

## Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
Identidade e endereço do fornecedor	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação do fornecedor do serviço (artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais)</li> <li>• Meio ou meios através dos quais serão efectuadas as comunicações ou notificações entre as partes</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de telefone (atendimento ao cliente)</li> <li>• Endereço de correio electrónico e sítio</li> <li>• Convenção do domicílio para recepção de citações e notificações judiciais</li> <li>• Obrigação de comunicar por escrito qualquer alteração de morada ou domicílio</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação do fornecedor do serviço (artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais)</li> <li>• Meio ou meios através dos quais serão efectuadas as comunicações ou notificações entre as partes</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de telefone (atendimento ao cliente)</li> <li>• Endereço de correio electrónico e sítio</li> <li>• Convenção do domicílio para recepção de citações e notificações judiciais</li> <li>• Obrigação de comunicar por escrito qualquer alteração de morada ou domicílio</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação do fornecedor do serviço (artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais)</li> <li>• Meio ou meios através dos quais serão efectuadas as comunicações ou notificações entre as partes</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de telefone (atendimento ao cliente)</li> <li>• Endereço de correio electrónico e sítio</li> <li>• Convenção do domicílio para recepção de citações e notificações judiciais</li> <li>• Obrigação de comunicar por escrito qualquer alteração de morada ou domicílio</li> </ul>
Serviços fornecidos	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Âmbito do serviço telefónico acessível ao público, contendo a descrição dos serviços oferecidos (possibilidade de fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência; serviços adicionais e facilidades)</li> <li>• Indicação dos serviços que estão incluídos no</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrição dos serviços contratados, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas</li> <li>• Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – o contrato deve informar se o serviço está disponível na área do cliente ou se a sua oferta, em certo local, está</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrição dos serviços contratados, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas</li> <li>• Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – o contrato deve informar se o serviço está disponível na área do cliente ou se a sua oferta, em certo local, está</li> </ul>

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<p>preço da assinatura, quando existente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – o contrato deve informar se o serviço está disponível na área do cliente ou se a sua oferta, em certo local, está condicionada à verificação prévia de condições técnicas indispensáveis à prestação do serviço. Se houver condições a verificar, o contrato deve informar o cliente de como pode pedir o reembolso do que já prestou e pôr fim ao contrato, caso o serviço não possa ser prestado</li> <li>• Eventuais restrições que possam advir da contratação do serviço para o assinante quanto ao acesso a outros serviços/funcionalidades (por exemplo, impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico, impossibilidade de efectuar chamadas em pré-selecção para determinados tipos de números, na prestação do serviço telefónico em local fixo, na modalidade de acesso indirecto)</li> <li>• Cobertura dos serviços, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço</li> <li>• Condições de acesso e utilização do serviço – modo como o serviço será prestado</li> </ul>	<p>condicionada à verificação prévia de condições técnicas indispensáveis à prestação do serviço. Se houver condições a verificar, o contrato deve informar o cliente de como pode pedir o reembolso do que já prestou e pôr fim ao contrato, caso o serviço não possa ser prestado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuais restrições que possam advir da contratação do serviço para o assinante quanto ao acesso a outros serviços/funcionalidades (por exemplo, impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico)</li> <li>• Cobertura dos serviços, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço</li> <li>• Condições de acesso e utilização do serviço – modo como o serviço será prestado.</li> </ul>	<p>condicionada à verificação prévia de condições técnicas indispensáveis à prestação do serviço. Se houver condições a verificar, o contrato deve informar o cliente de como pode pedir o reembolso do que já prestou e pôr fim ao contrato, caso o serviço não possa ser prestado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura dos serviços, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço</li> <li>• Condições de acesso e utilização do serviço – modo como o serviço será prestado.</li> </ul>
Níveis de qualidade	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação de prestar o serviço de forma regular e contínua</li> <li>• Níveis mínimos (objectivos) de qualidade de serviço a que o cliente tem direito, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso.</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação de prestar o serviço de forma regular e contínua</li> <li>• Níveis mínimos (objectivos) de qualidade de serviço a que o cliente tem direito, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso.</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação de prestar o serviço de forma regular e contínua</li> <li>• Níveis mínimos (objectivos) de qualidade de serviço a que o cliente tem direito, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso.</li> </ul>

