

## **Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas**

O ICP-ANACOM é a entidade competente para fiscalizar o cumprimento do disposto na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro – Lei das Comunicações Electrónicas (LCE).

Nos termos do disposto na al. n) do n.º 1 do artigo 6.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, é atribuição desta Autoridade “velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições (...)”.

De acordo com o estipulado nas als. b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Electrónicas, incumbe ao ICP-ANACOM assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas e promover a prestação de informações claras, exigindo, especialmente, transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Tendo em vista criar condições que permitam aos operadores o rápido e efectivo cumprimento do disposto na lei e que garantam a protecção dos consumidores no domínio dos contratos celebrados para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas e uma melhor qualidade da informação disponível, o ICP-ANACOM emite as presentes linhas de orientação relativas ao nível mínimo de detalhe de informação que deve ser incluído nos contratos de adesão.

A estipulação de cláusulas contratuais claras e inequívocas permitirá aos assinantes e utilizadores fazer valer os seus direitos contratuais junto do prestador do serviço e garantirá uma maior transparência na oferta de serviços de comunicações electrónicas.

## **I – Considerações Gerais**

Os contratos devem ser elaborados numa linguagem concisa, clara e simples e ser claramente compreensível para o leitor não especialista.

Deve ser incluída nos contratos informação exigida por outros diplomas legais aplicáveis, nomeadamente o regime das Cláusulas Contratuais Gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de Agosto, a Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro (Lei da Protecção dos Dados Pessoais), a Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto (Tratamento de dados pessoais e protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas), a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Regime aplicável à defesa dos consumidores) e o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril (Protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância e ao domicílio).

### **Apresentação Gráfica**

Na elaboração do contrato deve presidir um especial dever de cuidado quanto à sua apresentação gráfica, de forma a que as suas cláusulas não passem despercebidas a um contraente normal, sob pena de se considerarem excluídas do contrato, nos termos do regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Assim, tendo em vista garantir a legibilidade do contrato, o tamanho de letra a utilizar deve ser no mínimo equivalente a “Arial 10” e a cor dos caracteres impressos deve ser escura sobre fundo claro.

Sobre este aspecto, salienta-se também que o espaço destinado à assinatura do cliente deve surgir logo após as condições gerais e particulares do contrato, uma vez que nos termos da alínea d) do artigo 8.º do regime das Cláusulas Contratuais Gerais, se consideram excluídas dos contratos todas as cláusulas inseridas após a assinatura de algum dos contraentes.

## **II – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)**

### **1. Elementos exigidos pelo artigo 48.º, n.º 1 da Lei das Comunicações Electrónicas**

Nos termos do disposto no artigo 48.º n.º 1 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, as empresas que oferecem serviços de ligação ou acesso à rede telefónica pública devem celebrar contrato com os seus clientes, do qual devem constar obrigatoriamente os seguintes elementos:

- A identidade e o endereço do fornecedor;
- Os serviços fornecidos, os níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial;
- Os tipos de serviços de manutenção oferecidos;
- Os detalhes dos preços e os meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção;
- A duração do contrato, as condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato;
- Os sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato;
- O método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro;
- As condições em que é disponibilizada a facturação detalhada;
- Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à protecção de dados pessoais.

Esta informação deve constar também dos contratos celebrados entre consumidores e empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas distintos dos que fornecem ligação ou acesso à rede telefónica pública (n.º 2 do citado artigo 48.º).

Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 48.º da LCE, sempre que a empresa proceda a uma alteração das condições contratuais referidas deve notificar os assinantes da proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os

assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado contratualmente.

Os contratos fornecidos pelas empresas previstas no artigo 48.º da Lei n.º 5/2004 devem incluir informação sobre cada um dos pontos referidos no n.º 1 deste preceito, embora possam ser diferentes de serviço para serviço e de empresa para empresa.

Importa pois clarificar a informação que o ICP-ANACOM entende dever ser incluída no contrato sobre estes aspectos.

Se os prestadores de serviços considerarem que a informação exigida para algum dos elementos é excessivamente longa ou detalhada (por exemplo serviços de manutenção oferecidos ou preços), o contrato pode, em vez de expor toda a informação, referir outro documento preparado pelo prestador do serviço que inclua informação sobre a matéria. Tal documento constitui um anexo ao contrato, dele fazendo parte integrante e deve ser fornecido juntamente com o clausulado, para garantir completa transparência.

#### ***A) Identidade e endereço do fornecedor***

Este requisito visa permitir a identificação do fornecedor do serviço e um endereço postal para correspondência.

Sobre este aspecto, deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual em todos os contratos as sociedades devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede, a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência os fornecedores do serviço devem também incluir nos contratos um número de telefone (atendimento ao cliente), email e o seu site, quando existente.

Relacionado com este aspecto, importa também referir que o contrato deve conter uma cláusula que indique o meio ou meios através dos quais serão efectuadas as comunicações ou notificações entre as partes, nos casos em que a lei e a regulamentação aplicáveis não exijam uma forma especial.

Será também útil estipular que as partes convencionam que, para efeitos de recepção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração de morada e domicílio.

**B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial**

a. Serviços fornecidos

O contrato deve especificar os serviços fornecidos. Neste elemento inclui-se:

- 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 de serviço).
- Indicação dos serviços que estão incluídos no preço da assinatura, quando existente.
- Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – as condições em que a empresa presta serviço aos clientes, por exemplo se o serviço está disponível na área do cliente, se serão realizados teste de conectividade para verificar se é possível a prestação do serviço, etc. Nestes casos, 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.
- 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, etc).
- Área geográfica de cobertura, incluindo, no caso dos serviços telefónicos móveis, informação, reportada à data da celebração do contrato, sobre as áreas de sombra (outdoor e indoor) e de comunicações irregulares em que não é possível garantir a sua utilização eficaz, bem como a forma de obtenção de informação permanentemente actualizada sobre as mesmas.
- Condições de acesso e utilização do serviço - modo como o serviço será prestado.

b. Níveis de qualidade de serviço oferecidos

O contrato deve consagrar a obrigação, que impende sobre o prestador, de prestar o serviço de forma regular e contínua.

O contrato deve fixar claramente os níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante o seu cliente, ou seja, os níveis mínimos (objectivos) de qualidade de serviço a que o cliente tem direito, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso.

Atendendo a que os prestadores de serviços têm suscitado dúvidas sobre os parâmetros relativamente aos quais devem fixar níveis de qualidade, o ICP-ANACOM sugere no Anexo I alguns parâmetros, o que não invalida que os prestadores incluam outros indicadores adicionais que entendam pertinentes, nem prejudica a possibilidade do ICP-ANACOM vir a fixar parâmetros de qualidade, nos termos do disposto no artigo 40.º da LCE, para efeitos de publicação e disponibilização aos utilizadores finais de informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço.

Caso a empresa prestadora do serviço não queira oferecer ou obrigar-se a assegurar qualquer qualidade de serviço deve esta informação ser veiculada no contrato.

c. Tempo necessário para a ligação inicial

O contrato deve definir o tempo máximo em que o prestador do serviço fará a ligação inicial do serviço.

Neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro a) que integra o anexo I.

### ***C) Tipo de serviços de manutenção oferecidos***

O contrato deve definir os serviços de manutenção oferecidos pelo operador e as obrigações das partes quanto a este aspecto.

Sobre os serviços de manutenção o contrato deve conter:

- A 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;
- A 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;
- 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...);

- Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias; neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o anexo I;
- Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao prazo para acusação de recepção de uma participação de avaria.

***D) Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção***

Esta informação deve permitir ao utilizador final determinar como será cobrado e facturado o serviço e saber como poderá obter informação actualizada sobre as tarifas aplicáveis. Para tanto deve o contrato conter as seguintes informações relativas ao preço:

- Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa;
- Modalidades de pagamento dos serviços;
- Custo da instalação ou re-instalação dos serviços em causa;
- Consumo mínimo mensal ou outro, se aplicável;
- Custos de manutenção, quando aplicável;
- Custos de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- Condições de atribuição de descontos e crédito;
- Horário normal e horário económico, quando aplicável;
- Preços para aqueles horários;
- Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços;
- Consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente, no caso de este ao contratar o serviço proceder também à portabilidade dos números;
- Custos de desinstalação, se aplicável, discriminando eventuais custos de reposição das condições anteriores à instalação.

O tarifário aplicável à data da celebração do contrato constitui anexo deste.

