Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)

Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas

No exercício das competências que lhe foram conferidas pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas – LCE), a ANACOM aprovou as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, que em dezembro de 2008 foram objeto de revisão (Decisão sobre os Contratos).

Também no quadro das competências conferidas pela LCE, a ANACOM aprovou em 2006 um conjunto de regras aplicáveis ao objeto e à forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, intervindo deste modo sobre os termos a cumprir na disponibilização da informação pré-contratual (Decisão sobre as Condições de Oferta). Tendo em vista adequar esta decisão a necessidades identificadas na oferta de serviços e às alterações legislativas entretanto ocorridas, esta medida foi revista em 2011.

Por considerar que se encontram reunidas as condições que impõem uma segunda revisão da Decisão sobre os Contratos, quer em resultado das alterações legislativas entretanto registadas, quer em consequência das modificações ocorridas no domínio da oferta e contratualização de serviços de comunicações eletrónicas e tendo também presente a necessidade de garantir, de uma forma integrada, a melhoria da transparência da informação no mercado, a ANACOM, por decisão de 27 de março de 2014, realizou uma consulta pública sobre as opções no âmbito da revisão daquela decisão. Em causa estava a escolha entre:

(a) Uma opção mínima, correspondente à revisão da Decisão sobre os Contratos;

(b) Uma opção intermédia, correspondente à revisão da Decisão sobre os Contratos, à criação de uma ficha de informação simplificada e à introdução de um glossário de terminologia comum nesta ficha e no contrato; e

(c) Uma opção máxima, correspondente à revisão simultânea da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta, com a sua possível integração num único instrumento, à criação de uma ficha de informação simplificada e à introdução de um glossário de terminologia comum nas condições de oferta, na referida ficha e no contrato.

Atendendo aos contributos recebidos no âmbito da consulta pública *supra* referida, a ANACOM optou pela solução que, na sua perspetiva, permitirá uma maior clareza e comparabilidade da informação

pré-contratual e contratual, cujos custos de implementação serão compensados pelas vantagens resultantes de uma maior dinâmica comercial bem como da racionalização e economia procedimental ao nível da atividade de gestão comercial e contratual das empresas. Com tais fundamentos, melhor explicitados no relatório da consulta então elaborado e publicado, a ANACOM aprovou um regime consolidado da informação pré-contratual e contratual a prestar aos utilizadores finais por parte das empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, o qual, em cumprimento do disposto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e enquanto projeto de regulamento, foi submetido a procedimento de consulta pública, em janeiro de 2015.

Sequencialmente e ao abrigo das disposições já indicadas, a ANACOM, em fevereiro de 2015, submeteu também a procedimento de consulta pública o projeto de terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual.

Através dos instrumentos acima indicados a ANACOM procede:

a) À revisão e à consolidação do regime aplicável ao conteúdo e à forma do contrato, com vista à sua adaptação ao atual enquadramento jurídico, tendo em consideração a experiência adquirida no âmbito do tratamento de reclamações e do acompanhamento da evolução das caraterísticas das ofertas. Nesta sede opera-se uma sistematização e clarificação do conteúdo mínimo dos contratos, com observância das informações exigidas pelo elenco do n.º 1 do artigo 48.º da LCE;

b) À substituição da divulgação das condições de oferta por uma Ficha de Informação Simplificada (FIS), que, em linguagem e forma simples e concisa, veicule a informação essencial sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. Pretende-se ainda que este suporte integre, num momento anterior à celebração dos contratos, as condições particulares concretamente propostas ao interessado e, já na vigência do contrato, seja usado para transmitir informação atualizada sobre as condições contratuais, sempre que o assinante o solicite ou sempre que de uma alteração contratual resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima garantidos e da duração do contrato, incluindo do período de fidelização contratado; e

c) À elaboração de um glossário único, que consiste numa lista de termos e respetivas definições a utilizar na FIS e demais condições de oferta, no contrato e na informação disponibilizada no âmbito da contratação sem identificação do assinante, e que se considera revelarem maior complexidade e assumirem impacto significativo na compreensão da informação pré-contratual relevante para a decisão de contratar, bem como da informação contratual relevante para a gestão da relação estabelecida entre assinantes e empresas. Esta solução apresenta vantagens sob o ponto de vista da informação dirigida aos utilizadores.

A FIS, obedecendo a um modelo único e uniforme, constituirá um suporte acessível e claro para comunicação dos elementos informativos essenciais das ofertas que, prosseguindo, nomeadamente, os objetivos visados pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º da LCE, possibilitará a correta formação da vontade dos interessados durante a fase de prospeção de mercado e de negociação com as empresas. Após a celebração do contrato, a FIS desempenhará ainda um papel determinante para a gestão informada da relação contratual.

A FIS constituirá um instrumento de comparação dos aspetos essenciais das ofertas de cada empresa e entre empresas, permitindo uma melhor perceção, pelo público, dos elementos que diferenciam as várias ofertas, atenuando as condicionantes da mobilidade dos consumidores e demais utilizadores no sector das comunicações eletrónicas e promovendo uma maior dinâmica concorrencial no mercado.

A unificação num único regime consolidado da disciplina da FIS e do contrato e a unificação da sua forma e conteúdo permitirão um reforço da proteção dos utilizadores, melhorando a sua perceção das ofertas e condições que contratam. No mesmo sentido concorre a uniformização da terminologia a usar em todos os instrumentos informativos essenciais no mercado que se pretende alcançar através da aprovação, pela ANACOM, de um glossário único, integrado no presente regulamento.

Este glossário visa uma uniformização dos termos que frequentemente são utilizados com designações diferenciadas, mas que se reconduzem a uma mesma realidade. Pretende-se dessa forma facilitar a compreensão da informação que é prestada. Os termos e respetivas definições previstos são simples e concisos e apenas incluem termos técnicos e jurídicos na estrita medida do necessário para que a informação seja clara e, como tal, facilmente compreendida, o que não prejudica, quando necessário para uma melhor clarificação, a remissão para diplomas legais e/ou normas técnicas dos quais constem explicações que possam ser complementares.

Através do presente regulamento procurou-se também assegurar a articulação entre os requisitos aplicáveis à informação a disponibilizar no âmbito das ofertas de redes e serviços de comunicações eletrónicas e o regime da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, objeto de revisão através do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.

Finalmente, o regulamento acomoda um conjunto de alterações necessárias para a densificação e o ajustamento a modificações legislativas entretanto ocorridas com impacto no domínio da informação pré-contratual e contratual. De entre as alterações registadas destaca-se, no plano nacional, a alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas operada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, com o objetivo de reforçar a proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de

comunicações eletrónicas com período de fidelização e a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpondo a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) impõe que os prestadores de serviços informem os consumidores sobre as entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária. No plano do direito da União Europeia importa ter presente as alterações introduzidas pelo Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta.

As alterações agora promovidas determinam, assim, a revogação da Decisão sobre os Contratos e da Decisão sobre as Condições de Oferta, sem prejuízo, em ambos os casos, da previsão de um adequado período de transição.

Assim, ponderados os contributos recebidos no procedimento regulamentar realizado, tendo presentes os fundamentos explicitados no relatório do referido procedimento que se encontra publicado no sítio da internet desta Autoridade, no âmbito dos poderes que lhe são conferidos pelo artigo 9.º, n.º 2, alínea a) dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como no exercício das competências previstas no artigo 27.º, n.º 2 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação atualmente em vigor (Lei das Comunicações Eletrónicas - LCE) por referência às condições das alíneas h) e l) do n.º 1 do mesmo artigo, assim como das competências previstas nos artigos 47.º, 47.º-A, 48.º e 125.º, todos da mesma Lei, o Conselho de Administração da ANACOM, visando prosseguir as atribuições conferidas pelo artigo 8.º, n.º 1, alínea h) dos seus Estatutos e os objetivos de regulação previstos no artigo 5.º, n.º 1, alínea c) e n.º 4, alíneas b), c), d) e e) da Lei das Comunicações Eletrónicas, delibera, ao abrigo do disposto no artigo 26.º, n.º 1, alínea b) dos Estatutos da ANACOM, aprovar o presente regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual.

Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas

Artigo 1.º

Objeto

1 - O presente regulamento determina os requisitos aplicáveis à informação pré-contratual e contratual a prestar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, referidas como a(s) «empresa(s)» e aprova o glossário de terminologia comum a utilizar na informação pré-contratual e contratual a disponibilizar pelas empresas, nos termos nele previstos.

2 - O disposto no presente regulamento não prejudica:

a) O cumprimento dos demais requisitos legalmente exigidos, nomeadamente no âmbito do regime setorial das comunicações eletrónicas, da defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais;

b) A adoção de termos e correspondentes definições legalmente fixados, nomeadamente no âmbito do regime setorial das comunicações eletrónicas, da defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais.

Artigo 2.º

Definições

1 - Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

a) **Ficha de informação simplificada**, doravante designada por «**FIS**»: suporte informativo a disponibilizar pelas empresas para cada oferta dirigida aos utilizadores finais nos termos previstos no presente regulamento e cujos modelos constam do Anexo I;

b) **Glossário de terminologia comum**, doravante designado por «**glossário**»: conjunto de termos e correspondentes definições, constantes do Anexo III, a utilizar na informação pré-

contratual e contratual a disponibilizar pelas empresas nos termos previstos no presente regulamento;

c) **Oferta**: proposta padronizada de prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, considerados de forma individualizada ou agregada;

d) **Sistema de validação do utilizador**: qualquer procedimento de confirmação da identidade do assinante, por parte das empresas, nomeadamente através de senhas de acesso/códigos de validação ou da indicação de dados de identificação que, com o acordo expresso ou tácito deste, seja utilizado para a celebração, modificação, ou cessação do contrato;

e) **Suporte duradouro**: qualquer dos instrumentos previstos na alínea l) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, doravante Decreto-Lei n.º 24/2014;

f) **Meio de comunicação à distância**: qualquer meio utilizado para a celebração dos contratos definidos na alínea f) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

2 – Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, consideram-se propostas padronizadas aquelas que são constituídas por qualquer conjunto definido *a priori* de condições de prestação de um serviço ou grupo de serviços, incluindo preços e quaisquer condições promocionais, que o utilizador do(s) serviço(s) não pode alterar.

Artigo 3.º

Ficha de informação simplificada (FIS)

1 - As empresas devem disponibilizar uma FIS por cada oferta dirigida aos utilizadores finais.

2 - Sem prejuízo do cumprimento do disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a oferta de serviços para utilização ocasional não está sujeita à obrigação de disponibilização de uma FIS.

3 - A FIS deve respeitar a forma e o conteúdo definidos no Anexo I ao presente regulamento, que deste faz parte integrante, devendo a informação ser preenchida:

a) De uma forma simplificada, adequada, transparente, comparável e atualizada, sem prejuízo do detalhe da descrição dos preços e demais encargos, incluindo, quando aplicável, os encargos relativos à cessação do contrato; e

b) Numa linguagem simples e concisa e obedecendo aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário constante do Anexo III do presente regulamento, que deste faz parte integrante.

4 - A FIS deve ser disponibilizada pelas empresas nos seguintes termos:

a) Nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e

b) Em todos os seus pontos de venda, incluindo os dos seus agentes, a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta às páginas na Internet referidas na alínea a) ou mediante entrega de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutro suporte duradouro adequado.

5 - A cada oferta publicada na Internet deve ser associada uma FIS e as respetivas condições contratuais típicas, através de duas hiperligações facilmente visíveis e identificáveis, e integradas, com destaque, na descrição da oferta e dentro da expressão «***Para mais informações, aceda à ficha de informação simplificada (FIS) e às condições contratuais típicas***».

6 - A FIS e as condições contratuais típicas referidas no número anterior devem poder ser descarregadas, designadamente em formato PDF, com permissão de impressão e de gravação.

Artigo 4.º

Disponibilização da FIS

1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 5.º, a empresa, ou quem a represente, deve disponibilizar ao interessado, antes da celebração do contrato, a FIS, incluindo já todas as condições particulares que lhe são concretamente propostas, em papel ou, se o interessado concordar, noutro suporte duradouro adequado.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a disponibilização da FIS deve ser realizada em tempo útil para que os interessados possam analisar e compreender as informações que da mesma constam.

3 - O conteúdo da FIS disponibilizada ao abrigo do disposto no n.º 1 não pode, em qualquer circunstância, ser alterado em momento anterior à celebração do contrato, salvo acordo expresso em contrário de ambas as partes devidamente documentado.

4 - A FIS disponibilizada ao abrigo do disposto no n.º 1 e do artigo 5.º integra o contrato.

Artigo 5.º

Disponibilização da FIS na contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial

1 - No caso da contratação à distância com consumidores, deve a empresa disponibilizar a FIS em suporte duradouro adequado nos termos previstos no n.º 1 do artigo 4.º do presente regulamento e em simultâneo com as informações previstas no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

2 - No caso da contratação fora do estabelecimento comercial com consumidores, a disponibilização da FIS nos termos previstos no artigo 4.º não prejudica o cumprimento dos deveres de informação previstos no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, nem a disponibilização daquelas informações nos termos do disposto no n.º 5 desse mesmo preceito.

Artigo 6.º

Disponibilização da FIS na vigência do contrato

1 - Durante a vigência do contrato e sempre que disponha do endereço físico ou eletrónico do assinante, a empresa deve fornecer-lhe uma versão atualizada da FIS disponibilizada ao abrigo do disposto no artigo 4.º nas situações e prazos seguintes:

a) Sempre que o assinante a solicite e desde que a sua versão atualizada não esteja já disponível na respetiva área de cliente, quando este tenha assentido na criação dessa área, no prazo de três dias a contar do pedido;

b) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa do assinante resulte a fixação de um período de fidelização ou a extensão do anterior, em momento prévio à realização da referida alteração, com pelo menos três dias de antecedência;

c) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa do assinante ou da empresa, em que não seja exigível a comunicação prevista no n.º 16 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato, em momento prévio à alteração em causa ou com o acordo expresso do assinante, devidamente documentado, no prazo de cinco dias a contar da sua realização;

d) Sempre que de uma alteração contratual em que seja exigível a comunicação prevista no n.º 16 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração

do contrato, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à entrada em vigor da alteração contratual, devendo a FIS, nesse caso, ser acompanhada de informação que esclareça o assinante sobre o seu direito de rescindir o contrato no prazo nele fixado, sem qualquer encargo, se não aceitar as novas condições.

2 - A disponibilização da FIS prevista no n.º 1 é feita em papel ou, se o assinante concordar, noutro suporte duradouro adequado.

3 - Para efeitos do número anterior, quando, por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador, seja disponibilizada uma área reservada ao cliente, as empresas, mediante acordo expresso do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, a versão atualizada da FIS.

4 - Para efeitos do disposto no n.º 1, nos casos em que apenas possuam um número de telefone para contacto com o assinante, as empresas devem, através de mensagem escrita, indicar o local onde a FIS atualizada é disponibilizada em formato eletrónico ou em papel.

5 - A FIS disponibilizada ao abrigo do disposto neste artigo integra o contrato.

Artigo 7.º

Conteúdo do contrato

1 - Os contratos para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem respeitar os requisitos previstos no Anexo II ao presente regulamento, que deste faz parte integrante.

2 - A informação prevista nos n.ºs 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento deve constar dos contratos de uma forma clara, exaustiva e facilmente acessível, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário constante do Anexo III do Regulamento.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas estão dispensadas de incluir nos contratos a informação prevista no Anexo II que integre a FIS disponibilizada ao assinante nos termos do artigo 4.º.

4 - Do contrato celebrado com consumidores por telefone ou através de outro meio de comunicação à distância devem constar as informações exigidas nos n.ºs 1 a 11 do Anexo II do presente regulamento, ficando o consumidor vinculado apenas depois de assinar a proposta contratual ou

enviar à empresa o seu consentimento escrito, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.

5 - Do contrato celebrado e reduzido a escrito ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, devem constar as informações exigidas nos n.ºs 1 a 11 do Anexo II do presente regulamento, devendo o exemplar disponibilizado ao consumidor ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo preencher os requisitos previstos no n.º 12 do mesmo anexo.

Artigo 8.º

Disponibilização do contrato

1 - Quando o contrato seja reduzido a escrito, as empresas devem disponibilizar ao assinante um exemplar do mesmo, em papel, ou, com o acordo expresso do assinante, devidamente documentado, noutro suporte duradouro adequado.

2 - Em alternativa ao previsto no número anterior, quando por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador seja disponibilizada uma área reservada ao cliente, as empresas, mediante acordo expresso do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, o contrato reduzido a escrito.

3 - A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser disponibilizada em suporte duradouro, de forma clara e percetível.

4 - Sempre que lhes seja solicitado pelos seus assinantes sujeitos a períodos de fidelização, as empresas devem informá-los sobre a duração remanescente do respetivo contrato, os procedimentos a seguir para o fazer cessar, bem como os encargos associados à cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante:

a) Por telefone, quando o pedido seja feito através desse meio; e

b) Através de suporte escrito, designadamente, carta, correio eletrónico, ou mensagem escrita/SMS, ou informação disponibilizada na área reservada do cliente, quando existente, caso lhes seja solicitada confirmação por escrito.

5 - A informação referida na alínea b) do número anterior deve ser remetida ao assinante no prazo máximo de um dia útil após a apresentação do pedido.

6 - As empresas ficam dispensadas do cumprimento do disposto na alínea b) do número 4 sempre que a informação aí prevista seja incluída na fatura mensal remetida ao assinante que a solicita.

Artigo 9.º

Contratação sem identificação do assinante

1 - Quando a contratação do serviço se processe em termos que não possibilitem a identificação do assinante, nomeadamente quando ocorra através de aquisição de embalagens ou de quaisquer invólucros em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro, de forma bem visível e com caracteres facilmente legíveis, a seguinte informação:

a) Identificação da empresa;

b) Identificação do serviço e, sempre que possível, descrição genérica do mesmo numa linguagem simples e concisa, que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário constante do Anexo III, quando estes sejam aplicáveis; e

c) Formas de contacto para a obtenção de informação sobre as condições da oferta, incluindo:

i) As formas de contacto para aceder ao serviço de apoio ao cliente, o respetivo horário de funcionamento e, se aplicável, a menção de que as comunicações para este serviço têm encargos, especificando-os, ainda que por remissão para outro suporte informativo adequado; e

ii) O endereço da página na Internet na qual seja disponibilizada a FIS correspondente.

2 - Sempre que a dimensão da embalagem o permita a FIS correspondente à oferta a que alude o n.º 1 deve ser incluída dentro da mesma.

3 - À alteração de contratos celebrados sem identificação do assinante é aplicável o disposto no n.º 4 do artigo 6.º.

Artigo 10.º

Glossário

1 - Na FIS, nas condições contratuais típicas que integram o contrato e no âmbito da contratação sem identificação do assinante devem, sempre que aplicável, ser utilizados os termos e definições constantes do glossário.

2 - A utilização de termos constantes do glossário obsta ao recurso a outros de significado idêntico nos suportes informativos indicados no número anterior.

3 - O glossário aprovado deve ser disponibilizado pelas empresas nos seguintes termos:

a) Nas páginas que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas;

b) Em todos os seus pontos de venda, incluindo os dos seus agentes, a pedido de qualquer interessado, e por meio de consulta às páginas na Internet referidas na alínea a) ou mediante disponibilização de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutro suporte duradouro adequado;

c) No verso da FIS referida nos artigos 3.º a 6.º e no Anexo I do Regulamento.

Artigo 11.º

Utilizadores com necessidades especiais

No cumprimento do presente regulamento, as empresas devem atender às necessidades especiais dos utilizadores com deficiência e dos utilizadores idosos, cabendo-lhes um dever especial de informação a estes utilizadores e assegurar a disponibilização de informação em formatos adequados à sua apreensão pelos referidos utilizadores, designadamente em versões áudio e em versões de grafismo aumentado.

Artigo 12.º

Gratuitidade

Toda a informação prevista no Regulamento deve ser disponibilizada a título gratuito.

Artigo 13.º

Prestação de informação à ANACOM

1 - Para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, logo que iniciem a sua atividade, as empresas devem comunicar à ANACOM, por via eletrónica, para o endereço dee.stats@anacom.pt, os endereços URL do sítio e das demais páginas na Internet nas quais, em cumprimento do disposto na alínea a) do n.º 4 do artigo 3.º, procederão à publicação das suas ofertas e correspondentes condições contratuais típicas e à disponibilização das fichas de informação simplificada associadas, bem como qualquer alteração posterior dos mesmos endereços com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à sua ativação.

2 - Para os efeitos do disposto no n.º 18 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, o depósito dos exemplares das condições contratuais típicas deve ser realizado:

a) Exclusivamente por via eletrónica, para o endereço contratos@anacom.pt com a indicação, em relação a cada exemplar, dos seguintes elementos:

i) Designação da empresa;

ii) Referência única atribuída pela empresa, sob o modelo **«[Número sequencial]/[Ano]»;**

iii) Data de início da utilização; e

iv) Sendo o caso, indicação da referência única do exemplar que visa substituir; e

b) Em formato PDF com permissão de pesquisa, de cópia e de impressão.

Artigo 14.º

Disposições finais e transitórias

1 - As obrigações previstas no presente Regulamento devem ser implementadas no prazo máximo de seis meses após a sua publicação.

2 - O Regulamento aplica-se aos contratos celebrados ou alterados após a implementação prevista no número anterior.

3 - As empresas devem comunicar à ANACOM, por via eletrónica, para o endereço dee.stats@anacom.pt, a implementação das obrigações previstas no presente Regulamento no dia útil seguinte ao da sua implementação.

4 - Com a entrada em vigor do Regulamento são revogadas:

a) A decisão da ANACOM de 1 de setembro de 2005 relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão da ANACOM de 11 de dezembro de 2008; e

b) A decisão da ANACOM de 21 de abril de 2006 relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão da ANACOM de 10 de outubro de 2011.

5 - Excetuam-se do disposto no número anterior as recomendações em matéria de parâmetros de qualidade de serviço constantes da decisão referida na alínea a) do n.º 4, as quais, com exceção das que respeitam ao parâmetro «Tempo máximo de admissão ao serviço» se mantêm em vigor até que, nos termos do n.º 2 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, sejam fixados outros parâmetros de qualidade de serviço.

6 - A revogação das decisões referidas no n.º 4 não desonera as empresas do cumprimento das obrigações nas mesmas previstas, nem prejudica os efeitos por aquelas produzidos até efetiva implementação do disposto no presente regulamento, designadamente em eventuais processos de contraordenação.

7 - As empresas devem comunicar à ANACOM, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data prevista no n.º 1, os endereços URL referidos no n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento.

14 de julho de 2016

A Presidente do Conselho de Administração

(Maria de Fátima Henriques da Silva Barros Bertoldi)

Anexo I

Ficha de informação simplificada (FIS)

1. Modelos da FIS

1.1. A FIS obedece aos modelos seguintes consoante se refira à oferta agregada de serviços ou à oferta individualizada de serviços.

1.2. A FIS relativa a uma oferta agregada de serviços deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA **[*DENOMINAÇÃO DA EMPRESA/NOME DA OFERTA*]**	**Ficha disponibilizada em** [*Data*] **Consumidores** ☐ **Não consumidores** ☐

Cliente: [*Identificação, limitada à manutenção da negociação e do contrato*] **Condições contratuais típicas:** [*Ref.ª da alínea a) do n.º 2 do artigo 13.º*]

OFERTA AGREGADA DE SERVIÇOS

☐ **Telefone fixo** ☐ **Telefone móvel** ☐ **TV p/ subscrição** ☐ **Internet fixa** ☐ **Internet no telemóvel**
☐ **Internet móvel (via tablet, pen USB, etc.)** ☐ **Outro(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas:** [*Por exemplo, VoIP nómada*]

N.º de canais TV _____	**Velocidade normalmente disponível Internet fixa** ____ (Mbps) **Estimativa de velocidade anunciada Internet no telemóvel** ____ (Mbps) **Estimativa de velocidade anunciada Internet móvel** ____ (Mbps)	**Telefone móvel** [*Tipo, volume e capacidade das comunicações abrangidas, bem como o n.º de cartões SIM incluídos*]

Para mais informações, consulte DETALHE DOS SERVIÇOS/EQUIPAMENTO(S)

PREÇO

Ativação		**Mensalidade**	**Encargos adicionais**	**Equipamento(s) terminal(is)**
Instalação	**___€**	**Preço a pagar: ____€** [*] [**Preço devido pelo acesso e utilização dos serviços, sujeito aos limites / restrições identificadas em: DETALHE DOS SERVIÇOS/EQUIPAMENTO(S)*] ☐ **Pós-pago** ☐ **Pré-pago** **Observações**_____ _____ *[Preencher caso algum dos serviços esteja sujeito a uma forma de pagamento diferenciada dos restantes. Indicar serviço(s) e valor(es)]*	**A mensalidade não inclui**: [*Indicar sumariamente (i) serviços, (ii) funcionalidades, (iii) tarifas, (iv) conteúdos/aplicações e/ou (iv) tipos de comunicações (internacionais, em roaming, para n.ºs de valor acrescentado/especiais, etc.) que não estão incluídos na mensalidade e aos quais o assinante pode aderir no quadro da oferta, mas cujo preço acresce à mensalidade. O detalhe desta informação bem como a indicação dos respetivos preços e horários, se aplicáveis, devem ser dados por remissão direta para outro suporte informativo*]	**TV BOX** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Telefone/*Smartphone*** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Router/Modem** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Outro(s)** _____ ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Regime de cedência do(s) equipamento(s) não oferecido(s):** ☐ **Compra** _____ ☐ **Aluguer** _____ ☐ **Outro regime** _____ **Equipamento(s) bloqueado(s)** Sim ☐ Não ☐ [*Identificar equipamento(s)*] [*Mais informação em DETALHE DOS SERVIÇOS/ EQUIPAMENTO(S)*]
Ativação	**___€**			
Outro(s) _____ *[Especificar]*	**___€**			

PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

Ver no final da FIS alternativas sem fidelização e com outros períodos de fidelização

Período de fidelização: ☐ Sim ☐ Não **Duração do período de fidelização**: [*Indicar duração e data em que termina*]

Vantagem	**Valor da vantagem**
Instalação/Ativação ☐ Oferta ☐ Desconto	_____ €
Mensalidade ☐ Oferta ☐ Desconto	_____ € [*Indicar duração*]
Equipamento [*Identificar*] ☐ Oferta ☐ Desconto	_____ € [*Indicar duração*]
Outra(s) [*Identificar*] ☐ Oferta ☐ Desconto	_____ € [*Indicar duração*]

Encargos devidos pela cessação antecipada do contrato

[Explicitar o valor dos encargos devidos pela cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, bem como a forma como é apurado, nos termos do artigo 48.º da LCE e do Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, em caso de subsidiação de equipamentos terminais]

PROMOÇÕES, DESCONTOS E/OU CRÉDITOS NÃO ASSOCIADOS AO PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

☐ **Instalação/Ativação** [*Identificar*]
☐ **Mensalidade** [*Identificar*]
☐ **Equipamento** [*Identificar*]
☐ **Outro(s)** [*Identificar*]

Duração: _____
Preço pós-promoção: _____ €
Observações:_____

Condições associadas:
Débito direto ☐ **Adesão *online*** ☐
Fatura eletrónica ☐ **Outra(s)**_____ ☐
Observações: _____

CONDIÇÕES DE DENÚNCIA
Antecedência: _____ dias de antecedência relativamente à data de produção de efeitos **Documentos a apresentar**: _____ **Meio(s) de apresentação da denúncia:** [*Indicar endereços e/ou números*]: **Endereço postal** (obrigatório)_____ ☐ **Endereço eletrónico** _____ ☐ **Fax** _____ ☐ **Presencialmente** _____ ☐ **Telefone**_____ ☐ **Área reservada do cliente**_____ **Encargos decorrentes da denúncia?** ☐ Sim ☐ Não **Se sim, especificar:** [*Referir encargos com a devolução de equipamentos ou outros não relacionados com fidelizações*]
[*A referir no caso dos serviços telefónicos*] **Os assinantes que o solicitem têm o direito de manter o(s) seu(s) número(s), no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece. Para informação sobre procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade, formalidades e documentos a apresentar, consulte** [*remissão direta para outro suporte informativo*], **bem como o Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de agosto**.

<table>
<tr><th>APOIO AO CLIENTE</th><th>MANUTENÇÃO/ REPARAÇÃO</th><th>RECLAMAÇÕES</th></tr>
<tr><td>[N.º de telefone e se a empresa pretender, endereço eletrónico/formulário eletrónico, indicando os eventuais encargos relativos a estas comunicações]</td><td rowspan="2">[N.º de telefone e se a empresa pretender, endereço eletrónico/formulário eletrónico, indicando os eventuais encargos relativos a estas comunicações]</td><td rowspan="2">[N.º de telefone e/ou endereço eletrónico/formulário eletrónico, e eventuais encargos relativos a estas comunicações]</td></tr>
<tr><td>Para confirmar quando termina o período de fidelização, bem como os procedimentos para cessar o contrato e eventuais encargos daí decorrentes, contacte [N.º de telefone e endereço de correio eletrónico/formulário eletrónico a que se alude no n.º 8.4 do Anexo II].</td></tr>
</table>

[*A referir apenas nas ofertas a consumidores*] **Em caso de conflito, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, cujos contactos pode consultar em www.consumidor.pt**. **A** [*EMPRESA*] **ESTÁ OBRIGADA A ACEITAR O RECURSO AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.**

DETALHE DOS SERVIÇOS/EQUIPAMENTO(S)	
Serviços/ comunicações incluídos	[*Descrição sumária dos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, por tempo, volume e/ou capacidade, bem como horário(s), redes de destino e n.º de cartões incluído(s) na mensalidade, assim como os conteúdos, aplicações e outras ofertas incluídas na mensalidade*]
Limites e/ou restrições	[*Indicação das limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao tipo, ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas, bem como as limitações ao número dos canais de televisão disponíveis. Identificação das consequências pela ultrapassagem desses limites. A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]

Cobertura	**Serviço(s) Fixo(s)**	**Área geográfica de cobertura/disponibilidade do(s) serviço(s):** ☐ Nacional ☐ Outra _____ [*Remissão direta para outro suporte informativo*] **São necessários testes para verificar se o(s) serviço(s) está(ão) disponível(is) na área do assinante?** Não ☐ Sim ☐ _____
	Serviço(s) Móvel(is)	**Área geográfica de cobertura/disponibilidade dos serviços:** ☐ Nacional ☐ Outra _____ [*Remissão direta para outro suporte informativo*] **São necessários testes para verificar se o(s) serviço(s) está(ão) disponível(is) na área do assinante?** Não ☐ Sim ☐ _____

Equipamento(s)	**Detalhe do equipamento(s)**	[*Preencher, de forma sumária, se aplicável*]
	Desbloqueio do equipamento(s)	[*Preencher apenas caso as condições de fornecimento de equipamento(s) não tenham determinado a fixação de período de fidelização*] **Desbloqueio até ao 6.º mês:** 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 7.º e o 12.º mês:** 80% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 13.º e o 24.º mês:** 50% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis [*Explicitar o valor devido pelo desbloqueio na FIS a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º, em substituição da forma de cálculo desse valor*]
		O operador/prestador do serviço deve assegurar o desbloqueio do equipamento no prazo máximo de cinco dias após o pedido do assinante. Com o pedido de desbloqueio o assinante deve apresentar: [*Indicar documentos*]

	Telefone fixo	Telefone móvel	Internet fixa	Internet móvel	TV p/subscrição	Outro(s) serviço(s)
Funcionalidades	[*Voice mail, SMS, etc.*]	[*Voice mail, SMS, MMS, etc.*]	[*Aplicações, armazenamento de conteúdos na cloud, outros conteúdos, etc.*]	[*Aplicações, armazenamento de conteúdos na cloud, outros conteúdos, etc.*]	[*Aplicações e distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]	
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	
Outros níveis de qualidade mínima garantida	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	

Indemnizações/ reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo.A informação sobre as compensações devidas por não observância da velocidade mínima deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão.*]	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]	
Outros níveis de qualidade	[*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	[*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	*Inserir níveis, cor-respondentes a valores médios não garantidos*]	

Internet fixa	**Tecnologia**	☐ **ADSL** ☐ **Cabo** ☐ **Fibra (FTTH/B/P)** ☐ **Outro:** [*Identificar*]
	Velocidade mínima	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Velocidade normalmente disponível	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Velocidade máxima	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Velocidade anunciada	*Upload:*_____ *Download:*_____

Internet no telemóvel	**Estimativa da velocidade máxima**	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload:*_____ *Download:*_____

Internet móvel (tablet, pen usb, outros)	**Estimativa da velocidade máxima**	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload:*_____ *Download:*_____

Para mais informação sobre as velocidades indicadas consulte [*Remissão direta para outro suporte informativo*]

TV p/ subscrição	**Tecnologia**		☐ **ADSL** ☐ **Cabo** ☐ **Fibra (FTTH/B/P)** ☐ **DTH** ☐ **Outro**
	Canais e serviços *on demand*	**TV/SD // TV/HD Rádio**	[*Indicar número de canais, nomeadamente SD e HD, sem repetições de canais motivadas por diferenças de idioma ou outra razão semelhante, bem como lista dos canais fornecidos, a qual pode ser disponibilizada por remissão para outro suporte informativo*]
		Videoclube	

Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha, no Portal do Consumidor da ANACOM [*Nas versões online, introduzir hiperligação*]

ALTERNATIVAS SEM FIDELIZAÇÃO E COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

OFERTA SEM FIDELIZAÇÃO

PREÇO				
Ativação		**Mensalidade**	**Encargos adicionais**	**Equipamento(s) terminal(is)**
Instalação	**__€**	**Preço a pagar: ______€** [*] [**Preço devido pelo acesso e utilização do serviço, sujeito aos limites / restrições identificadas em:* *DETALHE DOS SERVIÇOS/EQUIPAMENTO(S)*]	**A mensalidade não inclui**: [*Indicar sumariamente (i) serviços, (ii) funcionalidades, (iii) tarifas, (iv) conteúdos/aplicações e/ou (iv) tipos de comunicações (internacionais, em roaming, para n.ºs de valor acrescentado/especiais, etc.) que não estão incluídos na mensalidade e aos quais o assinante pode aderir no quadro da oferta, mas cujo preço acresce à mensalidade. O detalhe desta informação bem como a indicação dos respetivos preços e horários, se aplicáveis, devem ser dados por remissão direta para outro suporte informativo.*]	**TV BOX** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Telefone/*Smartphone*** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Router/Modem** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Outro(s)** _____ ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Regime de cedência do(s) equipamento(s) não oferecido(s):** ☐ **Compra** _____ ☐ **Aluguer** _____ ☐ **Outro regime** _____ **Equipamento(s) bloqueado(s)** Sim ☐ Não ☐ [*Identificar equipamento(s)*] [*Mais informação em DETALHE DOS SERVIÇOS/ EQUIPAMENTO(S)*]
Ativação	**__€**			
Outro(s) _____ [*Especificar*]	**__€**			

PROMOÇÕES, DESCONTOS E/OU CRÉDITOS NÃO ASSOCIADOS AO PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO		
☐ **Instalação/Ativação** [*Identificar*] ☐ **Mensalidade** [*Identificar*] ☐ **Equipamento** [*Identificar*] ☐ **Outro(s)** [*Identificar*]	**Duração:** _____ **Preço pós-promoção**: _____€ **Observações:**_____	**Condições associadas:** **Débito direto** ☐ **Adesão *online*** ☐ **Fatura eletrónica** ☐ **Outra(s)**_____ ☐ **Observações**_____

1.3. A FIS relativa a uma oferta individualizada de serviços deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA [*DENOMINAÇÃO DA EMPRESA/NOME DA OFERTA*]	**Ficha disponibilizada em [Data]** **Consumidores ☐ Não consumidores ☐**

Cliente: [*Identificação, limitada à manutenção da negociação e do contrato*] **Condições contratuais típicas:** [*Ref.ª da alínea a) do n.º 2 do artigo 13.º*]

SERVIÇO

☐ **Pré-pago** ☐ **Pós-pago**	☐ **Telefone fixo** ☐ **Telefone móvel** ☐ **TV p/ subscrição** ☐ **Internet fixa** ☐ **Internet no telemóvel** ☐ **Internet móvel (via tablet, pen USB, etc.)** ☐ **Outro serviço de comunicações eletrónicas:** [*VoIP nómada. etc*]

N.º de canais TV _____	**Velocidade normalmente disponível Internet fixa** __ (Mbps) **Estimativa de velocidade anunciada Internet no telemóvel** __ (Mbps) **Estimativa de velocidade anunciada Internet móvel** __ (Mbps)	**Telefone móvel** [*Tipo, volume e capacidade das comunicações abrangidas, bem como o n.º de cartões SIM incluídos*]

Para mais informações, consulte DETALHE DO SERVIÇO/EQUIPAMENTO(S)

PREÇO

Ativação		Custo mínimo mensal	Encargos adicionais	Equipamento(s) terminal(is)
Instalação	**__€**	☐ **Carregamentos obrigatórios** ☐ **Carregamentos livres** ☐ **Mensalidade** ☐ **Outro(s)** _____ **Custo mínimo mensal:** **____€** [*] [**Preço devido pelo acesso e utilização do serviço, sujeito aos limites / restrições identificadas em:* DETALHE DO SERVIÇO/EQUIPAMENTO(S)*]*	**O custo mínimo mensal não inclui**: [*Indicar sumariamente (i) serviços, (ii) funcionalidades, (iii) tarifas, (iv) conteúdos/aplicações e/ou (iv) tipos de comunicações (internacionais, em roaming, para n.ºs de valor acrescentado/especiais, etc.) que não estão incluídos no custo mínimo mensal e aos quais o assinante pode aderir no quadro da oferta, mas cujo preço acresce ao custo mínimo mensal. O detalhe desta informação bem como a indicação dos respetivos preços e horários, se aplicáveis, devem ser dados por remissão direta para outro suporte informativo.*]	**TV BOX** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Telefone/*Smartphone*** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Router/Modem** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Outro(s)** _____ ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Regime de cedência do(s) equipamento(s) não oferecido(s):** ☐ **Compra** _____ ☐ **Aluguer** _____ ☐ **Outro regime** _____ **Equipamento(s) bloqueado(s)** Sim ☐ Não ☐ [*Identificar equipamento(s)*] [*Mais informação em DETALHE DO SERVIÇO/ EQUIPAMENTO(S)*]
Ativação	**__€**			
Outro(s) _____ [*Especificar*]	**__€**			

PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO
Ver no final da FIS alternativas sem fidelização e com outros períodos de fidelização

Período de fidelização: ☐ Sim ☐ Não **Duração do período de fidelização**: [*Indicar duração e data em que termina*]

Vantagem		Valor da vantagem
Instalação/Ativação	☐ Oferta ☐ Desconto	_____ €
Mensalidade	☐ Oferta ☐ Desconto	_____ € [*Indicar duração*]
Equipamento [*Identificar*]	☐ Oferta ☐ Desconto	_____ € [*Indicar duração*]
Outra(s) [*Identificar*]	☐ Oferta ☐ Desconto	_____ € [*Indicar duração*]

Encargos devidos pela cessação antecipada do contrato

[*Explicitar o valor dos encargos devidos pela cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, bem como a forma como é apurado, nos termos do artigo 48.º da LCE e do Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, em caso de subsidiação de equipamentos terminais*]

PROMOÇÕES, DESCONTOS E/OU CRÉDITOS NÃO ASSOCIADOS AO PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO	
☐ **Instalação/Ativação** [*Identificar*] ☐ **Mensalidade** [*Identificar*] ☐ **Equipamento** [*Identificar*] ☐ **Outro(s)** [*Identificar*] **Duração:** _____ **Preço pós-promoção**: _____€ **Observações:**_____	**Condições associadas:** **Débito direto** ☐ **Adesão *online*** ☐ **Fatura eletrónica** ☐ **Outra(s)**_____ ☐ **Observações**_____

CONDIÇÕES DE DENÚNCIA
Antecedência: _____ dias de antecedência relativamente à data de produção de efeitos **Documentos a apresentar**: _____ **Meio(s) de apresentação da denúncia:** [*Indicar endereços e/ou números*]: **Endereço postal** (obrigatório)_____ ☐ **Endereço eletrónico** _____ ☐ **Fax** _____ ☐ **Presencialmente**_____ ☐ **Telefone**_____ ☐ **Área reservada do cliente**_____ **Encargos decorrentes da denúncia?** ☐ Sim ☐ Não **Se sim, especificar:** [*Referir encargos com a devolução de equipamentos ou outros não relacionados com fidelizações*]
[*A referir no caso dos serviços telefónicos*] **Os assinantes que o solicitem têm o direito de manter o(s) seu(s) número(s), no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece. Para informação sobre procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade, formalidades e documentos a apresentar, consulte** [*remissão direta para outro suporte informativo*], **bem como o Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de agosto**.

APOIO AO CLIENTE	MANUTENÇÃO/ REPARAÇÃO	RECLAMAÇÕES
[*N.º de telefone e se a empresa pretender, endereço eletrónico/formulário eletrónico, indicando os eventuais encargos relativos a estas comunicações*]	[*N.º de telefone e se a empresa pretender, endereço eletrónico/formulário eletrónico, indicando os eventuais encargos relativos a estas comunicações*]	[*N.º de telefone e/ou endereço eletrónico/formulário eletrónico, e eventuais encargos relativos a estas comunicações*]
Para confirmar quando termina o período de fidelização, bem como os procedimentos para cessar o contrato e eventuais encargos daí decorrentes, contacte [*N.º de telefone e endereço de correio eletrónico/formulário eletrónico a que se alude no n.º 8.4. do Anexo II*]**.**		

[*A referir apenas nas ofertas a consumidores*] **Em caso de conflito, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, cujos contactos pode consultar em www.consumidor.pt. A** [*EMPRESA*] **ESTÁ OBRIGADA A ACEITAR O RECURSO AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.**

DETALHE DO SERVIÇO/EQUIPAMENTO(S)	
Serviço/ comunicações incluídos	[*Descrição sumária do serviço, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, por tempo, volume e/ou capacidade, bem como horário(s), redes de destino e n.º de cartões incluído(s) no custo mínimo mensal, assim como os conteúdos, aplicações e outras ofertas incluídas na mensalidade*]
Limites e/ou restrições	[*Indicação das limitações e/ou restrições ao serviço, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao tipo, ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas, bem como as limitações ao número dos canais de televisão disponíveis. Identificação das consequências pela ultrapassagem desses limites. A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]
Cobertura	**Área geográfica de cobertura/disponibilidade do serviço:** ☐ Nacional ☐ Outra _____ [*Remissão direta para outro suporte informativo*] **São necessários testes para verificar se o serviço está disponível na área do assinante?** Não ☐ Sim ☐ _____

Equipamento	**Detalhe do equipamento(s)**	[*Preencher, de forma sumária, se aplicável*]
	Desbloqueio do equipamento(s)	[*Preencher apenas caso as condições de fornecimento de equipamento(s) não tenham determinado a fixação de período de fidelização*] **Desbloqueio até ao 6.º mês:** 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 7.º e o 12.º mês:** 80% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 13.º e o 24.º mês:** 50% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis [*Explicitar o valor devido pelo desbloqueio na FIS a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º, em substituição da forma de cálculo desse valor*]
		O operador/prestador do serviço deve assegurar o desbloqueio do equipamento no prazo máximo de cinco dias após o pedido do assinante. Com o pedido de desbloqueio o assinante deve apresentar: [*Indicar documentos*]

	Telefone fixo	Telefone móvel	Internet fixa	Internet móvel	TV p/subscrição	Outro(s) serviço(s)
Funcionalidades	[*Voice mail, SMS, etc.*]	[*Voice mail, SMS, MMS, etc.*]	[*Aplicações, armazenamento de conteúdos na cloud, outros conteúdos, etc.*]	[*Aplicações, armazenamento de conteúdos na cloud, outros conteúdos, etc.*]	[*Aplicações e distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]	
Tempo necessário para a ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	
Outros níveis de qualidade mínima garantida	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	[*Inserir nível(is)*]	
Indemnizações/ reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as*	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as*	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as*	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as*	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as*	

	respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão]	*respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]	*respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo.* *A informação sobre as compensações devidas por não observância da velocidade mínima deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão.*]	*respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]	*respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]	
Outros níveis de qualidade	[*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	[*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	*Inserir níveis, correspondentes a valores médios não garantidos*]	

Internet fixa	**Tecnologia**	☐ **ADSL** ☐ **Cabo** ☐ **Fibra (FTTH/B/P)** ☐ **Outro:** [*Identificar*]
	Velocidade mínima	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Velocidade normalmente disponível	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Velocidade máxima	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Velocidade anunciada	*Upload:*_____ *Download:*_____

Internet móvel no telemóvel	**Estimativa da velocidade máxima**	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload:*_____ *Download:*_____

Internet móvel (pc, tablet, outros)	**Estimativa da velocidade máxima**	*Upload:*_____ *Download:*_____
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload:*_____ *Download:*_____

Para mais informação sobre as velocidades indicadas consulte [*Remissão direta para outro suporte informativo*]

TV p/ subscrição	**Tecnologia**		☐ **ADSL** ☐ **Cabo** ☐ **Fibra (FTTH/B/P)** ☐ **DTH** ☐ **Outro**
	Canais e serviços *on demand*	**TV/SD // TV/HD Rádio**	[*Indicar número de canais sem repetições de canais motivadas por diferenças de idioma ou outra razão semelhante, bem como lista dos canais fornecidos, a qual pode ser disponibilizada por remissão para outro suporte informativo*]
		Videoclube	

Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha, no Portal do Consumidor da ANACOM [*Nas versões online, introduzir hiperligação*]

ALTERNATIVAS SEM FIDELIZAÇÃO E COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

OFERTA SEM FIDELIZAÇÃO

PREÇO				
Ativação		**Custo mínimo mensal**	**Encargos adicionais**	**Equipamento(s) terminal(is)**
Instalação	**__€**	☐ **Carregamentos obrigatórios** ☐ **Carregamentos livres** ☐ **Mensalidade** ☐ **Outro(s)** _____ **Custo mínimo mensal:** **____€** [*] [**Preço devido pelo acesso e utilização do serviço, sujeito aos limites / restrições identificadas em:** *DETALHE DO SERVIÇO/EQUIPAMENTO(S)*]	**O custo mínimo mensal não inclui**: [*Indicar sumariamente (i) serviços, (ii) funcionalidades, (iii) tarifas, (iv) conteúdos/aplicações e/ou (iv) tipos de comunicações (internacionais, em roaming, para n.ºs de valor acrescentado/especiais, etc.) que não estão incluídos no custo mínimo mensal e aos quais o assinante pode aderir no quadro da oferta, mas cujo preço acresce ao custo mínimo mensal. O detalhe desta informação bem como a indicação dos respetivos preços e horários, se aplicáveis, devem ser dados por remissão direta para outro suporte informativo.*]	**TV BOX** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Telefone/*Smartphone*** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Router/Modem** ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Outro(s)** _____ ☐ **Oferta?** Sim ☐ Não ☐ **Regime de cedência do(s) equipamento(s) não oferecido(s):** ☐ **Compra** _____ ☐ **Aluguer** _____ ☐ **Outro regime** _____ **Equipamento(s) bloqueado(s)** Sim ☐ Não ☐ [*Identificar equipamento(s)*] [*Mais informação em DETALHE DO SERVIÇO/ EQUIPAMENTO(S)*]
Ativação	**__€**			
Outro(s) _____ [*Especificar*]	**__€**			

PROMOÇÕES, DESCONTOS E/OU CRÉDITOS NÃO ASSOCIADOS AO PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO		
☐ **Instalação/Ativação** [*Identificar*] ☐ **Mensalidade** [*Identificar*] ☐ **Equipamento** [*Identificar*] ☐ **Outro(s)** [*Identificar*]	**Duração:** _____ **Preço pós-promoção**: _____€ **Observações:**_____	**Condições associadas:** **Débito direto** ☐ **Adesão *online*** ☐ **Fatura eletrónica** ☐ **Outra(s)** _____ ☐ **Observações**_____

1.4. As empresas devem:

a) Preencher todos os campos da FIS com informação relativa a cada serviço que integre a oferta que disponibilizem;

b) Manter inalterada a estrutura e ordem dos vários campos da FIS, sem prejuízo do disposto no número 1.6. relativamente à remoção dos campos sobre serviços não disponibilizados;

c) Incluir a menção «NÃO APLICÁVEL» nos campos da FIS relativos às características que não estejam previstas na oferta e que não sejam removíveis;

d) Inserir "0" nos subcampos não removíveis do campo «Preço» em que o valor seja nulo;

e) Assegurar que as páginas da Internet para as quais a FIS remeta, para a disponibilização de informação através de outro suporte informativo, estejam permanentemente acessíveis e atualizadas nos endereços indicados e contenham a informação indicada na remissão.

1.5. Para os efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, devem ser incluídas na FIS a disponibilizar em cumprimento do disposto no artigo 4.º as necessárias adaptações face à FIS a disponibilizar em cumprimento do disposto no artigo 3.º, n.º 4, ambos do presente regulamento.

1.6. O disposto nos números anteriores não obsta:

a) Ao não preenchimento da informação sobre a identificação de cliente e da data em que termina o período de fidelização na FIS disponibilizada em cumprimento do disposto no artigo 3.º do presente regulamento. A sua inclusão e respetivo preenchimento apenas são exigidos aquando da entrega ao interessado da FIS incluindo já todas as condições particulares propostas e aquando da entrega ao assinante de uma versão atualizada da FIS, ao abrigo do disposto nos artigos 4.º e 6.º do presente regulamento, respetivamente;

b) À remoção no campo «DETALHE DOS SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)», constante de ambos os modelos da FIS, do(s) subcampo(s) relativo(s) ao(s) serviço(s) não aplicável(eis);

c) À introdução de campos adicionais destinados a:

   i) Reproduzir em «ALTERNATIVAS SEM FIDELIZAÇÃO E COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO» os campos «PREÇO», «PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO» e «PROMOÇÕES, DESCONTOS E/OU CRÉDITOS NÃO ASSOCIADOS AO PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO» em cumprimento do disposto no n.º 8 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

ii) Obter o consentimento do assinante ou a indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual;

iii) Integrar na FIS a informação relativa à contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos nos modelos previstos nos n.ºs 1.2. e 1.3.

1.7. Os campos adicionais previstos nos pontos ii) e iii) da alínea c) do número anterior devem ser introduzidos exclusivamente após os modelos previstos nos n.ºs 1.2. e 1.3. e não devem prejudicar a sua unidade.

1.8. Por motivos de economia procedimental, as empresas podem, no interior de cada campo sem indicações de preenchimento e no âmbito da respetiva matéria, utilizar espaços ou caixas para preenchimento de eventuais condições particulares, desde que, em qualquer caso, tal não prejudique a simplicidade, a transparência, a adequação e a comparabilidade da informação.

2. Conteúdo da FIS

2.1. Da FIS apenas pode constar:

a) A informação constante dos modelos previstos nos n.ºs 1.2. e 1.3.;

b) A informação associada à obtenção do consentimento do assinante ou da indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual, nos termos previstos na alínea c) i) do n.º 1.6; e

c) Nos casos de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos nos modelos previstos nos n.ºs 1.2. e 1.3., nos termos previstos na alínea c) i) do n.º 1.6.

2.2.No preenchimento da FIS, as empresas devem obrigatoriamente incluir os títulos, os subtítulos e os textos incluídos nos modelos previstos nos n.ºs 1.2. e 1.3., com exceção das instruções de preenchimento que constem do próprio modelo bem como das notas subsequentes.

2.3. Os preços indicados na FIS correspondem ao preço total, incluindo todas as taxas e impostos, nomeadamente o IVA.

3. Outros requisitos formais da FIS

A FIS, em ambos os modelos, deve respeitar os seguintes requisitos:

a) Tendo por referência o tipo Arial, tamanho de letra igual ou superior a:

i) 11 pontos no título «FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA», em maiúsculas e a negrito;

ii) 11 pontos na denominação da empresa e nome da oferta em maiúsculas e a negrito;

iii) 9 pontos nos títulos dos campos, em maiúsculas e a negrito;

iv) 9 pontos nos subtítulos dentro dos campos, em minúsculas e a negrito, com exceção do disposto nas alíneas vi) e vii);

v) 9 pontos no texto e, sempre que assinalado, a negrito, com exceção do disposto nas alíneas vi) e vii);

vi) 8 pontos no campo relativo à data referente à disponibilidade da FIS;

vii) 8 pontos no campo relativo à identificação do cliente e à referência do contrato de adesão.

b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

c) Introdução de, pelo menos, uma linha entre parágrafos.

Anexo II

Conteúdo e forma do contrato

1. Conteúdo

1.1. Sem prejuízo dos demais requisitos de informação legalmente exigidos, nomeadamente pelo Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pela Lei n.º 24/96, de 31 julho, pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas suas redações em vigor, dos contratos deve obrigatoriamente constar informação sobre os seguintes aspetos:

a) Empresa, nos termos do n.º 2;

b) Serviços, nos termos do n.º 3;

c) Qualidade de serviço, nos termos do n.º 4;

d) Preços e pagamento, nos termos do n.º 5;

e) Apoio ao cliente e manutenção, nos termos do n.º 6;

f) Resolução de conflitos, nos termos do n.º 7;

g) Duração, renovação e cessação, nos termos do n.º 8;

h) Suspensão, nos termos do n.º 9;

i) Alteração, nos termos do n.º 10; e

j) Segurança, privacidade e dados pessoais, nos termos do n.º 11.

1.2. A informação prevista no n.º 1.1. pode constar integralmente do contrato ou incluída na correspondente FIS, para a qual o contrato deve remeter.

2. Empresa

2.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Identificação da empresa;

b) Endereço da sede da empresa;

c) Endereço do seu estabelecimento principal, se diferente do endereço previsto na alínea b);

d) Endereços do sítio e das demais páginas na Internet que a empresa utiliza na sua relação com o público; e

e) Endereços e formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção previstos no n.º 6, incluindo um número de telefone, endereço de correio eletrónico ou, em alternativa a este endereço, a indicação da localização de formulário eletrónico a preencher no sítio das empresas na Internet.

2.2. Para os efeitos do disposto no n.º 2.1., devem ser observados os requisitos previstos na legislação aplicável para a identificação da empresa, nomeadamente no Código das Sociedades Comerciais e no âmbito da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.

2.3. O contrato deve especificar o meio através do qual serão efetuadas as comunicações entre as partes, para os casos em que a lei não exija uma forma especial, recomendando-se que as partes convencionem que, para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração dos mesmos.

3. Serviços

3.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) A descrição dos serviços e das funcionalidades associadas e, quando aplicável, a identificação dos equipamentos fornecidos;

b) As condições de acesso e de utilização dos serviços, das funcionalidades associadas e dos equipamentos fornecidos;

c) As condições de acesso aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quando aplicável e tendo presente o disposto no artigo 45.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e

d) A informação sobre a disponibilização, ou falta de disponibilização, do acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, quando aplicável e nos termos do artigo 51.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

3.2. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 3.1., devem constar do contrato, em especial e quando aplicável:

a) Indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável:

i) Limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas; e

ii) Limitações ao número dos canais de televisão disponíveis e, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, a sua discriminação;

b) Informação sobre a disponibilidade ou a área geográfica de cobertura dos serviços, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, e a necessidade de verificação prévia de condições técnicas ou de realização de testes de conectividade;

c) Restrições ao acesso e à utilização de outros serviços de comunicações eletrónicas, de funcionalidades ou de equipamentos;

d) Uma explicação clara e compreensível do impacto que, na prática, a limitação do volume, a velocidade e outros parâmetros de qualidade do serviço podem ter nos serviços de acesso à Internet e, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços;

e) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, bem como a possibilidade de utilizar equipamentos terminais alternativos;

f) Informações sobre o impacto que as medidas de gestão do tráfego aplicadas pelo prestador de serviços poderão ter na qualidade do serviço de acesso à Internet, na privacidade do utilizador final e na proteção dos seus dados pessoais;

g) Uma explicação clara e compreensível do impacto que, na prática, os serviços a que alude o n.º 5 do artigo 3.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, subscritos pelo utilizador final, poderão ter nos serviços de acesso à Internet que lhe sejam prestados;

3.3. Do contrato deve constar a obrigação de a empresa comunicar ao assinante qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou na disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, devendo a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para o efeito.

3.4. Do contrato deve constar um meio adequado através do qual os grupos sociais específicos referidos na alínea e) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas possam obter informação sobre os serviços, as funcionalidades e os equipamentos que lhes sejam destinados, quando diferente daqueles previstos na alínea e) do n.º 2.1.

3.5. Quando abranja serviços regulados de itinerância a nível retalhista, o contrato deve especificar as principais características desse serviço, incluindo:

a) O plano ou planos tarifários específicos e, para cada um desses planos, os tipos de serviços oferecidos, incluindo os volumes de comunicações;

b) As restrições impostas ao consumo de serviços regulados de itinerância a nível retalhista prestados ao preço de retalho aplicável a nível doméstico, em especial informações quantificadas sobre a forma como a política de utilização responsável é aplicada, por referência aos principais parâmetros de preços, de volume ou outros dos serviços regulados de itinerância a nível retalhista prestados em causa.

4. Qualidade de serviço

4.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) A obrigação da empresa de prestar os serviços de uma forma contínua, nos termos da alínea b) do n.º 3 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

b) Os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, incluindo obrigatoriamente:

i) O nível de qualidade mínima garantido em relação ao tempo necessário para a ligação inicial; e

ii) O nível de qualidade mínima garantido em relação a outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável, nomeadamente ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e, em matéria de portabilidade dos números, do artigo 54.º do mesmo diploma e do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, e ao abrigo das obrigações contratuais relativas à prestação do serviço universal, se aplicável; e

c) Os sistemas de indemnização, compensação ou de reembolso dos assinantes, legal ou contratualmente aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade mínima de serviço referidos na alínea anterior, nomeadamente em matéria de portabilidade dos números;

d) No caso de contratação de serviços de acesso à Internet, uma explicação clara e compreensível sobre:

i) A velocidade mínima, a velocidade normalmente disponível, a velocidade máxima e a velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes fixas, ou sobre a estimativa da velocidade máxima e da velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes móveis, e sobre a forma como desvios significativos em relação às velocidade de descarregamento e carregamento respetivamente anunciados podem afetar o exercício dos direitos dos utilizadores finais a aceder a uma Internet aberta, nos termos legal ou regulamentarmente previstos;

ii) As medidas corretivas à disposição dos utilizadores em caso de discrepância, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet no que se refere à velocidade ou a outros parâmetros de qualidade dos serviços e o desempenho indicado pelo prestador de serviços de acesso à Internet.

4.2. Sem prejuízo do previsto no número anterior no que respeita ao serviço de acesso à Internet, do contrato deve constar, se for o caso, a indicação clara de que a empresa não garante qualquer nível de qualidade mínima de serviço, com exceção do nível de qualidade mínima garantido quanto ao tempo necessário para a ligação inicial e de outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável.

4.3. Do contrato devem ainda constar:

a) Os meios através dos quais o assinante poderá aceder à informação sobre a qualidade dos serviços da empresa, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como, quando aplicável, à informação sobre os níveis de desempenho apurados no âmbito da prestação do serviço universal, nos termos do artigo 92.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e dos contratos para a prestação do serviço universal; e

b) A indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para a aferição dos níveis de qualidade concretamente verificados na prestação dos seus serviços ao assinante, quando existentes.

4.4. No caso de prestação do serviço de acesso à Internet, deve constar do contrato a referência a uma ferramenta de medição da velocidade real do serviço, incluindo uma breve descrição da mesma e o endereço do respetivo sítio na Internet, tendo presente o disposto no n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro.

5. Preços e pagamento

5.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Os detalhes dos preços, nos termos previstos no n.º 5.2.;

b) Os meios de obtenção, de uma forma simples e expedita, de informações atualizadas sobre todos os preços em suporte duradouro adequado; e

c) As formas de pagamento e eventuais encargos, penalizações ou bonificações inerentes a cada uma delas.

5.2. Para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 5.1., deve constar do contrato o plano tarifário aplicável aos serviços, às funcionalidades associadas e, quando aplicável, aos equipamentos fornecidos, discriminando o conteúdo e o valor de cada elemento do preço e de qualquer encargo adicional, incluindo, quando aplicável:

a) Os preços por tipo de comunicação, incluindo, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, os preços das comunicações internacionais e os preços em itinerância (*roaming*);

b) Os preços e demais encargos relativos ao acesso, à utilização e à manutenção, incluindo o recurso aos serviços de apoio ao cliente;

c) No caso de limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, nos termos previstos no item i) da alínea a) do n.º 3.2., os preços das comunicações não abrangidas;

d) Quaisquer sistemas tarifários especiais ou específicos, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo;

e) As condições de que depende a atribuição de descontos e de créditos normais;

f) A existência de horários com preços diferenciados e das respetivas condições; e

g) Os encargos envolvidos com a portabilidade dos números, incluindo os preços aplicáveis e as compensações devidas por eventuais irregularidades no processo.

5.3. Em caso de promoções, o contrato deve identificar o valor da promoção, de uma forma discriminada, os preços promocionais, os seus períodos de vigência, os serviços, funcionalidades e equipamentos abrangidos nas promoções e os respetivos preços pós-promocionais.

5.4. Em matéria de faturação, devem ainda constar do contrato os seguintes elementos:

a) A indicação do direito do assinante de receber faturas não detalhadas;

b) As condições em que os serviços serão faturados, em conformidade com o disposto na lei, recomendando-se que, de entre outras, sejam explicitadas a periodicidade e data da faturação, o suporte da fatura, o meio de envio, o prazo de pagamento – que deverá respeitar o disposto no artigo 10.º, n.º 3 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho –, as opções facultadas aos assinantes sobre os tipos de fatura e as consequências da mora no pagamento;

c) A indicação de que os assinantes têm direito a obter faturação detalhada, quando o solicitem, e as condições em que a mesma é disponibilizada, em conformidade com o disposto na lei e com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser fixados pela ANACOM ao abrigo do disposto na alínea c) do n.º 3 e no n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

5.5. Do contrato deve constar a indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa, bem como a respetiva forma de acesso, para os seguintes fins:

a) Assegurar a transparência na faturação dos serviços;

b) Permitir o controlo do nível de utilização dos serviços e dos encargos suportados, quando existentes; e

c) No caso do serviço de acesso à Internet, reconhecer e assinalar, em tempo real, o tipo de tráfego, nacional ou internacional, associado aos endereços a que o utilizador pretenda aceder em cada momento, quando estas características de tráfego sejam relevantes para a sua faturação.

5.6. Do contrato deve constar o regime legal aplicável à exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação dos serviços.

6. Apoio ao cliente e manutenção

6.1. Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Os tipos de serviço de apoio ao cliente e de serviço de manutenção oferecidos pela empresa;

b) As condições aplicáveis à prestação desses serviços, incluindo as formas de os contactar, os respetivos horários de funcionamento e quaisquer encargos envolvidos, nos termos previstos na alínea b) do n.º 5.2.

6.2. No que respeita às condições aplicáveis à prestação dos serviços de manutenção, recomenda-se que o contrato preveja a obrigação da empresa de acordar com o assinante a data e o período de tempo para a reparação de uma avaria, sempre que para tal seja necessário aceder ao local de instalação.

6.3. Do contrato devem constar as obrigações das partes quanto à manutenção dos serviços, incluindo a obrigação da empresa de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos serviços.

7. Resolução de conflitos

7.1. Do contrato devem constar:

a) O procedimento de tratamento de reclamações, nos termos exigidos pelo n.º 1 do artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser definidos pela ANACOM ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo;

b) A possibilidade de recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e o método para iniciar um processo junto dos mesmos, nos termos do artigo 48.º-B da Lei das Comunicações Eletrónicas; e

c) As entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) disponíveis ou a que se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

7.2. Para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 7.1., devem constar do contrato os endereços e as formas de contacto disponíveis para a apresentação de reclamações, quando estes sejam diferentes dos previstos na alínea e) do n.º 2.1.

7.3. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 7.1., o contrato deve conter indicação clara de que a empresa se encontra obrigada a aceitar que os conflitos de consumo sejam submetidos, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

7.4. Para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 7.1, o contrato deve indicar, de forma clara, compreensível e facilmente acessível a designação das entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, referindo que os contactos destes últimos podem ser obtidos em www.consumidor.pt.

7.5. Do contrato deve ainda constar que a disponibilidade dos meios referidos no n.º 7.1. não prejudica o recurso aos tribunais ou aos serviços de apoio das entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores e, em particular, dos interesses dos utilizadores finais de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

7.6. Do contrato devem constar os endereços e as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público da ANACOM, da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e da Direção-Geral do Consumidor.

8. Duração, renovação e cessação

8.1. Do contrato devem constar, em conformidade com o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis:

a) A duração e as condições de renovação do contrato;

b) As condições de cessação dos serviços e do contrato, nos termos previstos no n.º 8.2.;

c) A indicação da existência de um período de fidelização, a sua duração, a explicitação da vantagem que o justifica e a respetiva quantificação, bem como os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado aquele período.

d) Quando aplicável, a existência do direito de livre resolução, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

8.2. A informação relativa à duração do contrato e às respetivas condições de renovação e de cessação deve ser claramente evidenciada e sempre disponibilizada em suporte duradouro.

8.3. Para os efeitos do disposto no n.º 8.1., do contrato devem constar, em especial:

a) As condições de denúncia e de resolução do contrato, em conformidade com o disposto na lei e nos n.ºs 1 a 3 da decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012;

b) A indicação do direito de dispor da portabilidade dos números e as condições em que a mesma pode ser assegurada e os encargos a ela associados, quando aplicável e nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 39.º e do artigo 54.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto;

c) A indicação dos direitos e obrigações das partes emergentes da cessação do contrato, incluindo, no caso da existência de um período de fidelização, a explicitação dos encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante apurados nos termos previstos nos n.ºs 11 a 13 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

d) Um espaço para a manifestação de vontade por parte do assinante de se vincular ao cumprimento do período de fidelização previsto contratualmente;

e) O prazo e o meio de comunicação da cessação da oferta por parte da empresa.

8.4. Sempre que seja fixado um período de fidelização, do contrato deve constar a indicação de um número de telefone e de um endereço de correio eletrónico/formulário eletrónico, através do(s) qual(is) a empresa deve assegurar que o assinante seja informado, a todo o momento e de uma forma simples e expedita, sobre o seguinte:

a) Quando termina o período de fidelização previsto no seu contrato; e

b) As demais informações previstas no n.º 4 da decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

9. Suspensão

9.1. O contrato deve prever as condições de suspensão do serviço, em conformidade com o disposto nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, do mesmo devendo constar, em particular:

a) A faculdade do assinante de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço não pago, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta;

b) A obrigação da empresa de garantir, durante o período de suspensão e até à extinção do serviço, o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu; e

c) O meio através do qual serão efetuadas as comunicações que, nesta matéria, sejam dirigidas ao assinante, ao abrigo do disposto nas alíneas a) e i) do n.º 3 do artigo 39.º e nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas.

9.2. Para os efeitos do disposto no n.º 9.1. e no que respeita aos serviços pré-pagos, o contrato deve fixar condições adequadas de suspensão do serviço por esgotamento do saldo, da capacidade ou do volume contratado, designadamente através de um pré-aviso com uma antecedência adequada.

10. Alteração

O contrato deve prever o regime aplicável à sua alteração por iniciativa da empresa, em conformidade com o disposto no n.º 16 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, referindo, em particular, o direito de rescisão do contrato por parte do assinante, nos termos legalmente previstos, bem como o prazo e a forma para o respetivo exercício.

11. Segurança, privacidade e dados pessoais

11.1. Do contrato devem constar:

a) A obrigação da empresa de garantir a segurança e a integridade das redes e serviços e a proteção dos dados pessoais e da privacidade nas comunicações eletrónicas, nos termos previstos na lei;

b) As medidas que a empresa poderá adotar na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade; e

c) As medidas adotadas com vista à proteção do assinante contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais.

11.2. Do contrato devem constar as informações que, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, de dados de tráfego e de dados de localização e nos termos da lei, a empresa se encontra obrigada a prestar aos respetivos titulares, incluindo a indicação de que tais dados podem ser comunicados à ANACOM quando tal seja necessário ao exercício das suas competências legalmente previstas.

11.3. Para os efeitos do número anterior, do contrato devem constar, em especial, as seguintes informações:

a) A indicação do direito do assinante de figurar na lista telefónica completa disponibilizada no âmbito do serviço universal, nos termos previstos na alínea h) do n.º 3 do artigo 39.º e no n.º 1 do artigo 50.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

b) A indicação dos direitos de acesso aos dados pessoais, nos termos previstos na legislação relativa à proteção de dados pessoais e, em particular, no n.º 3 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o seu exercício;

c) A indicação da possibilidade de o assinante retirar o seu consentimento para o tratamento de dados de tráfego e de dados de localização e de recusar temporariamente o tratamento de dados de localização, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 6.º e no n.º 5 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o efeito;

d) A indicação, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, das funcionalidades oferecidas ao assinante e aos utilizadores em relação à identificação das linhas chamadoras e das linhas conectadas, nos termos previstos nos n.ºs 1 a 4 do artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

e) A indicação da possibilidade de anulação, a pedido do assinante, da eliminação da apresentação da linha chamadora para determinação da origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada, nos termos previstos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

f) A indicação da possibilidade de anulação, numa base linha a linha, da eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como do registo e da disponibilização dos dados de localização de um assinante ou utilizador às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência para efeitos de resposta a essas chamadas, nos termos previstos no n.º 3 e na alínea b) do n.º 5 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto; e

g) A indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

11.4. Do contrato devem constar, quando aplicável:

a) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respetivos dados pessoais numa lista pública e sua subsequente disponibilização e, em caso afirmativo, dos dados a incluir, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e da demais legislação relativa à proteção de dados pessoais;

b) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante para qualquer utilização de uma lista pública na qual os seus dados pessoais tenham sido incluídos que não consista na busca de coordenadas das pessoas, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

c) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados pessoais para outras finalidades cuja prossecução dependa do seu consentimento, quando aplicável e nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais;

d) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de tráfego para os fins não previstos no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, quando aplicável e nos termos do n.º 4 do mesmo artigo; e

e) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de localização para os fins previstos no n.º 3 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, quando aplicável.

11.5. Para os efeitos do disposto no n.º 11.4. e em associação a cada espaço que seja utilizado para a manifestação do consentimento do assinante, deve o contrato determinar que o seu não preenchimento será considerado como uma recusa.

11.6. Do contrato deve ainda constar, quando aplicável e de uma forma clara e explícita, o espaço para a manifestação da recusa de consentimento por parte do assinante na utilização das suas coordenadas eletrónicas de contacto para fins de *marketing* direto, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 13.º-A da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto.

11.7. Na recolha das formas de contacto do assinante, deve a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para as seguintes comunicações:

a) Comunicação da existência de risco especial de violação da segurança da rede e, quando aplicável, das soluções possíveis para o evitar e dos custos prováveis daí decorrentes, nos termos previstos no n.º 10 do artigo 3.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto; e

b) Notificação da ocorrência de uma violação de dados pessoais do assinante ou dos utilizadores, nos termos previstos no artigo 3.º-A da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto e sem prejuízo do cumprimento das orientações que, ao abrigo do n.º 9 do mesmo artigo, sejam emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12. Forma do contrato

Quando reduzido a escrito, o contrato deve preencher os seguintes requisitos:

a) Tamanho de letra igual ou superior a 10 pontos, tendo por referência o tipo Arial;

b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

c) Espaçamento entre linhas igual ou superior a *single*; e

d) Introdução de, pelo menos, um parágrafo entre cláusulas.

Anexo III

Glossário

Para efeitos do disposto no presente regulamento, o glossário é composto pelos seguintes termos:

a) **Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante** – Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito;

b) **Denúncia** – Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012;

c) **Oferta ilimitada** – Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos;

d) **Resolução** – Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento;

e) **Tempo necessário para a ligação inicial** – Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização;

f) **Velocidade** [i] – Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (*upload*/*download*), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps).

   Download – Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante;
   Upload – Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.

São associados à velocidade os seguintes termos:

i) Nas redes fixas

- Velocidade mínima – Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet;
- Velocidade normalmente disponível – Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador, a maioria das vezes (a indicar em percentagem, indicando o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo), quando utiliza o serviço de acesso à Internet;
- Velocidade máxima – Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado;
- Velocidade anunciada – Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.

ii) Nas redes móveis

- Estimativa da velocidade máxima – Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte;
- Estimativa da velocidade anunciada – Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

[i] Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.