



Medidas para utilizadores finais com deficiência

Projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência

Enquadramento

O projeto de regulamento estabelece medidas destinadas a garantir que os utilizadores finais com deficiência:

- a) têm acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais nos termos dos artigos 120.º e 123.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais; e
- b) beneficiam da escolha de empresas e serviços disponível para a maioria dos utilizadores finais.



Podem ser enviados contributos até **15 de novembro de 2023**, preferencialmente por correio eletrónico para o endereço reg.ud@anacom.pt.

Enquadramento

**Código Europeu das
Comunicações Eletrónicas**
Diretiva (UE) 2018/1972



Lei das Comunicações Eletrónicas
Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto



Projeto de regulamento
Aviso n.º 17900/2023, de 18 de setembro

Diretiva Acessibilidade
Diretiva (UE) 2019/882



Decreto-Lei n.º 82/2022
de 6 de dezembro



Portaria n.º 220/2023
de 20 de julho



Âmbito de aplicação

Todas as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público no segmento residencial

mas obrigações de:

- ❑ Disponibilização de um serviço de **aconselhamento** aos utilizadores finais com deficiência sobre **equipamentos** e soluções de **software** acessíveis disponíveis no mercado
- ❑ Disponibilização de **tarifários específicos otimizados** para utilizadores finais com deficiência

aplicáveis unicamente a:

Empresas com quota de acessos móveis ou fixos \geq a 1,5%





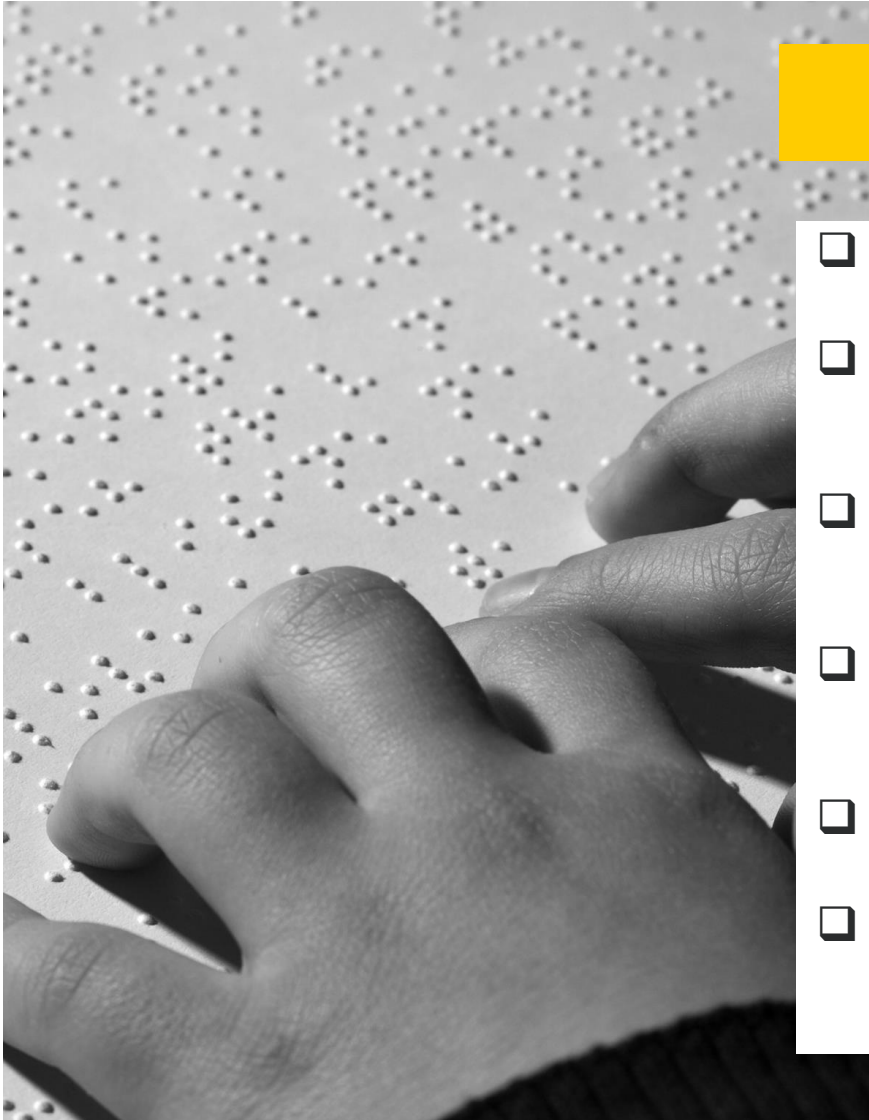
Matérias abrangidas pelo Projeto

- Informação contratual e requisitos da contratação
- Comunicações, notificações e faturas
- Mecanismos de controlo de utilização
- Acessibilidade no atendimento
- Designação de representante
- Avarias e reclamações
- Equipamentos e funcionalidades
- Tarifários

Informação contratual e requisitos da contratação

Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho

- Disponibilidade através de mais do que um canal sensorial
- Apresentação de forma compreensível (e.g. mesmos termos de forma coerente, estrutura clara e lógica) e perceptível (e.g. legendas em vídeos)
- Formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares (e.g. Braille, áudio)
- Tamanho e tipo de letra adequados, suficiente contraste, espaçamento ajustável
- Apresentações alternativas de conteúdos não textuais
- Informações eletrónicas perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas



Informação contratual e requisitos da contratação

Requisitos formais

- ❑ Tipo e tamanho de letra adequados a facilitar a leitura por utilizadores finais com deficiência visual:
 - Texto: tamanho de letra mínimo de 12 pontos
 - Títulos: tamanho de letra mínimo de 13 pontostendo por referência o tipo de letra Arial.
- ❑ Definições de contraste adequadas:
 - preferência a letra de cor preta sobre fundo branco
- ❑ Mínimo de 1,5 linhas de espaçamento
- ❑ Possibilidade de sinalizar condição e identificar:
 - contactos preferenciais e/ou identificação e contactos de representante designado
 - formato pretendido para comunicações, notificações e faturas



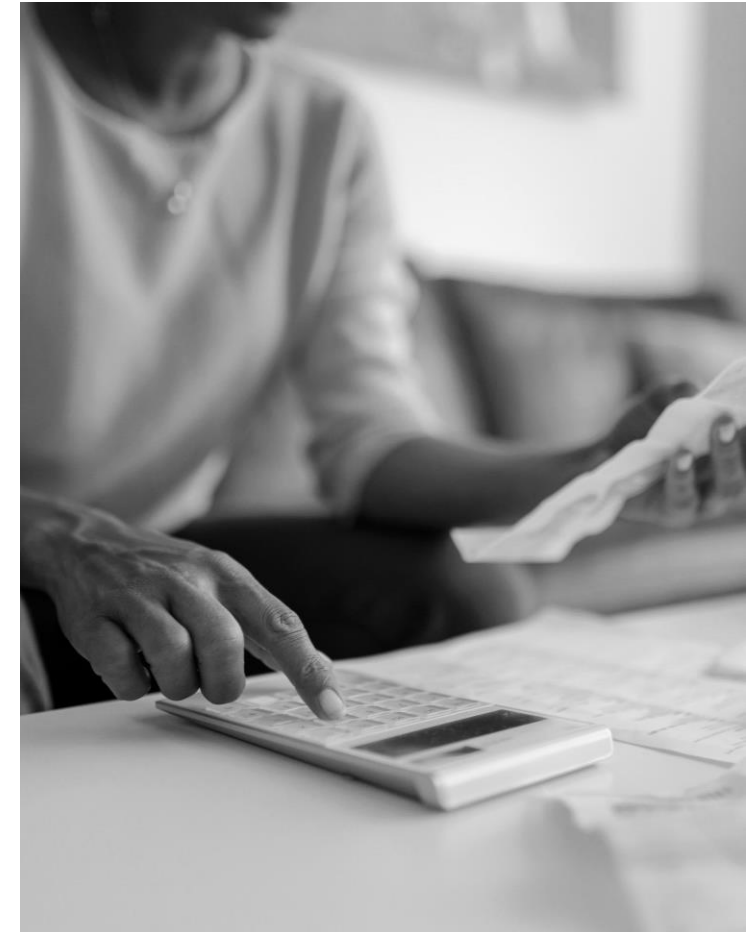
Comunicações, notificações e faturas

☐ Utilizadores finais com deficiência visual:

- Comunicações, notificações contratuais e faturas em formato acessível (tamanho de letra aumentado, Braille ou formato áudio) mediante solicitação.

☐ Extensão dos requisitos da Portaria n.º 220/2023:

- Comunicações
- Notificações
- Faturas





- ❑ Mecanismos de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, tendo em conta as suas específicas incapacidades, para acesso a informação compreensível sobre:
 - nível de consumo dos serviços incluídos no tarifário
 - saldo remanescente disponível

Acessibilidade no atendimento

- ❑ Serviços de atendimento e assistência técnica otimizados para utilizadores finais com deficiência (ex: Língua Gestual Portuguesa ou legendagem e serviços de conversação integrada)
- ❑ Acessíveis através das lojas ou de meios de comunicação à distância
- ❑ Adequada formação dos colaboradores alocados aos serviços de atendimento acessível
- ❑ Contactos dos serviços de atendimento divulgados nos sítios das empresas na Internet
- ❑ Opção de reencaminhamento sem custos para serviços de atendimento acessível no menu de atendimento eletrónico dos *call centers*





- ❑ Integração nos procedimentos das empresas da possibilidade de designação de representante
- ❑ Gestão de toda a relação contratual ou apenas algumas matérias (procedimentos das empresas devem permitir a respetiva concretização)
- ❑ Possibilidade apresentada expressamente aos utilizadores finais com deficiência antes e no momento da celebração do contrato, quando estes sinalizem a sua condição
- ❑ Pode ser exercida em qualquer momento, devendo ser formalizada através de procuração, nos termos da legislação aplicável (empresas devem informar dos requisitos a cumprir)
- ❑ Proibição de exigência de requisitos adicionais aos que a lei prevê

Avárias e reclamações

- ❑ Tratamento prioritário de avarias nos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo contratados por utilizadores finais com deficiência
- ❑ Meios para apresentação de reclamações acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, com assistência de colaborador mediante solicitação
- ❑ Divulgação dos procedimentos e canais disponíveis para a apresentação de reclamações



Equipamentos e funcionalidades

- ❑ Serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado através dos canais de atendimento acessíveis
- ❑ Possibilidade de testar o equipamento em loja antes da respetiva aquisição
 - ➔ Serviços de conversação integrada disponibilizados nos termos da Portaria n.º 220/2023

Exceção: empresas com quota de acessos móveis ativos, excluindo M2M, com utilização efetiva, ou de acessos fixos inferior a 1,5% não estão sujeitas a estas obrigações.



Tarifários

- ❑ Proibição da cobrança a utilizadores finais com deficiência de preços superiores pelos serviços em razão da disponibilização de funcionalidades acessíveis
- ❑ Tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, privilegiando os serviços de comunicações cuja utilização seja por estes valorizada, em razão da sua específica incapacidade

Exceção: empresas com quota de acessos móveis ativos, excluindo M2M, com utilização efetiva, ou de acessos fixos inferior a 1,5% não estão sujeitas a estas obrigações.



Disposições acessórias

- ❑ Envio à ANACOM de informação sobre o modo como asseguram o cumprimento das obrigações



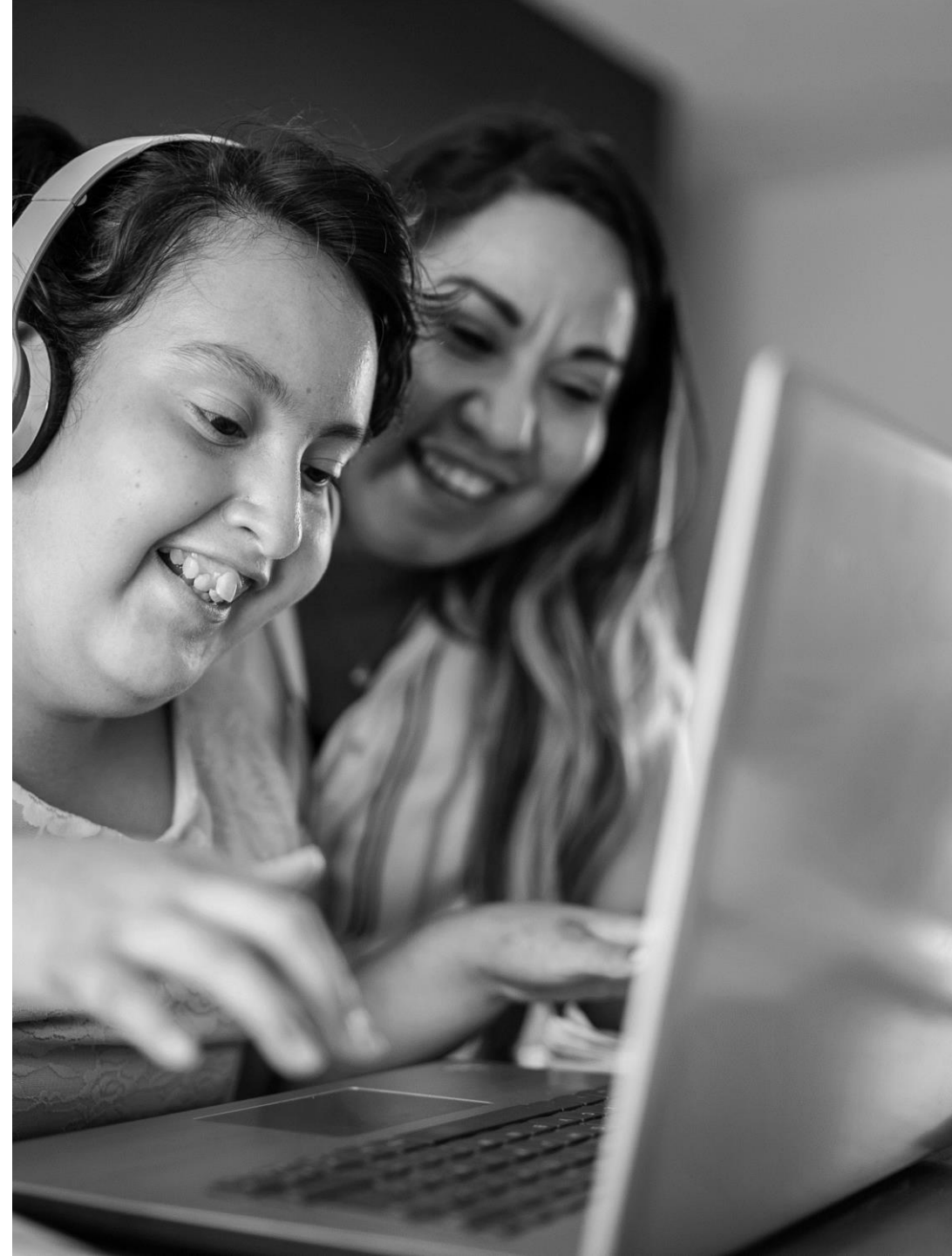
30 dias úteis após
entrada em vigor

- ❑ Informar a ANACOM sobre alterações aos elementos reportados



10 dias úteis após
alterações

- ❑ Obrigação de conservação de registos de pedidos e tempos de tratamento de avarias por um mínimo de 5 anos



Entrada em vigor



28 de julho 2025

Obrigações estabelecidas por remissão para a Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho [acessibilidade da informação contratual, comunicações, notificações e faturas]

**180 dias após
publicação regulamento**

Restantes obrigações



Medidas para utilizadores finais com deficiência

Projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência