Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)

Definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos

Decisão final

A Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação[1] –, consagra o direito dos assinantes a obter faturação detalhada, quando solicitada (cf. alínea c) do n.º 3 do artigo 39.º daquela Lei), e prevê a possibilidade de a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) definir o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada (cf. o n.º 5 do mesmo artigo 39.º).

No quadro da prestação de serviços de comunicações eletrónicas, a fatura constitui o instrumento através do qual as empresas procedem à liquidação dos valores que lhes são devidos como contrapartida dos serviços prestados e procedem à interpelação dos assinantes para efetuar o seu pagamento.

Assim, a emissão e envio de faturas aos seus clientes constituem ações necessárias para que as empresas de comunicações eletrónicas possam ser remuneradas pelos serviços prestados[2] e, nessa ótica, são instrumentais à realização da sua atividade.

Na perspetiva dos assinantes dos serviços públicos essenciais, no âmbito dos quais se integram os serviços de comunicações eletrónicas, o direito a receber uma fatura que especifique com o maior pormenor possível os serviços prestados está consagrado no artigo 9.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua atual redação (LSPE).

De acordo com esse regime, o utente dos serviços públicos essenciais, seja ele consumidor ou cliente empresarial, *tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta*, devendo esta ter uma *periodicidade mensal* e *discriminar os serviços prestados e*

[1] Disponível em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1439&tabela=leis
[2] E também ao cumprimento de obrigações tributárias previstas no Código do Imposto Sobre o Valor Acrescentado (CIVA).

as correspondentes tarifas (cfr. artigo 9.º, n.ºs 1 e 2 da LSPE). Através destas disposições, a lei reconhece que os utentes dos serviços (assinantes) têm direito a receber um documento com informação que lhes permita conhecer de forma adequada – *devidamente* – as prestações cujo pagamento lhes é solicitado.

Especificamente para os serviços de comunicações eletrónicas, reforça a LSPE que, a pedido do interessado, a fatura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do que legalmente for estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações[3].

Em causa estão, portanto, requisitos de clareza e transparência da informação, necessários à adequada execução dos contratos, com observância do princípio da boa fé que a lei exige que esteja presente aquando da sua celebração e durante o seu cumprimento.

E são também estas exigências – cuja verificação possibilita aos assinantes conhecer e verificar, de forma adequada, as prestações cujo pagamento lhes é solicitado – que estão inerentes à competência atribuída à ANACOM pela Lei das Comunicações Eletrónicas, para definir um nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada.

Note-se que o exercício desta competência pela ANACOM não põe em causa a necessidade de ser assegurado o cumprimento das obrigações sobre a emissão de fatura detalhada previstas no âmbito do serviço universal de comunicações eletrónicas[4].

O direito à faturação, nos termos legalmente consagrados, implica, assim, que todas as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas assegurem que as

---

[3] Refira-se, ainda a este propósito, que a Lei relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas – Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, na sua redação atual -, disponível em http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1788&tabela=leis – prevê, no n.º 1 do seu artigo 8.º, que os assinantes têm o direito de receber faturas não detalhadas.

[4] No âmbito da prestação do serviço universal, e em conformidade com o disposto no n.º 2, conjugado com a alínea a) do n.º 1, ambos do artigo 94.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, é garantida gratuitamente a *disponibilização* de faturas com o seguinte nível mínimo de detalhe:

a) O preço inicial de ligação à rede de comunicações pública num local fixo e para a prestação do serviço telefónico através daquela rede, quando aplicável;
b) O preço de assinatura, quando aplicável;
c) O preço de utilização, identificando as diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada e o respetivo custo;
d) O preço periódico de aluguer de equipamento, quando aplicável;
e) O preço de instalação de material e equipamento acessório requisitado posteriormente ao início da prestação do serviço;
f) Os débitos do assinante;
g) Compensação decorrente de reembolso.

faturas emitidas e disponibilizadas aos seus assinantes contenham, em qualquer caso, os elementos completos e compreensíveis adequados ao conhecimento dos valores faturados.

