargamento do prazo de prescrição evita o recurso aos tribunais e contribuiu para a redução das pendências
- A APRITEL propõe o **alargamento para um ano do prazo de prescrição das faturas**



■ Cobrança extra judicial ■ Cobrança judicial

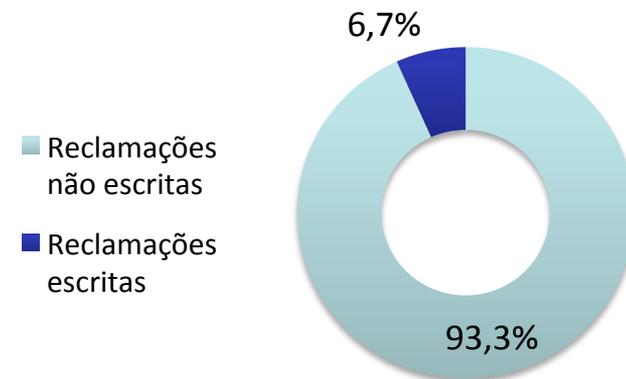
Dados: APRITEL 1T2012

## 2

### EXIGÊNCIA DE FORMA ESCRITA

(alteração ao novo artigo 52ºA 3,4, 6 e 7 da LCE)

- A lei faz depender de documento escrito a reclamação da fatura ou o acordo de pagamento de dívida.
- A maioria das **reclamações não são efetuadas por escrito e há acordos de pagamento efetivos sem que haja um acordo escrito.**
- **A consequência é onerosa para o cliente:**
  - suspende-se o serviço por falta de pagamento ainda que o cliente reclame o valor em dívida
  - termina-se automaticamente o contrato mesmo que o cliente pretenda pagar os valores em dívida
- **A Apritel propõe a eliminação da exigência de forma escrita**



Dados: APRITEL 2012



# LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

## 3

### PRAZO ADICIONAL PARA PAGAMENTO DE FATURA

(alteração ao novo artigo 52ºA, 1 da LCE)

A Lei fixa que perante o não pagamento de fatura, o cliente dispõe de um prazo de pagamento adicional de 30 dias findo o qual o serviço será suspenso.

**A APRITEL propõe que esse prazo adicional de 30 dias seja um prazo máximo e não um prazo imperativo, sendo dada a faculdade aos operadores de fixarem um prazo adequado inferior.**



# 4 *VACATIO LEGIS*

- As alterações impostas pela lei têm implicações profundas tanto ao nível dos sistemas como dos procedimentos dos operadores (e.g., formação de pessoal)
- É prática comum no setor que o prazo para implementação de alterações seja de **180 dias**



# Outros temas

## LCE

---



## QUESTÕES

# 3

## TEMAS

UNIFICAÇÃO  
DE CONCEITOS

Artigo 3º, 39º,  
48ºA e 48ºB  
LCE

SVA

Artigo 45º  
LCE

DESBLOQUEIO  
TERMINAIS

Revogação do  
DL nº 56/2010  
e  
Alteração da LCE

# 1

## UNIFICAÇÃO DE CONCEITOS

(alteração ao artigo 3º al j) da LCE)

Conciliar o conceito de consumidor utilizado da LCE com o conceito previsto na Lei do Consumidor: ***Consumidor é todo aquele que utiliza os serviços de comunicações eletrônicas destinados a uso não profissional***



# 1

## UNIFICAÇÃO DE CONCEITOS

(alteração dos artigos 39.º, 48.º-A e 48.º-B da LCE)

Considerando que os **utilizadores finais** podem não coincidir com os **assinantes**, deverá proteger-se a informação sobre a execução do contrato contra o acesso não autorizado por terceiros: apenas os assinantes poderão aceder a tais informações.

Considerando que só tem legitimidade processual quem é parte no contrato, ou seja os **assinantes**, deverá limitar-se o acesso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos apenas a estes (e não aos utilizadores)



## 2

### SVAs

(alteração do artigo 45º da LCE)

Os Serviços de Valor Acrescentado baseados no envio de mensagem (“SVAs”) são serviços prestados através de sms/mms que implicam o pagamento, de forma imediata ou diferida, de um valor adicional sobre o preço do serviço de comunicações eletrónicas, como retribuição pela prestação do conteúdo transmitido.



# SVAs: Evolução da Regulamentação

## Antes de 2009

### Serviços de utilização pontual ou continuada:

(i) Envio de um SMS para um número curto, ou (ii) Introdução num website de um código de confirmação de adesão recebido no telemóvel

**Barramento do acesso** – Consumidores foram informados na fatura de comunicações da possibilidade de solicitar o barramento do acesso aos SVAs, tendo essa indicação passado a fazer parte do invólucro dos cartões SIM.

