

GUIA DO CONSUMIDOR

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

DECO
SEMPRE CONSIGO

Associação Portuguesa para a Defesa do
Consumidor – **DECO**

www.deco.pt

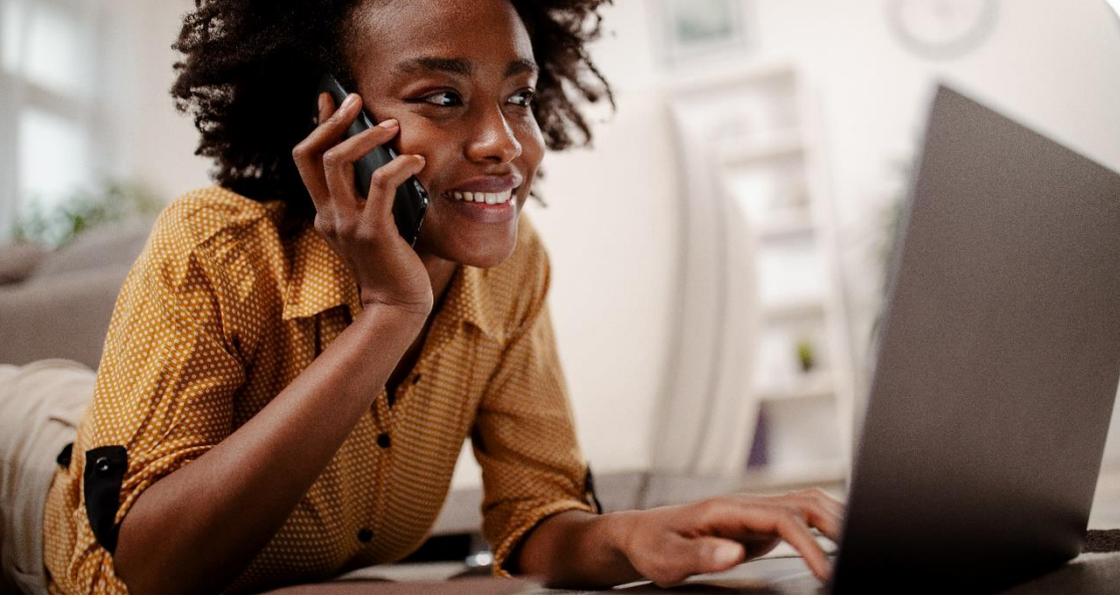
Email: deco@deco.pt

Telefone: (+351) 213 710 200

Morada: Rua da Artilharia Um, n.º 79, 4.º Andar 1269-160 Lisboa

NOVAS REGRAS DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICA

**DESCUBRA O QUE MUDOU
NA NOVA LEI**



Foi publicado no dia 16 de Agosto de 2022, a nova lei das comunicações eletrónicas que estabelece um regime mais protetor do consumidor e permite melhor concorrência entre as operadoras.

Neste guia do consumidor, explicamos-lhe o essencial sobre a nova lei das comunicações eletrónicas, aproveitando para dar respostas às perguntas mais frequentes dos consumidores. Descubra-as aqui:

1) Serviços de comunicações eletrónicas - o que são?

Hoje em dia já não conseguimos viver sem tecnologia e, em particular, sem comunicações eletrónicas. Seja para falarmos ou trocar mensagens com um familiar ou amigo, seja para jogar um jogo, ver aquele filme ou fazer uma pesquisa na internet, as comunicações eletrónicas fazem parte integral da nossa vida.

Por isso é tão importante conhecermos nos nossos direitos e obrigações quando subscrevemos um contrato de comunicações com uma operadora.



Comunicações Eletrónicas

Serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações (serviços de telefone fixo, telefone móvel, internet fixa, internet móvel e televisão por subscrição) e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão.

FONTE: ANACOM

2) Sabias que a lei das comunicações mudou?

No passado dia 14 de novembro entrou em vigor a nova Lei das comunicações eletrónicas¹ (LCE) e com ela foi reforçada a proteção dos consumidores, muito fruto da insistência de entidades como a DECO e a própria ANACOM.

Apesar da nova LCE só se aplicar, em regra geral, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, também os consumidores com contratos antigos gozam de algumas das novidades da nova lei. Exemplificando: o reforço da informação constante da fatura; o direito a um crédito em caso de indisponibilidade do serviço; o direito de resolver o contrato em situações de

¹ Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (Lei das Comunicações Eletrónicas, que transpõe, entre outras, a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, e que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE).

alteração de morada, de desemprego ou de incapacidade para o trabalho; ou as novas regras sobre suspensão e caducidade dos contratos.

3) Quais são as principais novidades da nova Lei: O que mudou?

A. Indisponibilidade do serviço (avaria): Qualquer situação reportada de indisponibilidade/avaria do serviço que se prolongue por um período superior a 24 hora consecutivas, obriga a operadora a creditar em fatura o valor equivalente. Esta obrigação aplica-se, também, às situações em que as diversas interrupções isoladas somadas excedam esse tempo, por período de faturação.

B. Possibilidade de rescisão antecipada do contrato pelo consumidor sem penalização, durante o período de fidelização, nas seguintes situações:

- Alteração de morada do consumidor titular do contrato, quando a operadora não conseguir oferecer serviço equivalente em termos de características e preço;
- Desemprego involuntário, incapacidade para o trabalho ou doença prolongada (incapacidade permanente ou temporária de duração superior a 60 dias) do consumidor titular do contrato, quando implique perda do rendimento mensal disponível igual ou superior a 20%;
- Emigração (mudança imprevisível de residência permanente para outro país).

C. Possibilidade de o consumidor solicitar a suspensão do contrato, sem quaisquer encargos, nas seguintes situações:

- Perda do local onde os serviços são prestados;

- Alteração de residência para fora do território nacional;
- Ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
- Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
- Situação de desemprego ou de baixa médica.

Caso a situação que motivou a suspensão do contrato se prolongar por mais de 180 dias, pode o consumidor requerer a caducidade do contrato.

D. Proibição de cobrança de bens ou serviços de terceiros (WAP Billing²) sem prévia e expressa autorização do consumidor.

E. Nova forma de cálculo dos custos por denúncia do contrato durante o período de fidelização:

- Caso um consumidor pretenda desistir do contrato sem fundamento, antes de decorrido o prazo de fidelização, atualmente suportará apenas os encargos com o menor dos seguintes valores:
- A vantagem (ofertas promocionais) conferida ao consumidor prevista no contrato, proporcionalmente ao remanescente do período de fidelização;
- 50% ou 30% do valor das mensalidades vincendas, consoante a denúncia do contrato ocorrer no primeiro ou segundo ano da vigência do contrato.

² Mecanismo que permite aos consumidores adquirir conteúdos a partir de páginas WAP (Wireless Application Protocol), sendo esses conteúdos cobrados diretamente na fatura de serviço de acesso à Internet ou descontados no saldo (dos pré-pagos).

Já se se tratar de uma **refidelização**, o consumidor pagará somente 30% do valor das mensalidades vincendas, independentemente de quando ocorrer a denúncia, a menos que tenha ocorrido uma alteração do lacete local (alterações nos cabos de ligação do equipamento à infraestrutura de rede), situações em que se aplicam os mesmos limites aplicáveis no período de fidelização inicial.

Tens ou vais celebrar um contrato de comunicações? Sabias que a operadora está obrigada a fornecer-te um resumo do contrato que celebraste?

O resumo do contrato deve ser fornecido num suporte duradouro, ser conciso, facilmente legível e identificar os principais elementos, como o nome, endereço e contactos da empresa; as principais características de cada serviço prestado; os preços de ativação, incluindo o da instalação do serviço de comunicações eletrónicas e de quaisquer encargos recorrentes ou associados ao consumo; a duração do contrato e as suas condições de renovação e de cessação; a medida em que os produtos e serviços são concebidos para os utilizadores finais com deficiência; um resumo das informações obrigatórias nos termos da legislação em vigor quando se tratar de um serviço de acesso à internet.

4) Sabias que podes resolver o contrato sem encargos se a operadora não cumprir as suas obrigações?

Se ocorrer uma discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços de comunicações eletrónicas e o desempenho indicado no contrato (com exceção do serviço de acesso à internet), pode o consumidor invocar esse incumprimento do serviço como fundamento para

resolver o contrato sem qualquer custo. Exemplo disso é a indisponibilidade do serviço, depois de reportada à empresa, por período superior a 15 dias.

5) Sabias que a tua fatura deve ser mensal e gratuita?

A fatura é mensal e deve ser enviada gratuitamente ao consumidor, em suporte de papel ou por via eletrónica, consoante o meio por si escolhido, podendo optar por uma fatura mensal detalhada, a qual deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas. A fatura deve incluir a discriminação dos serviços prestados e dos preços correspondentes; a duração remanescente do período de fidelização e indicação do valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do utilizador final: bem como informação sobre a existência da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (TSI) e a sua aplicação aos consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

6) Sabes que podes beneficiar da Tarifa Social de Internet (TSI)?

Podem usufruir da TSI, todos os beneficiários da pensão social de velhice; do complemento solidário para idosos; do abono de família, da pensão social de invalidez do regime especial ou do complemento da prestação social para inclusão, do subsídio de desemprego, do rendimento social de inserção, do abono de família. Podem ainda candidatar-se à TSI as famílias com um rendimento anual igual ou inferior a 5808€ euros e os estudantes universitários que pertençam a estes agregados familiares e que estejam a estudar fora do concelho da sua residência familiar.

O pedido da TSI é formulado junto da operadora e inclui um serviço de Internet (banda larga fixa ou móvel) com velocidades mínimas de 12 Mbps de download e 2 Mbps de upload, devendo as operadoras disponibilizar um tráfego mensal mínimo de 15GB.

7) Sabias que o processo de mudança de operadora de internet é conduzido pela nova operadora?

Se o consumidor quiser mudar de empresa que lhe fornece serviços de acesso à Internet pode fazê-lo. Cabe à nova empresa conduzir todo o processo de mudança e a anterior está obrigada a continuar a prestar os seus serviços nas mesmas condições até que a nova empresa ative os seus serviços. A interrupção dos serviços ao consumidor durante o processo de mudança não pode exceder um dia útil. O contrato do utilizador final com a anterior empresa cessa automaticamente após a conclusão do processo de mudança e, nos casos de serviços pré-pagos, a anterior empresa reembolsa, mediante pedido, o consumidor de qualquer crédito remanescente. Estando em causa um pacote de serviços, estas regras aplicam-se a todos os elementos do pacote.

8) Sabias que podes manter o mesmo número de telefone quando mudas de operadora?

É garantida a todos os utilizadores a portabilidade dos números de telefone, a seu pedido, mantendo assim os seus números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que oferece serviços:

- No caso de números geográficos, num local específico;
- No caso de números não geográficos, em todo o território nacional.

A portabilidade e a subsequente ativação de números devem ocorrer na data expressamente acordada entre o consumidor e a nova empresa, no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data.

9) Sabes em que situações pode um contrato de comunicações eletrónicas ter período de fidelização? E a refidelização é sempre possível?

De acordo com a lei todas as operadoras estão obrigadas a disponibilizar serviços sem fidelizações associadas. No entanto, podem disponibilizar esses serviços com 6, 12 e 24 meses de período de fidelização quando sejam concedidos no contrato benefícios ao consumidor, ou seja, a atribuição de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas à subsídio de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais.

No caso de uma refidelização, esta só é possível quando forem concedidos novos benefícios ao consumidor. A simples subscrição de serviços suplementares ou de equipamento terminal não prolonga o período de fidelização inicial do contrato, salvo se o consumidor expressamente concordar com esse prolongamento no momento da subscrição.

10) Tens mais dúvidas sobre comunicações?

Caso pretendas mais informações sobre a Lei das Comunicações Eletrónicas, os teus direitos ou como exercê-los através de uma reclamação, ou se necessitares de ajuda para resolver um conflito com a tua operadora, contacta-nos.