Esta exigência de informação deve também ser conciliada com a necessidade de assegurar o direito a receber faturas não detalhadas reconhecido aos assinantes dos serviços de comunicações eletrónicas consagrado na legislação relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas (cfr. artigo 8.º, n.º 1 da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto).

Como decorre do acima exposto, os assinantes dos serviços de comunicações eletrónicas têm direito a receber uma fatura sem detalhe – sem prejuízo do cumprimento das regras previstas no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado (CIVA) – e, a pedido, faturas detalhadas, cujo grau de informação e detalhe pode variar.

Prevê a lei fiscal – artigo 36.º do CIVA – que as faturas, cuja emissão é obrigatória (*vd.* artigo 29.º do mesmo Código), devem ser processadas em duplicado, destinando-se o original ao cliente e a cópia ao arquivo do fornecedor. As faturas podem, sob reserva de aceitação pelo destinatário, ser emitidas por via eletrónica desde que seja garantida a autenticidade da sua origem, a integridade do seu conteúdo e a sua legibilidade através de quaisquer controlos de gestão que criem uma pista de auditoria fiável, considerando-se cumpridas essas exigências se adotada, nomeadamente, uma assinatura eletrónica avançada ou um sistema de intercâmbio eletrónico de dados (nos termos dos n.ºs 4 e 10 do referido artigo 36.º).

Esclareça-se também que os elementos e informações que se pretende, neste contexto, que sejam incluídos nas faturas, a pedido e sem quaisquer encargos para o assinante, devem, tendo presente o disposto no n.º 5 do artigo 39.º da LCE, abranger faturas destinadas a assinantes consumidores e não consumidores, admitindo-se, porém, que o detalhe agora definido, em particular os itens de natureza informativa, se aplique, com as necessárias adaptações, às faturas destinadas aos assinantes não consumidores que tenham previamente negociado com a empresa as condições de prestação do seu serviço ou conjunto de serviços, incluindo preços e quaisquer condições promocionais, que o utilizador do(s) serviço(s) pôde adaptar às suas necessidades.

Assim, considerando o que se pretende alcançar com o disposto no n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como a competência que lhe é conferida pelos n.º 1, alínea g) e n.º 2 do artigo 47.º-A do mesmo diploma, a ANACOM entende que, sem prejuízo do cumprimento das obrigações previstas no CIVA em matéria de faturação, as empresas que

oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, perante um pedido de faturação detalhada dos respetivos assinantes, devem assegurar a disponibilização, sem quaisquer encargos, de uma fatura com o seguinte nível mínimo de detalhe e informação, sempre que os elementos em causa sejam aplicáveis:

a) O número de cliente ou identificador equivalente;
b) A designação comercial do(s) serviço(s) faturado(s);
c) O período de faturação;
d) O valor total da fatura;
e) O preço relativo à instalação e ativação do(s) serviço(s);
f) O preço relativo à aquisição ou ao aluguer de equipamento(s) solicitado(s) aquando da contratação ou posteriormente ao início da prestação do(s) serviço(s), com indicação da(s) correspondente(s) unidade(s) faturada(s);
g) O preço relativo à mensalidade ou ao período de referência que sirva de base à faturação, com indicação do(s) serviço(s) abrangido(s);
h) O valor referente a serviço(s) e outro(s) encargo(s) adicional(is) não incluído(s) no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação, identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e quantidade(s) faturada(s);
i) O valor referente a comunicações adicionais (chamadas e mensagens, incluindo para números não geográficos, tráfego de Internet, entre outros) não incluído no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação, identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e, quando aplicável, quantidade(s) faturada(s);
j) O valor de descontos aplicados;
k) Acertos na faturação, bem como os débitos e créditos do assinante, devidamente discriminados e justificados, a indicar de forma autónoma, sempre que aplicável;
l) O valor de carregamentos efetuados pelo assinante e consumos efetuados, saldos transitados de períodos de faturação anteriores e saldos existentes no final do período de faturação, que podem ainda transitar para o período seguinte;
m) Os números de contacto do serviço de apoio a clientes;
n) A data de término da fidelização;
o) Os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização;
p) A data limite de pagamento;
q) Os meios de pagamento admitidos;

r) A referência à possibilidade de contestação, pelo assinante, dos valores faturados, o prazo previsto para o efeito, bem como os meios pelos quais poderá fazê-lo junto da empresa que presta o(s) serviço(s), esclarecendo que a suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida;

s) A referência à possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações, podendo as empresas dar cumprimento a esta obrigação através da indicação, na fatura, do sítio na internet onde se encontra disponível o livro de reclamações em formato eletrónico[5].

De um modo geral, assinala-se que os elementos elencados são suscetíveis de serem reconduzidos a quatro grandes núcleos informativos:

- o núcleo de elementos que identifica o assinante destinatário da fatura e o período a que a mesma respeita (alíneas a), b) e c) *supra*);
- o núcleo de elementos que permite ao assinante verificar e controlar, com base em informação atualizada, os custos em que incorre com os serviços e comunicações que contratou (alíneas d), e), f), g), j) e k) *supra*), sabendo ainda, nesse âmbito, por quanto tempo suportará esses custos caso o contrato tenha um período de fidelização associado (alínea n) *supra*) e os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização (alínea o) *supra*);
- o núcleo de elementos que permite ao assinante monitorizar os seus consumos e correspondentes gastos e, dessa forma, controlar a despesa em que incorre, evitando o *bill shock*[6] (alíneas h), i) e l) *supra*), especialmente relevante no contexto atual em que a maioria dos contratos celebrados por consumidores respeitam a pacotes de serviços aos quais é possível adicionar um número crescente de serviços, aplicações ou comunicações adicionais;
- o núcleo de elementos que permite ao assinante saber em que termos e qual o prazo de que dispõe para proceder ao pagamento da fatura e, em caso de dúvida ou de discordância quanto ao valor a pagar, como contactar o prestador de serviços e exercer o seu direito de queixa (alíneas m), p), q), r) e s) *supra*).

[5] Disponível em https://www.livroreclamacoes.pt/inicio

[6] A reação negativa experimentada pelos assinantes quando a sua fatura prevê o pagamento de quantias inesperadas.

O nível de detalhe e informação referidos devem ser incluídos nas faturas disponibilizadas sem quaisquer encargos, não prejudicando que, para satisfação de um pedido expresso do assinante nesse sentido ou por sua iniciativa, as empresas emitam e enviem aos seus assinantes faturas com informação e detalhe acrescidos que, nesse caso, obedecerá às condições para o efeito convencionadas entre ambas as partes.

Assim sendo, e tendo também em conta o que acima se expõe, entende a ANACOM que, da conjugação do disposto nas normas legais acima mencionadas, e do n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, em particular, as empresas não podem cobrar aos seus assinantes quaisquer encargos pela emissão e pelo envio de faturas sem detalhe ou com o nível mínimo de detalhe e informação que acima se discrimina e agora se fixa, independentemente do suporte e meio que utilizem para esse efeito.

As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem manter, durante a execução do contrato, o nível de detalhe e informação *supra* referido, caso o mesmo lhe tenha sido solicitado, apenas podendo alterá-lo mediante pedido expresso dos assinantes nesse sentido.

Procedimentos de consulta

Por decisão de 01.06.2018, a ANACOM submeteu o sentido provável de decisão sobre a definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos a audiência prévia dos interessados, nos termos do Código de Procedimento Administrativo, bem como ao procedimento geral de consulta estabelecido no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual (Lei das Comunicações Eletrónicas – LCE)[7], fixando-se, em ambos os casos, um prazo de vinte dias úteis para os interessados se pronunciarem.

A pedido de um dos interessados, a ANACOM prorrogou o prazo para a apresentação de pronúncias no âmbito da audiência prévia e da consulta pública em curso por um período adicional de 5 dias úteis. O prazo para apresentação das pronúncias no âmbito deste processo terminou, assim, a 10 de julho de 2018.

[7] Disponível em http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1439&tabela=leis.

Todos os contributos foram recebidos dentro do prazo da consulta pública e da audiência prévia dos interessados.

A ANACOM elaborou o relatório dos referidos procedimentos, o qual contém um resumo das pronúncias recebidas, bem como o entendimento do regulador a respeito das questões suscitadas pelos respondentes. Esse relatório fundamenta e faz parte integrante da presente decisão.

Deliberação

Pelo exposto, na prossecução das atribuições legais que lhe são cometidas pela alínea h) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e dos objetivos de regulação previstos na alínea c) do n.º 1 e na alínea b) do n.º 4, ambos do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como no exercício dos poderes previstos no n.º 5 do artigo 39.º, bem como no n.º 1 alínea g) e n.º 2 do artigo 47.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas, o Conselho de Administração da ANACOM, ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos mesmos Estatutos, delibera:

(i) Determinar às empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que, assegurado o cumprimento das exigências previstas no CIVA em matéria de faturação e observadas as obrigações previstas na lei em matéria de proteção de dados pessoais e da privacidade, incluam, sem quaisquer encargos, nas faturas que emitem e enviam aos assinantes que o solicitem, o seguinte nível mínimo de detalhe e informação, sempre que os elementos em causa sejam aplicáveis:

a) O número de cliente ou identificador equivalente;
b) A designação comercial do(s) serviço(s) faturado(s);
c) O período de faturação;
d) O valor total da fatura;
e) O preço relativo à instalação e ativação do(s) serviço(s);
f) O preço relativo à aquisição ou ao aluguer de equipamento(s) solicitado(s) aquando da contratação ou posteriormente ao início da prestação do(s) serviço(s), com indicação da(s) correspondente(s) unidade(s) faturada(s);
g) O preço relativo à mensalidade ou ao período de referência que sirva de base à faturação, com indicação do(s) serviço(s) abrangido(s);

h) O valor referente a serviço(s) e outro(s) encargo(s) adicional(is) não incluído(s) no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação, identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e quantidade(s) faturada(s);

i) O valor referente a comunicações adicionais (chamadas e mensagens, incluindo para números não geográficos, tráfego de Internet, entre outros) não incluído no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação, identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e, quando aplicável, quantidade(s) faturada(s);

j) O valor de descontos aplicados;

k) Acertos na faturação, bem como os débitos e créditos do assinante, devidamente discriminados e justificados, a indicar de forma autónoma, sempre que aplicável;

l) O valor de carregamentos efetuados pelo assinante e consumos efetuados, saldos transitados de períodos de faturação anteriores e saldos existentes no final do período de faturação, que podem ainda transitar para o período seguinte;

m) Os números de contacto do serviço de apoio a clientes;

n) A data de término da fidelização;

o) Os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização;

p) A data limite de pagamento;

q) Os meios de pagamento admitidos;

r) A referência à possibilidade de contestação, pelo assinante, dos valores faturados, o prazo previsto para o efeito, bem como os meios pelos quais poderá fazê-lo junto da empresa que presta o(s) serviço(s), esclarecendo que a suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida;

s) A referência à possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações, podendo as empresas dar cumprimento a esta obrigação através da indicação, na fatura, do sítio na Internet onde se encontra disponível o livro de reclamações em formato eletrónico[8];

(ii) Determinar, nos termos decorrentes da lei, que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público assegurem que as faturas referidas em (i) bem como as faturas sem detalhe ou com um

[8] Disponível em https://www.livroreclamacoes.pt/inicio

detalhe inferior ao que acima se prevê, são emitidas e enviadas aos assinantes sem quaisquer encargos, independentemente do suporte e meio que utilizem para esse efeito;

(iii) Determinar que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem manter, durante a execução do contrato, o nível de detalhe e informação referido em (i), caso o mesmo lhes tenha sido solicitado, apenas podendo alterá-lo mediante pedido expresso dos assinantes nesse sentido;

(iv) Determinar que as empresas abrangidas pela presente decisão procedam à sua implementação no prazo máximo de 6 meses após a aprovação da decisão final, de modo a assegurar o cumprimento do que na mesma se dispõe na faturação emitida a partir dessa data, no âmbito dos contratos em vigor e de novos contratos.

Lisboa, 5 de setembro de 2018.