2009

2010

2011

### Março 2009 DL n.º 63/2009 – Novas regras de prestação de SVAs:

- Registo obrigatório da actividade de prestador de SVAs;
- Acesso aos serviços depende de um duplo opt-in, isto é, uma segunda confirmação da vontade em utilizar o serviço;
- Os serviços têm uma numeração específica de acordo com a sua natureza;
- Possibilidade dos consumidores obterem o barramento dos SVAs em 24 horas sem encargos;
- Consumos de SVAs são discriminados nas facturas de comunicações móveis;
- Possibilidade de quitação parcial da factura;
- Proibição da suspensão do serviço de comunicações, pela falta de liquidação dos montantes devidos por SVAs;
- Supervisão e controlo da actividade pela Anacom.

**Auto-Regulação:** Paralelamente, os operadores móveis, enquanto prestadores de serviços de suporte, estabeleceram um determinado número de regras (cujo cumprimento impuseram aos prestadores de SVAs por via contratual) bastante exigentes relativamente ao fornecimento destes serviços através das suas redes, regras estas destinadas a: i) assegurar a defesa dos direitos dos consumidores e ii) a permitir um sistema de fiscalização efetivo e eficiente da prestação destes serviços.

### DL 63/2009 - IMPACTO POSITIVO NA EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR

---

- Maior segurança na utilização dos serviços através da dupla confirmação da vontade do consumidor na utilização dos serviços e possibilidade de barrar em 24 horas;
- Transparência na informação ao consumidor (preço, identificação do prestador, condições contratuais);
- Maior controlo da atividade de prestação destes serviços (registo dos operadores e fiscalização da ANACOM).
- Nova numeração que esclarece o consumidor quanto à natureza do serviço.

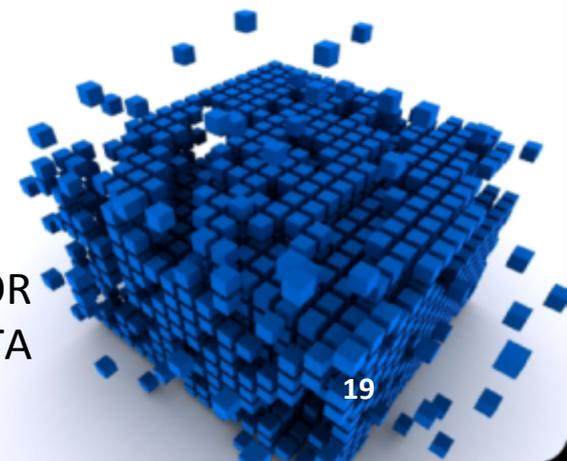
**APÓS A ENTRADA EM VIGOR DO DL REGISTOU-SE UMA ACENTUADA DIMINUIÇÃO DA RECLAMAÇÕES ESCRITAS.**

Desde 2009 que a utilização de SVAs implica uma dupla manifestação de vontade (duplo opt-in), a qual já garante um elevado nível de controlo de custos e proteção adequada dos consumidores.

A nova regra de barramento por defeito e para todos os serviços é:

- complexa e dissuasora da utilização dos serviços
- inadequada, atendendo ao seus impactos claramente negativos
- desproporcional, face à drástica diminuição do número de reclamações.

**A APRITEL ENTENDE QUE NÃO EXISTE RAZÃO PARA O BARRAMENTO POR DEFEITO DESTES SERVIÇOS, PELO QUE DEFENDE A ELIMINAÇÃO DESTA REGRA**



O barramento indiscriminado impede o acesso dos consumidores a um vasto número de serviços, nomeadamente:

- serviços de utilidade pública (tempos de espera nas lojas do cidadão ou nos transportes públicos, informação sobre colocação de professores, pagamento de parquímetros, check-in aeroportos)
- serviços de utilidade para o consumidor (a obtenção isolada de informações relativas a notícias, meteorologia,
- farmácias de serviço e conteúdos)
- micro pagamentos (ativação do serviço de internet em locais públicos)

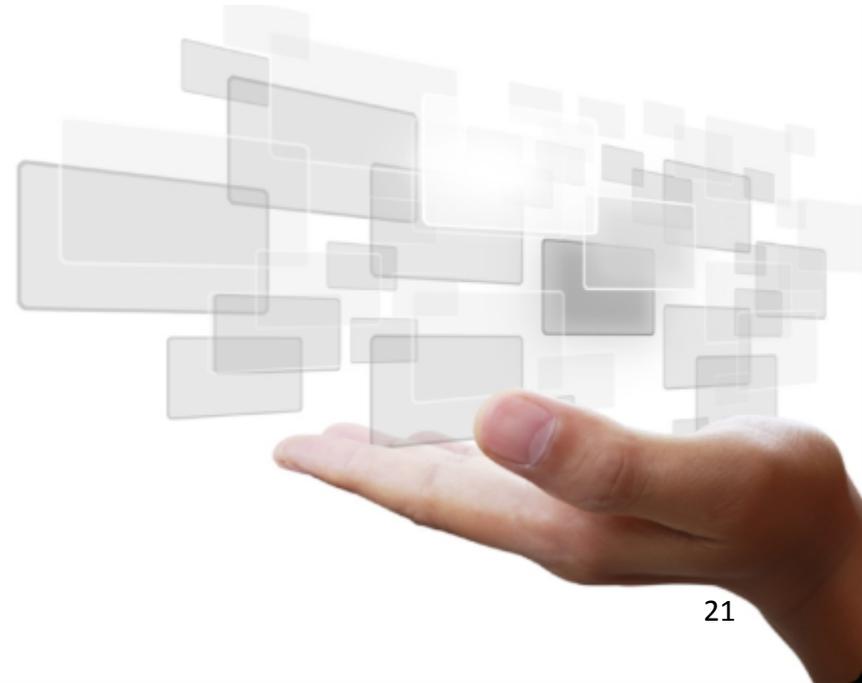


**NO INTERESSE DO CONSUMIDOR, OS SVAS NÃO DEVEM FICAR ABRANGIDOS PELO REGIME DO BARRAMENTO POR DEFEITO.**

# É IMPORTANTE:

---

1. Revogar o regime de barramento por defeito para os SVA
2. Caso tal não seja possível, criar um regime de exceção para determinados SVA: serviços que não impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica e os serviços que não tenham conteúdo erótico ou sexual
3. Aceitar qualquer suporte durável para comprovar a manifestação de vontade do cliente na realização de pedidos de desbarramento
4. Criar uma disposição transitória que permita respeitar as legítimas expectativas do consumidor que, em momento anterior à lei, manifestou a vontade de subscrever estes serviços



## 3

### DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTOS

(revogação do DL 56/2010 e alteração da LCE)

O Decreto-Lei 56/2010 criou novas regras aplicáveis **(i)** ao desbloqueio de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas e **(ii)** ao período de duração dos contratos de fidelização e aos montantes máximos de indemnização contratual a pagar pelo cliente em caso de resolução antecipada do contrato

Baseando-se em ofertas típicas do sector móvel (caraterizadas pela venda subsidiada ou cedência de telemóveis aos consumidores tendo como contrapartida a existência de um período de duração contratual pré-determinado), o diploma fixa regras para os desbloqueios de equipamentos e para as indemnizações contratuais em caso de rescisão antecipada do contrato calculadas com base no valor dos equipamentos e da respetiva subsidiação



Há um conjunto alargado de ofertas no sector das comunicações eletrónicas que não têm equipamentos associados, em que o consumidor se mantém fidelizado porque **(i)** beneficia de tarifários a preços muito atrativos e com contornos específicos que lhe são muito favoráveis e **(ii)** o operador subsidia os custos de instalação e ativação do serviço

Os benefícios concedidos aos clientes têm como contrapartida a expectativa de permanência dos consumidores por um período necessário para **(a)** cobrir os custos variáveis das operadoras e **(b)** permitir um retorno do investimento efetuado, em particular em redes de nova geração

A confusão entre subsidiação de equipamento e subsidiação de tarifário e custos de instalação/ativação impede as operadoras de recuperarem o esforço financeiro desenvolvido para oferecerem tarifários promocionais, descontos nas comunicações, comunicações gratuitas, oferta de instalação/ativação dos serviços



# CONSEQUÊNCIAS NEGATIVAS

---

Insegurança e incerteza quanto às regras jurídicas a considerar no que respeita à definição de períodos contratuais mínimos e valores a pagar pelo consumidor em caso de resolução antecipada do contrato

Limita a liberdade de oferta dos operadores e a subsídio de equipamentos



# SUGESTÕES

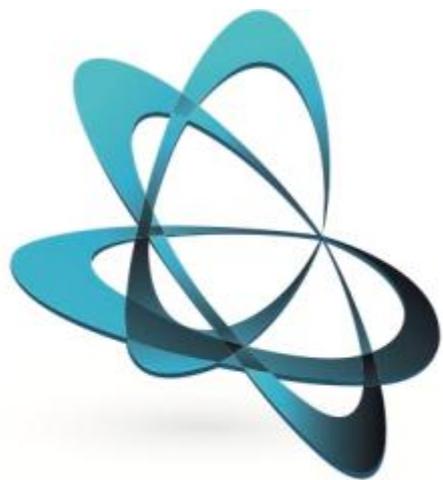
---

Clarificação do âmbito de aplicação do diploma: as regras deverão aplicar-se apenas a consumidores

Clarificação do objeto do diploma: as regras relativas ao desbloqueamento deverão aplicar-se apenas ao serviço telefónico móvel e ao serviço telefónico acessível em local fixo com recurso a espectro radioelétrico

Eliminação da referência aos períodos máximos de fidelização e às regras aplicáveis à resolução contratual, por estas matérias já se encontrarem reguladas na LCE





# APRITEL

ASSOCIAÇÃO DOS OPERADORES  
DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS