qpdc VdA

Digital Union

Ciclo de Webinares

1ª Sessão:

Conectividade

14 julho | 09h30

CECE – título III da parte III – Direitos dos utilizadores (artigos 98.º a 116.º)

Harmonização máxima – artigo 101.º do CECE

Os “serviços de comunicações interpessoais independentes de números” são serviços de comunicações eletrónicas – não estão sujeitos ao regime de autorização geral (artigo 16.º, n.º 3, alínea a) da LCE resultante da proposta de lei n.º 83/XIV) nem às condições gerais (artigo 27.º, n.º 2, alínea a) da LCE resultante da proposta de lei n.º 83/XIV) mas estão sujeitos a determinadas regras em matéria de acesso e tutela dos direitos dos utilizadores

- Interoperabilidade (artigo 61.º, n.º 2, alínea c) e 2.º par. do CECE e artigo 103.º, n.º 1, alínea d) e n.º 2 da LCE resultante da proposta de lei n.º 83/XIV) quando atinjam um nível significativo de cobertura e de adesão por parte dos utilizadores e na medida do necessário para garantir a conectividade extremo-a-extremo entre utilizadores finais
- Não discriminação e garantia dos direitos fundamentais (artigos 98.º, 99.º e 100.º do CECE e artigo 110.º, n.º 2 da LCE resultante da proposta de lei n.º 83/XIV)

No quadro da transposição, são as disposições relativas aos direitos dos utilizadores finais aquelas que têm suscitado maior debate (vide https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?BID=110660)

Nota intercalar 1: distinção entre consumidores (pessoas singulares), utilizadores (pessoas singulares ou coletivas que utilizam ou solicitam um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público) e utilizadores finais (pessoas singulares ou coletivas que não oferecem redes públicas de comunicações eletrónicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público – porque pode haver utilizadores que também oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, e esses não são utilizadores finais).

Nota intercalar 2: a LCE contém cerca de 14 disposições sobre direitos dos utilizadores no capítulo IV, artigos 39.º a 54. A LCE resultante da proposta de lei n.º 83/XIV contém cerca de 34 artigos sobre direitos dos utilizadores finais (artigos 110 a 144).

Estão em causa, no essencial as seguintes disposições da proposta de lei n.º 83/XIV:

Artigo 114.º - Pacotes de serviços – regra da agregação de regimes– re-fidelização (“a subscrição de serviços suplementares ou de equipamento terminal oferecidos ou distribuídos pela mesma empresa que oferece os serviços de acesso à Internet ou os serviços de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público não prolonga o período de fidelização inicial do contrato ao qual são adicionados esses serviços ou equipamento terminal, salvo se o consumidor acordar expressamente nesse prolongamento no momento da subscrição dos serviços suplementares ou do equipamento terminal”) – aplica-se a consumidores e a utilizadores finais que sejam microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos - novidade face à LCE (transpõe o artigo 107.º do CECE)

Artigo 118.º - Comparabilidade das ofertas - ferramenta de comparação independente para utilizadores finais – eventualmente aplicável aos serviços de comunicações interpessoais independentes de números acessíveis ao público – novidade face à LCE (transpõe o artigo 103.º, nºs 2 e 3 do CECE)

Artigo 120.º - Requisitos de informação sobre os contratos - transpõe o artigo 102.º, nºs 1 a 4 do CECE – Tem correspondência no artigo 48.º da LCE

130.º - Duração dos contratos – período de fidelização até 24 meses – pressupõe a atribuição aos consumidores de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação, quando aplicável, do serviço, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais- é aplicável aos utilizadores finais que sejam microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos – transpõe o artigo 105.º, nºs 1 e 2 do CECE – tem correspondência no artigo 48.º, n.º 2, alínea a) e n.º 5 da LCE

A ANACOM sugere a eliminação da referência à ativação do serviço e a outras condições promocionais, em linha com as recomendações da AdC no relatório sobre Fidelizações nos Serviços de Telecomunicações.

Caso assim não se entenda, a ANACOM considera ser de reduzir a duração máxima do período de fidelização para 12 ou mesmo 6 meses, como forma de fomentar a mobilidade dos utilizadores finais no mercado.

A AdC, a DECO e a DGC sugerem que se mantenha a possibilidade de serem celebrados contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com períodos de fidelização de 6 e 12 meses, em linha com o disposto no artigo 48.º, n.º 8 da LCE

131.º - Prorrogação automática de contratos – confere aos utilizadores finais, após a prorrogação automática, o direito de denunciar o contrato em qualquer momento, com um pré-aviso máximo de um mês, sem incorrer em quaisquer custos, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso - novidade face à LCE – transpõe o artigo 105.º, n.º 3 do CECE

132.º – Alteração da morada de instalação - em caso de alteração do local de residência do consumidor a empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização caso não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente na nova morada - é aplicável aos utilizadores finais que sejam microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos – novidade face à LCE – opção do legislador nacional - não resulta da transposição de qualquer disposição do CECE

133.º - Alteração das circunstâncias - opção do legislador nacional - não resulta da transposição de qualquer disposição do CECE

A ANACOM propõe em substituição deste artigo, a previsão de um novo sob a epígrafe «Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato», com a seguinte redação:
«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 – Em caso de emigração, o consumidor titular do contrato comunica o facto à empresa que oferece os serviços com uma antecedência mínima de um mês.
3 – O disposto no número anterior não prejudica o direito de a empresa cobrar os serviços prestados durante o período de pré-aviso nele referido.
4 – A ARN pode determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas que oferecem serviços aos consumidores para efeitos do disposto no n.º 1.»

134.º - Alteração das condições contratuais pela empresa que oferece serviços - os utilizadores finais têm o direito de resolver os seus contratos sem incorrerem em quaisquer custos, que não os relacionados com a utilização do serviço até à data da resolução, após o aviso de alteração das condições contratuais propostas pela empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, salvo quando as alterações sejam propostas exclusivamente em benefício do utilizador final, ou não tenham efeito negativo no utilizador final, nomeadamente as que sejam de caráter puramente administrativo, o endereço do prestador, ou decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ARN - transpõe o artigo 105.º, n.º 4 do CECE – tem correspondência no artigo 48.º, n.º 16 da LCE

135.º - Denúncia do contrato por iniciativa do consumidor -transpõe o artigo 105.º, n.º 1 do CECE – tem correspondência no artigo 48.º, nºs 11 a 14 da LCE

Nesta matéria a ANACOM propõe que seja habilitada expressamente pelo legislador a concretizar as determinações legais em matéria de denúncia contratual, clarificando que o procedimento de denúncia passará a ser conduzido pelo novo prestador de serviços, como sucede atualmente nos casos de portabilidade de números, em linha com as recomendações da AdC e tendo em vista fomentar a mobilidade no sector.

Também propõe – merecendo, neste particular, o apoio da DECO e da DGC – que em caso de denúncia antecipada, por iniciativa dos consumidores, de contratos que prevejam períodos de fidelização, não podem ser cobrados pelas empresas que oferecem os serviços quaisquer encargos para além dos seguintes:

a) Tratando-se de uma fidelização inicial:

i) Até 20% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra na primeira metade do período de fidelização;

ii) Até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra na segunda metade do período de fidelização;

b) Tratando-se de uma fidelização subsequente, até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas;

c) Tratando-se de uma fidelização inicial ou subsequente convencionada exclusivamente como contrapartida da subsidiação de equipamentos terminais, dos valores devidos por aplicação do regime de desbloqueamento de equipamentos terminais.

137.º - Desbloqueamento de equipamentos terminais - opção do legislador nacional - não resulta da transposição de qualquer disposição do CECE – mantém a aplicação do regime de desbloqueamento de equipamentos terminais previsto no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho acrescentando que caso o utilizador final tenha o direito de terminar um contrato de prestação de um serviço de comunicações eletrónicas acessíveis ao público antes do termo do prazo contratual acordado, não é devida nenhuma indemnização pelo utilizador final, exceto uma compensação pelo equipamento terminal subvencionado na sua posse.

OBRIGADA