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de que o prestador de serviços não se obriga a assegurar ao cliente determinado nível de qualidade, se for caso disso</li> <li>• Definição do tempo necessário para a ligação inicial do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de que o prestador de serviços não se obriga a assegurar ao cliente determinado nível de qualidade, se for caso disso</li> <li>• Definição do tempo necessário para a ligação inicial do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de que o prestador de serviços não se obriga a assegurar ao cliente determinado nível de qualidade, se for caso disso</li> <li>• Definição do tempo necessário para a ligação inicial do serviço</li> </ul>
Tipos de serviços de manutenção	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação da empresa que presta o serviço de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação da empresa acordar com o assinante a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para aquele efeito seja necessário aceder ao local de instalação</li> <li>• Informação sobre o serviço de atendimento para participação de avarias e condições do seu funcionamento (meio a utilizar para a participação de ocorrências, horário de funcionamento, preço das comunicações para o mesmo...)</li> <li>• Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias</li> <li>• Prazo máximo findo o qual e na ausência da resolução da avaria, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação participada</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação da empresa que presta o serviço de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação da empresa acordar com o assinante a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para aquele efeito seja necessário aceder ao local de instalação</li> <li>• Informação sobre o serviço de atendimento para participação de avarias e condições do seu funcionamento (meio a utilizar para a participação de ocorrências, horário de funcionamento, preço das comunicações para o mesmo...)</li> <li>• Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias</li> <li>• Prazo máximo findo o qual e na ausência da resolução da avaria, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação participada</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação da empresa que presta o serviço de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigação da empresa acordar com o assinante a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para aquele efeito seja necessário aceder ao local de instalação</li> <li>• Informação sobre o serviço de atendimento para participação de avarias e condições do seu funcionamento (meio a utilizar para a participação de ocorrências, horário de funcionamento, preço das comunicações para o mesmo...)</li> <li>• Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias</li> <li>• Prazo máximo findo o qual e na ausência da resolução da avaria, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação participada</li> </ul>
Detalhes de preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre preços	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa</li> <li>• Modalidades de pagamento dos serviços ou informação de que estas modalidades são</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa</li> <li>• Modalidades de pagamento dos serviços ou informação de que estas modalidades são</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa</li> <li>• Modalidades de pagamento dos serviços ou informação de que estas modalidades são</li> </ul>

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<p>indicadas nas facturas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Custo da instalação ou re-instalação dos serviços em causa, se aplicável</li> <li>• Consumo mínimo mensal ou outro, se aplicável</li> <li>• Custos de manutenção, quando aplicável</li> <li>• Custos de aluguer de equipamento, quando aplicável</li> <li>• Condições de atribuição de descontos e crédito, quando aplicável</li> <li>• Horário normal e horário económico, quando aplicável e preços para estes horários</li> <li>• Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços</li> <li>• Custos de desinstalação, se aplicável, discriminando eventuais custos de reposição das condições anteriores à instalação</li> <li>• O tarifário aplicável à data da celebração do contrato constitui anexo deste</li> </ul>	<p>indicadas nas facturas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Custo da instalação ou re-instalação dos serviços em causa, se aplicável</li> <li>• Consumo mínimo mensal ou outro, se aplicável</li> <li>• Custos de manutenção, quando aplicável</li> <li>• Custos de aluguer de equipamento, quando aplicável</li> <li>• Condições de atribuição de descontos e crédito, quando aplicável</li> <li>• Horário normal e horário económico, quando aplicável e preços para estes horários</li> <li>• Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços</li> <li>• Custos de desinstalação, se aplicável, discriminando eventuais custos de reposição das condições anteriores à instalação</li> <li>• O tarifário aplicável à data da celebração do contrato constitui anexo deste</li> </ul>	<p>indicadas nas facturas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Custo da instalação ou re-instalação dos serviços em causa, se aplicável</li> <li>• Consumo mínimo mensal ou outro, se aplicável</li> <li>• Custos de manutenção, quando aplicável</li> <li>• Custos de aluguer de equipamento, quando aplicável</li> <li>• Condições de atribuição de descontos e crédito, quando aplicável</li> <li>• Horário normal e horário económico, quando aplicável e preços para estes horários</li> <li>• Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços</li> <li>• Custos de desinstalação, se aplicável, discriminando eventuais custos de reposição das condições anteriores à instalação</li> <li>• O tarifário aplicável à data da celebração do contrato constitui anexo deste</li> </ul>
<p>Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e cessação</p>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A duração do contrato</li> <li>• Tempo mínimo de permanência (período de fidelização), se aplicável</li> <li>• A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes</li> <li>• As causas de rescisão do contrato pelas partes</li> <li>• Penalização ou forma de cálculo da penalização pela resolução do contrato antes do termo do período de vigência em curso, quando aplicável</li> <li>• Os termos e condições de renovação do contrato</li> <li>• Os termos e condições de suspensão e cessação do contrato, incluindo a obrigação</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A duração do contrato</li> <li>• Tempo mínimo de permanência (período de fidelização), se aplicável</li> <li>• A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes</li> <li>• As causas de rescisão do contrato pelas partes</li> <li>• Penalização ou forma de cálculo da penalização pela resolução do contrato antes do termo do período de vigência em curso, quando aplicável</li> <li>• Os termos e condições de renovação do contrato</li> <li>• Os termos e condições de suspensão e cessação do contrato, incluindo a obrigação</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A duração do contrato</li> <li>• Tempo mínimo de permanência (período de fidelização), se aplicável</li> <li>• A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes</li> <li>• As causas de rescisão do contrato pelas partes</li> <li>• Penalização ou forma de cálculo da penalização pela resolução do contrato antes do termo do período de vigência em curso, quando aplicável</li> <li>• Os termos e condições de renovação do contrato</li> <li>• Os termos e condições de suspensão e cessação do contrato, incluindo a obrigação</li> </ul>

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<p>da empresa repor as condições anteriormente existentes nas instalações do cliente, se aplicável.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsão de pré-aviso adequado, de oito dias, ao assinante, o qual deve ser advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar. O contrato deve indicar o meio adequado para efectivação do aviso</li> <li>• Nos serviços pré-pagos, aquele pré-aviso é substituído por informação ao cliente de que o seu saldo está próximo do “0” e que o serviço será interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta</li> <li>• Nos contratos celebrados à distância e ao domicílio, deve explicitar-se o direito do assinante resolver o contrato no prazo de catorze dias a contar da sua assinatura, previsto no Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril e referir que aquele direito se considera exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção comunicando à empresa prestadora do serviço a vontade de resolver o contrato</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de que as cláusulas sobre alteração e cessação do contrato não prejudicam a aplicação de regras especialmente fixadas para os casos de alteração e cessação do contrato decorrentes da portabilidade, pré-selecção e desagregação do lacete local</li> <li>• Prazo de desligamento/desactivação dos serviços contratados</li> </ul>	<p>da empresa repor as condições anteriormente existentes nas instalações do cliente, se aplicável.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsão de pré-aviso com uma antecedência adequada ao assinante (que se considera ser de oito dias na generalidade dos serviços de comunicações electrónicas distintos dos serviços telefónicos), o qual deve ser advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar. O contrato deve indicar o meio adequado para efectivação do aviso</li> <li>• Nos serviços pré-pagos, aquele pré-aviso é substituído por informação ao cliente de que o seu saldo está próximo do “0” e que o serviço será interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta</li> <li>• Nos contratos celebrados à distância e ao domicílio, deve explicitar-se o direito do assinante resolver o contrato no prazo de catorze dias a contar da sua assinatura, previsto no Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril e referir que aquele direito se considera exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção comunicando à empresa prestadora do serviço a vontade de resolver o contrato</li> </ul> <p><b>Elemento recomendado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo de desligamento/desactivação dos serviços contratados</li> </ul>	<p>da empresa repor as condições anteriormente existentes nas instalações do cliente, se aplicável.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsão de pré-aviso com uma antecedência adequada ao assinante (que se considera ser de oito dias na generalidade dos serviços de comunicações electrónicas distintos dos serviços telefónicos), o qual deve ser advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar. O contrato deve indicar o meio adequado para efectivação do aviso</li> <li>• Nos serviços pré-pagos, aquele pré-aviso é substituído por informação ao cliente de que o seu saldo está próximo do “0” e que o serviço será interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta</li> <li>• Nos contratos celebrados à distância e ao domicílio, deve explicitar-se o direito do assinante resolver o contrato no prazo de catorze dias a contar da sua assinatura, previsto no Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril e referir que aquele direito se considera exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção comunicando à empresa prestadora do serviço a vontade de resolver o contrato</li> </ul> <p><b>Elemento recomendado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo de desligamento/desactivação dos serviços contratados</li> </ul>
Alterações contratuais	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedência mínima de um mês para a notificação ao assinante das alterações das</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições</li> </ul>

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<p>condições contratuais relativamente à data da sua entrada em vigor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma da notificação</li> <li>• Direito do assinante rescindir o contrato, sem qualquer penalidade, se não concordar com a alteração contratual, incluindo o prazo e a forma de comunicação da rescisão ao prestador do serviço</li> </ul>	<p>contratuais relativamente à data da sua entrada em vigor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma da notificação</li> </ul> <p>Direito do assinante rescindir o contrato, sem qualquer penalidade, se não concordar com a alteração contratual, incluindo o prazo e a forma de comunicação da rescisão ao prestador do serviço</p>	<p>contratuais relativamente à data da sua entrada em vigor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma da notificação</li> <li>• Direito do assinante rescindir o contrato, sem qualquer penalidade, se não concordar com a alteração contratual, incluindo o prazo e a forma de comunicação da rescisão ao prestador do serviço</li> </ul>
<p>Sistemas de indemnização e reembolso do assinante por incumprimento de níveis de qualidade</p>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnizações e reembolsos relativamente a cada um dos níveis de qualidade fixados no contrato</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos casos de interrupção/suspensão do serviço, deve prever-se um reembolso ao cliente de um valor calculado sobre o preço de assinatura proporcional à percentagem de horas mensais de interrupção/suspensão do serviço, sem prejuízo de indemnizações adicionais que venham a ser consideradas. Relativamente aos serviços prestados sem assinatura, para o apuramento do valor do reembolso poderá recorrer-se ao consumo médio dos últimos 3 meses</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnizações e reembolsos relativamente a cada um dos níveis de qualidade fixados no contrato</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos casos de interrupção/suspensão do serviço, deve prever-se um reembolso ao cliente de um valor calculado sobre o preço de assinatura proporcional à percentagem de horas mensais de interrupção/suspensão do serviço, sem prejuízo de indemnizações adicionais que venham a ser consideradas. Relativamente aos serviços prestados sem assinatura, para o apuramento do valor do reembolso poderá recorrer-se ao consumo médio dos últimos 3 meses</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnizações e reembolsos relativamente a cada um dos níveis de qualidade fixados no contrato</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos casos de interrupção/suspensão do serviço, deve prever-se um reembolso ao cliente de um valor calculado sobre o preço de assinatura proporcional à percentagem de horas mensais de interrupção/suspensão do serviço, sem prejuízo de indemnizações adicionais que venham a ser consideradas. Relativamente aos serviços prestados sem assinatura, para o apuramento do valor do reembolso poderá recorrer-se ao consumo médio dos últimos 3 meses</li> </ul>
<p>Método para iniciar processos de resolução de litígios</p>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modo para iniciar um processo de resolução de litígios</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estipular que a reclamação deve ser apresentada à empresa que presta o serviço</li> <li>• Canais disponíveis para apresentação de reclamações</li> <li>• Prazo no qual o utilizador deve reclamar</li> <li>• Prazo máximo para resposta a reclamações</li> <li>• Prazo máximo findo o qual e na ausência de decisão da reclamação, o prestador se</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modo para iniciar um processo de resolução de litígios</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estipular que a reclamação deve ser apresentada à empresa que presta o serviço</li> <li>• Canais disponíveis para apresentação de reclamações</li> <li>• Prazo no qual o utilizador deve reclamar</li> <li>• Prazo máximo para resposta a reclamações</li> <li>• Prazo máximo findo o qual e na ausência de decisão da reclamação, o prestador se</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modo para iniciar um processo de resolução de litígios</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estipular que a reclamação deve ser apresentada à empresa que presta o serviço</li> <li>• Canais disponíveis para apresentação de reclamações</li> <li>• Prazo no qual o utilizador deve reclamar</li> <li>• Prazo máximo para resposta a reclamações</li> <li>• Prazo máximo findo o qual e na ausência de decisão da reclamação, o prestador se</li> </ul>

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<p>compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação reclamada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade do assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, se aplicável</li> </ul>	<p>compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação reclamada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade do assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, se aplicável</li> </ul>	<p>compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação reclamada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade do assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, se aplicável</li> </ul>
Condições em que é disponibilizada a facturação	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direito do assinante a receber facturas não detalhadas e direito do assinante à facturação detalhada, quando solicitada</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem</li> <li>• Como serão emitidas as facturas (facturação em papel ou electrónica) e a periodicidade da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente)</li> <li>• Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento</li> <li>• O preço (se houver) de alguns tipos de facturas</li> <li>• Opções facultadas aos clientes quanto ao tipo de facturas, se aplicável</li> <li>• Consequência da mora no pagamento das facturas</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direito do assinante a receber facturas não detalhadas e direito do assinante à facturação detalhada, quando solicitada</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem</li> <li>• Como serão emitidas as facturas (facturação em papel ou electrónica) e a periodicidade da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente)</li> <li>• Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento</li> <li>• O preço (se houver) de alguns tipos de facturas</li> <li>• Opções facultadas aos clientes quanto ao tipo de facturas, se aplicável</li> <li>• Consequência da mora no pagamento das facturas</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direito do assinante a receber facturas não detalhadas e direito do assinante à facturação detalhada, quando solicitada</li> </ul> <p><b>Elementos recomendados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem</li> <li>• Como serão emitidas as facturas (facturação em papel ou electrónica) e a periodicidade da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente)</li> <li>• Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento</li> <li>• O preço (se houver) de alguns tipos de facturas</li> <li>• Opções facultadas aos clientes quanto ao tipo de facturas, se aplicável</li> <li>• Consequência da mora no pagamento das facturas</li> </ul>
Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão dos seus dados em listas e serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaço para manifestação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, conferindo-lhe a alternativa de não a autorizar</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaço para manifestação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão dos respectivos elementos pessoais nas listas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, conferindo-lhe a alternativa de não a autorizar</li> </ul>	Não aplicável

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de que o não preenchimento do campo reservado à manifestação de vontade do assinante sobre a inclusão dos seus dados em listas e serviços informativos vale como uma manifestação de vontade de não querer figurar em listas e nos serviços informativos</li> <li>• Obrigação de garantir aos assinantes o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelos prestadores de serviço universal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação de que o não preenchimento do campo reservado à manifestação de vontade do assinante sobre a inclusão dos seus dados em listas e serviços informativos vale como uma manifestação de vontade de não querer figurar em listas e nos serviços informativos</li> </ul>	
<p>Obrigações de garantir a protecção de dados pessoais e da privacidade</p>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidade do responsável pelo tratamento de dados ou seu representante</li> <li>• Finalidade do tratamento e destinatários dos dados</li> <li>• Se o tratamento dos dados se destinar a finalidades diferentes das mencionadas no artigo 6.º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro é necessário reservar no contrato (formulário) um espaço destinado à manifestação expressa e inequívoca do consentimento do titular dos dados, dando-lhe a possibilidade de o não autorizar</li> <li>• Existência e condições do exercício do direito de acesso e rectificação dos dados nos termos previstos na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro</li> <li>• Consequência da não indicação dos dados de preenchimento obrigatório, devendo ser claramente assinalados os que são de preenchimento obrigatório e os que são de preenchimento facultativo</li> <li>• Espaço para o assinante indicar os dados a incluir numa lista pública, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidade do responsável pelo tratamento de dados ou seu representante</li> <li>• Finalidade do tratamento e destinatários dos dados</li> <li>• Se o tratamento dos dados se destinar a finalidades diferentes das mencionadas no artigo 6.º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro é necessário reservar no contrato (formulário) um espaço destinado à manifestação expressa e inequívoca do consentimento do titular dos dados, dando-lhe a possibilidade de o não autorizar</li> <li>• Existência e condições do exercício do direito de acesso e rectificação dos dados nos termos previstos na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro</li> <li>• Consequência da não indicação dos dados de preenchimento obrigatório, devendo ser claramente assinalados os que são de preenchimento obrigatório e os que são de preenchimento facultativo</li> <li>• Espaço para o assinante indicar os dados a incluir numa lista pública, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto</li> </ul>	<p><b>Elementos obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidade do responsável pelo tratamento de dados ou seu representante</li> <li>• Finalidade do tratamento e destinatários dos dados</li> <li>• Se o tratamento dos dados se destinar a finalidades diferentes das mencionadas no artigo 6.º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro é necessário reservar no contrato (formulário) um espaço destinado à manifestação expressa e inequívoca do consentimento do titular dos dados, dando-lhe a possibilidade de o não autorizar</li> <li>• Existência e condições do exercício do direito de acesso e rectificação dos dados nos termos previstos na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro</li> <li>• Consequência da não indicação dos dados de preenchimento obrigatório, devendo ser claramente assinalados os que são de preenchimento obrigatório e os que são de preenchimento facultativo</li> </ul>



Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaço para manifestação expressa do consentimento do assinante para qualquer utilização de uma lista pública que não consista na busca de coordenadas das pessoas com base no nome e, se necessário, num mínimo de outros elementos de identificação</li> <li>• Informação sobre o tipo de dados de tráfego que são tratados nos termos dos n.ºs 2 e 4 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, os fins e a duração desse tratamento, bem como informação sobre a sua eventual disponibilização a terceiros para efeitos da prestação de serviços de valor acrescentado, tal como definidos na alínea f) do n.º 1 do artigo 2.º da citada lei; o tratamento de dados para os fins referidos no n.º 4 carece de consentimento do assinante ou utilizador a quem os dados digam respeito</li> <li>• Caso sejam processados dados de localização, informação sobre o tipo de dados tratados nos termos do n.º 4 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, a duração e os fins do tratamento, bem como informação sobre a sua eventual disponibilização a terceiros para efeitos da prestação de serviços de valor acrescentado, tal como definidos na alínea f) do n.º 1 do artigo 2.º da citada lei; o tratamento destes dados carece de consentimento</li> <li>• Informação de que se procederá à anulação da eliminação da apresentação da linha chamadora e que serão registados os dados de localização do assinante ou utilizador, por forma a disponibilizar esses dados às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaço para manifestação expressa do consentimento do assinante para qualquer utilização de uma lista pública que não consista na busca de coordenadas das pessoas com base no nome e, se necessário, num mínimo de outros elementos de identificação</li> <li>• Informação sobre o tipo de dados de tráfego que são tratados nos termos dos n.ºs 2 e 4 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, os fins e a duração desse tratamento, bem como informação sobre a sua eventual disponibilização a terceiros para efeitos da prestação de serviços de valor acrescentado, tal como definidos na alínea f) do n.º 1 do artigo 2.º da citada lei; o tratamento de dados para os fins referidos no n.º 4 carece de consentimento do assinante ou utilizador a quem os dados digam respeito</li> <li>• Caso sejam processados dados de localização, informação sobre o tipo de dados tratados nos termos do n.º 4 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, a duração e os fins do tratamento, bem como informação sobre a sua eventual disponibilização a terceiros para efeitos da prestação de serviços de valor acrescentado, tal como definidos na alínea f) do n.º 1 do artigo 2.º da citada lei; o tratamento destes dados carece de consentimento</li> </ul>	

Elementos a incluir nos contratos	Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)	Outros serviços de comunicações electrónicas	Serviços de distribuição de televisão
	efeitos de resposta a essas chamadas		
Indicação da possibilidade de inscrição dos dados dos assinantes na base de dados a que se refere o artigo 46.º da LCE, se aplicável	Aplicável	Aplicável	Aplicável
Indicação do prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e modo de notificação do utilizador	Aplicável	Aplicável	Aplicável
Indicação de que o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM	Aplicável	Aplicável	Aplicável
Menção das condições de acesso a serviços de audiotexto	Aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Garantia de acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112	Aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Direito do assinante pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora	Aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Obrigação de garantir ao assinante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, durante o período de	Aplicável	Não aplicável	Não aplicável

<b>Elementos a incluir nos contratos</b>	<b>Serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)</b>	<b>Outros serviços de comunicações electrónicas</b>	<b>Serviços de distribuição de televisão</b>
suspensão do serviço e até à sua extinção.			