



PROPOSTA DE LEI N.º 6/XV/1.ª (GOV) - APROVA A LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E TRANSPÕE A DIRETIVA (UE) 2018/1972, QUE ESTABELECE O CÓDIGO EUROPEU DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

PROPOSTA DE ALTERAÇÃO

Tendo em vista a necessidade de procurar um texto conjunto que agregue a Proposta de Lei n.º 6/XV/1.ª e o Projeto de Lei 89/XV/1.ª, o PAN vem pela presente proposta de alteração propor a inserção das propostas do mencionado projecto na referida proposta. Desta forma apresentamos um conjunto de 7 propostas, que visam estabelecer uma relação contratual baseada na confiança e no equilíbrio de posições entre as partes.

Em primeiro lugar, queremos que a fatura mensal do consumidor passe a conter não só a discriminação dos serviços prestados e dos preços correspondentes, mas também a informação sobre a duração remanescente do período de fidelização, sobre o valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do utilizador final e sobre a existência da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (uma medida que, pela fraca adesão que tem tido, carece de uma maior divulgação). Defendemos também que a fatura mensal referente ao mês de janeiro divulgue informações sobre os melhores preços aos utilizadores finais praticados pela empresa no âmbito dos serviços contratados, de forma que o consumidor possa optar por mudar de pacote de serviços se considerar que alguma das ofertas disponíveis lhe é mais vantajosa.

Em segundo lugar, propomos que, sempre que os limites contratados forem atingidos ou haja a subscrição de qualquer serviço adicional, a empresa tenha sempre de enviar uma mensagem de alerta ao utilizador final e que seja impedida de cobrar aos consumidores quaisquer

serviços ou funcionalidades a eles associadas sem que estes tenham dado o seu consentimento expresso para o efeito. Desta forma, procura-se travar um conjunto de práticas abusivas que têm imposto custos injustificados aos consumidores. Relembre-se que nos números 5 e 6, do artigo 102.º do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, aprovado pela Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, vai-se até mais longe do que aqui propomos e prevê-se a possibilidade de os Estados-Membros obrigarem os fornecedores a prestarem informações suplementares sobre o nível de consumo e de proibirem a utilização do serviço em caso de superação de um limite financeiro ou de volume.

Em terceiro lugar, a consagração do direito de acesso neutral à Internet, com todas as suas funcionalidades, nos termos previstos no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, assegurando nesta sede a limitação de práticas de zero-rating abusivo. A limitação das práticas de zero-rating assume crucial importância tendo em conta que prejudicam o consumidor e a livre concorrência, constituindo ainda uma ameaça a uma Internet livre e neutra. Tal limitação é especialmente necessária no nosso país, uma vez que as operadoras têm disponibilizado aos consumidores pacotes de dados artificialmente baixos, de modo a incentivar a adesão a pacotes de zero-rating.

Em quarto lugar, reconhece-se um conjunto de direitos aos consumidores com deficiência, com destaque para o direito de acesso a linhas de Apoio ao Cliente em Língua Gestual Portuguesa.

Em quinto lugar, caso ocorra uma situação de indisponibilidade do serviço, prevê-se um direito dos consumidores, que reconhece que sempre que, por motivo não imputável ao consumidor, os serviços comunicações eletrónicas, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a empresa que oferece os serviços tem de, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço

que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível. A consagração deste direito foi defendida pela ANACOM e é importante porque, estando nós a falar de serviços essenciais, a sua indisponibilidade pode trazer graves constrangimentos e danos aos consumidores – que pretendemos ressarcir com a consagração deste direito.

Em sexto lugar, propõe-se a consagração de um direito relativo aos consumidores em situação de desemprego ou emigração, que lhes assegura que não lhes será exigido o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização. Pela gravidade destas situações, é de elementar justiça que se permita aos consumidores resolver sem custos o contrato, de uma forma automática e sem estar dependente da bondade discricionária das empresas prestadoras de serviços de comunicações, para exercerem um direito que lhe é reconhecido como seu pelo artigo 437.º do Código Civil.

Por fim, propomos, ainda, uma correcção do artigo 122.º da Lei das Comunicações Electrónicas, por forma a que volte a ter a redacção do número 3, do artigo 94.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, uma vez que, conforme sublinhou a CNPD, a redacção proposta pelo Governo não proíbe que a facturação detalhada identifique as chamadas facultadas a título gratuito, nomeadamente para as chamadas para serviços de assistência. Isto significa que a manterem-se os termos da norma apresentada pelo Governo, passará a ser possível identificar na factura detalhada uma chamada para uma linha de apoio a vítimas de violência doméstica, algo que representaria um retrocesso inadmissível e que poderia pôr em causa a segurança e integridade das vítimas.

Ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, a Deputada Única abaixo assinada apresenta a seguinte proposta de alteração à Proposta de Lei n.º 6/XV/1.ª:

«Artigo 115.º

[...]

1 - [...]:

a) [...];

- b) [...]; e
- c) **Têm direito a que qualquer desconto por motivo de deficiência seja calculado com base no preço mais baixo entre o preço em vigor na oferta comercial do operador nesse momento ou preço que o utilizador paga pela oferta de que já usufruía antes do pedido de desconto.**

2 - [...].

Artigo 122.º

[...]

1 - [...]:

- a) [...];
- b) [...];
- c) **Informação sobre a existência da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga e a sua aplicação aos consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, quando aplicável;**
- d) **Informação sobre os melhores preços aos utilizadores finais praticados pela empresa quanto aos serviços contratados, na fatura mensal referente ao mês de Janeiro.**

2 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - **Nas faturas detalhadas não pode ser incluída, em qualquer caso, a identificação das chamadas facultadas a título gratuito, incluindo as chamadas para serviços de assistência.**

6 - [...].

7 - [...].

Artigo 122.º-A

Direito à informação em caso de ultrapassagem de limites contratados

As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público e que se encontram sujeitas ao regime de autorização geral, incluindo aquelas que prestam serviços de comunicações interpessoais com base em números e excluindo as

empresas que prestam serviços de comunicações interpessoais independentes do número, deverão enviar uma mensagem de alerta ao utilizador final antes dos limites contratados serem atingidos ou de ser subscrito qualquer serviço adicional, estando impedidas de cobrar aos consumidores quaisquer serviços ou funcionalidades a eles associadas sem que estes tenham dado o seu consentimento expresso para o efeito e não podendo este consentimento resultar de opções estabelecidas por defeito que tivessem de ser recusadas para evitar essa cobrança.

Artigo 122.º-B

Direito de acesso neutral à internet

1 – Todos têm o direito de acesso neutral à Internet, com todas as suas funcionalidades, nos termos previstos no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

2 – São designadamente contrárias ao disposto no número anterior as ofertas de zero-rating, se cumulativamente:

- a) levarem a tratamento não-equitativo e discriminatório do tráfego e não garantirem o funcionamento contínuo do ecossistema da Internet como motor de inovação; e
- b) produzirem efeitos significativos nos direitos dos consumidores, designadamente se trazem uma redução significativa na escolha do consumidor, ou nos provedores de serviços, designadamente se existe um efeito na gama de aplicações que estes podem fornecer ou se são significativamente desencorajados de entrar no mercado.

Artigo 128.º-A

Indisponibilidade do serviço

1 – Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas

por período de faturação, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, procede ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível.

2 – O período de 24 horas a que se refere o número anterior é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da empresa.

3 – A empresa que oferece os serviços de comunicações eletrónicas abrangidos pelo n.º 1 deve reembolsar o utilizador final pelos custos em que este tenha incorrido com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável.

4 – A dedução ou o reembolso a que o utilizador final tenha direito, nos termos dos números 1 e 3, são efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela empresa ou por crédito no saldo do utilizador final, no caso de serviços pré-pagos, ou, tendo terminado a relação contratual entre as partes sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 dias após a data da cessação do contrato.

5 – A indisponibilidade dos serviços a que se refere o n.º 1 que, depois de reportada à empresa, se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo.

Artigo 133.º-A

Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato

1 – Em situações de emigração ou de desemprego do consumidor titular do contrato devidamente comprovadas, a empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização.

2 – A Autoridade Nacional de Comunicações pode determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas que oferecem serviços aos consumidores para efeitos do disposto no número anterior.

Artigo 152.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - [...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...];

e) [...];

f) [...];

g) **Linhas de Apoio ao Cliente em Língua Gestual Portuguesa, quando se justifique.»**

Palácio de São Bento, 09 de Junho de 2022.

A Deputada Única,

Inês de Sousa Real