***E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato***

O contrato deve especificar a sua duração, as condições de cessação e de renovação, por exemplo:

- A duração do contrato;

- Tempo mínimo de permanência (período de fidelização), se aplicável;
- A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes;
- As causas de rescisão do contrato pelas partes;
- Penalização ou forma de cálculo da penalização pela resolução do contrato antes do termo do período de vigência em curso, quando aplicável;
- Os termos e condições de renovação do contrato;
- Os termos e condições de suspensão e cessação do contrato, incluindo a obrigação da empresa repor as condições anteriormente existentes nas instalações do cliente, se aplicável.

Com vista a garantir aos assinantes, em caso de cessação do contrato de prestação de serviços, o efectivo desligamento/desactivação dos serviços contratados deve ser fixado um prazo para o efeito; sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro d) que integra o Anexo I.

Relativamente à suspensão da prestação do serviço, por falta de pagamento de facturas, o contrato deve prever um 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, cabendo à empresa que presta o serviço demonstrar que efectuou tal pré-aviso.

O meio adequado para efectivação do aviso prévio deve ser indicado no contrato.

A exigência de pré-aviso adequado de 8 dias ao assinante não é aplicável aos serviços telefónicos pré-pagos. Nestes casos o contrato deve estabelecer uma forma pela qual o cliente possa, com uma antecedência adequada, ter conhecimento 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.

O regime aplicável às alterações contratuais deve ser também previsto no contrato, devendo o mesmo incluir informação sobre os seguintes aspectos:

- Antecedência mínima de um mês para a notificação ao assinante das alterações das condições contratuais relativamente à data da sua entrada em vigor;
- Forma da notificação;
- Direito do assinante de 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;
- Onde se pode encontrar versão actualizada do contrato.

Caso o contrato seja celebrado no âmbito de um sistema de prestação do serviço à distância, utilizando-se para o efeito técnicas de comunicação à distância (contratos celebrados à distância), ou seja proposto e concluído no domicílio do assinante sem que tenha havido prévio pedido expresso por parte deste (contratos ao domicílio), deve explicitar 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.

***F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato***

Devem ser previstas indemnizações e reembolsos relativamente ao incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados no contrato.

Para os casos de interrupção/suspensão do serviço, deverá 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.

***G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro***

O contrato deve estabelecer claramente o método pelo qual os utilizadores finais podem iniciar um processo de resolução de litígios, referindo os seguintes aspectos:

- A reclamação deve ser apresentada à empresa que presta o serviço;
- Canais disponíveis para apresentação de reclamações;
- Prazo no qual o utilizador deve reclamar;
- Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação;
- Prazo máximo para resposta a reclamações; neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro e) que integra o Anexo I;
- Procedimento de resolução da reclamação;

- Possibilidade do assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, se aplicável.

#### **H) Condições em que é disponibilizada a facturação**

Sobre a facturação devem ser claramente informados os seguintes aspectos:

- Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem;
- Como serão emitidas as facturas e a frequência da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente);
- Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento;
- O preço (se houver) de alguns tipos de facturas;
- O formato normal das facturas (incluindo as opções facultadas aos clientes);
- Os modos de pagamento das facturas;
- Consequência da mora no pagamento das facturas.

#### **I) Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à protecção de dados pessoais**

O contrato deve permitir a manifestação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais em listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, conferindo-lhe a alternativa de a não autorizar.

O contrato deve informar também 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

Dos contratos deve ainda constar a obrigação de garantir aos assinantes o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelos prestadores de serviço universal, à qual se aplicam também as notas dos parágrafos anteriores.

## **2. Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização do serviço**

Nos termos do disposto na al. b) do n.º 1 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Electrónicas os utilizadores de redes e serviços acessíveis ao público têm direito a dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as condições de acesso e utilização do serviço. O contrato de adesão, celebrado de forma escrita, constitui o meio adequado de transmissão da informação exigida pelo disposto no citado preceito.

Assim, tendo em vista assegurar uma melhor e mais completa informação sobre as condições de acesso e utilização do serviço e a protecção dos consumidores, devem os contratos para a prestação dos serviços telefónicos acessíveis ao público conter também a seguinte informação:

- Obrigação de garantir a protecção de dados pessoais e da privacidade no domínio específico das comunicações electrónicas, em conformidade com a legislação aplicável à protecção de dados pessoais e da privacidade.

Tendo em vista assegurar o cumprimento desta obrigação os contratos devem indicar os seguintes aspectos:

- Identidade do responsável pelo tratamento de dados ou seu representante;
- Finalidade do tratamento e destinatários dos dados;
- 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;
- 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;
- A 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;
- 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;

- 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;
  - 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;
  - 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;
  - Informar que poderá ser anulada a eliminação da apresentação da linha chamadora e serem 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 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.
  - Indicação do prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e do modo da sua notificação ao utilizador.
  - Indicação de que o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM.
  - Menção das condições de acesso a serviços de audiotexto.
  - Garantir ao assinante que pretenda a cessação do contrato e a mesma tenha associado um pedido de portabilidade do número ou a desagregação do lacete local, ou ambos, o diferimento da extinção ou alteração do contrato para todos os efeitos legais para o momento em

que ocorrer efectivamente a portabilidade do número, ou a desagregação do lacete local, ou ambos.

- Garantia de acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112;
- Direito do assinante pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora, excepto em situações de fraude ou pagamento sistematicamente atrasado;
- Durante o período de suspensão do serviço e até à sua extinção, obrigação de garantir ao assinante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente para o número único de emergência europeu.

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

Tendo em vista garantir o direito dos utilizadores de redes e serviços acessíveis ao público, previsto na al. b) do n.º 1 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Electrónicas, bem como a protecção do consumidor, recomenda-se que da informação escrita a fornecer previamente à celebração do contrato e dos próprios contratos constem os elementos que de seguida se indicam e descrevem.

Se os prestadores de serviços considerarem que a informação exigida para algum dos aspectos é excessivamente longa ou detalhada (por exemplo serviços de manutenção oferecidos ou preços), o contrato pode, em vez de expor toda a informação, referir outro documento preparado pelo prestador do serviço que inclua informação sobre a matéria. Tal documento constitui um anexo ao contrato, dele fazendo parte integrante e deve ser fornecido juntamente com o clausulado, para garantir completa transparência.

#### ***A) Identidade e endereço do fornecedor***

Este requisito visa permitir a identificação do fornecedor do serviço e um endereço postal para correspondência.

Sobre este aspecto, deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual em todos os contratos as sociedades devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede, a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência os fornecedores do serviço devem também incluir nos contratos um número de telefone (atendimento ao cliente), email e o seu site, quando existente.

Relacionado com este aspecto, importa também referir que o contrato deve conter uma cláusula que indique o meio ou meios através dos quais serão efectuadas as comunicações ou notificações entre as partes, nos casos em que a lei e a regulamentação aplicáveis não exijam uma forma especial.

Será também útil estipular que as partes convencionam que, para efeitos de recepção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração de morada e domicílio.

**B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial**

a. Serviços fornecidos

O contrato deve especificar os serviços fornecidos. Neste elemento inclui-se:

- Descrição dos serviços oferecidos, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas.
- Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – as condições em que a empresa presta serviço aos clientes, por exemplo se o serviço está disponível na área do cliente, se serão realizados testes de conectividade para verificar se é possível a prestação do serviço, etc. Nestes casos, 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.
- 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, etc).
- Área geográfica de cobertura.
- Condições de acesso e utilização do serviço – modo como o serviço será prestado.

b. Níveis de qualidade de serviço oferecidos

O contrato deve consagrar a obrigação, que impende sobre o prestador, de prestar o serviço de forma regular e contínua.

O contrato deve fixar claramente os níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante o seu cliente, ou seja, os níveis mínimos de qualidade de serviço a que o cliente tem direito, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso.

Atendendo a que os prestadores de serviços têm suscitado dúvidas sobre os parâmetros relativamente aos quais devem fixar níveis de qualidade, o ICP-ANACOM sugere no Anexo I alguns parâmetros, o que não invalida que os prestadores incluam outros indicadores adicionais que entendam pertinentes, nem prejudica a possibilidade do ICP-ANACOM vir a fixar parâmetros de qualidade, nos termos do

disposto no artigo 40.º da LCE, para efeitos de publicação e disponibilização aos utilizadores finais de informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço.

Caso a empresa prestadora do serviço não queira oferecer ou obrigar-se a assegurar qualquer qualidade de serviço deve esta informação ser veiculada no contrato.

c. Tempo necessário para a ligação inicial

O contrato deve definir o tempo máximo em que o prestador do serviço fará a ligação inicial do serviço.

Neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro a) que integra o Anexo I.

### ***C) Tipo de serviços de manutenção oferecidos***

O contrato deve definir os serviços de manutenção oferecidos pelo operador e as obrigações das partes quanto a este aspecto.

Sobre os serviços de manutenção o contrato deve conter:

- A obrigação da empresa que presta o serviço de assegurar a reparação de avarias que e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço;
- A 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;
- Informação sobre a existência de 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...);
- Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias; neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o anexo I;
- Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao prazo para acusação de recepção de uma participação de avaria.

### ***D) Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção***

Esta informação deve permitir ao utilizador final determinar como será cobrado e facturado o serviço e saber como poderá obter informação actualizada sobre as tarifas aplicáveis. Para tanto deve o contrato conter as seguintes informações relativas ao preço:

- Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa;
- Modalidades de pagamento dos serviços;
- Custo da instalação ou re-instalação dos serviços em causa;
- Consumo mínimo mensal ou outro, se aplicável;
- Custos de manutenção, quando aplicável;
- Custos de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- Condições de atribuição de descontos e crédito;
- Horário normal e horário económico, quando aplicável;
- Preços para aqueles horários;
- Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços;
- Custos de desinstalação, se aplicável, discriminando eventuais custos de reposição das condições anteriores à instalação.

O tarifário aplicável à data da celebração do contrato constitui anexo deste.

#### ***E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato***

O contrato deve especificar a sua duração, as condições de cessação e de renovação, por exemplo:

- A duração do contrato;
- Tempo mínimo de permanência (período de fidelização), se aplicável;
- A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes;
- As causas de rescisão do contrato pelas partes;
- Penalização ou forma de cálculo da penalização pela resolução do contrato antes do termo do período de vigência em curso;
- Os termos e condições de renovação do contrato;
- Os termos e condições de suspensão e cessação do contrato, incluindo a obrigação da empresa repor as condições anteriormente existentes nas instalações do cliente, se aplicável.

Com vista a garantir aos assinantes, em caso de cessação do contrato de prestação de serviços, o efectivo desligamento/desactivação dos serviços

contratados, sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro d) que integra o Anexo I.

Relativamente à suspensão da prestação do serviço, por falta de pagamento de facturas, o contrato deve prever um pré-aviso com uma antecedência adequada ao assinante, o qual deve ser advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar, cabendo à empresa que presta o serviço demonstrar que efectuou tal pré-aviso.

O meio adequado para efectivação do aviso prévio deve ser indicado no contrato.

No serviços pré-pagos o contrato deve estabelecer uma forma pela qual o cliente possa, com uma antecedência adequada, ter conhecimento 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.

O regime aplicável às alterações contratuais deve ser também previsto no contrato, devendo o mesmo incluir informação sobre os seguintes aspectos:

- antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições contratuais relativamente à data da sua entrada em vigor;
- forma da notificação;
- direito do assinante de 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;
- onde se pode encontrar versão actualizada do contrato.

Caso o contrato seja celebrado no âmbito de um sistema de prestação do serviço à distância, utilizando-se para o efeito técnicas de comunicação à distância (contratos celebrados à distância), ou seja proposto e concluído no domicílio do assinante sem que tenha havido prévio pedido expresso por parte deste (contratos ao domicílio), deve explicitar 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.

***F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato***

Devem ser previstas indemnizações e reembolsos relativamente ao incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados no contrato.

Para os casos de interrupção/suspensão do serviço, deverá 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.

### ***G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro***

O contrato deve estabelecer claramente o método pelo qual os utilizadores finais podem iniciar um processo de resolução de litígio, referindo os seguintes aspectos:

- A reclamação deve ser apresentada à empresa que presta o serviço;
- Canais disponíveis para apresentação de reclamações;
- Prazo no qual o utilizador deve reclamar;
- Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação;
- Prazo máximo para resposta a reclamações; neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro e) que integra o Anexo I;
- Procedimento de resolução da reclamação;
- Possibilidade do assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, se aplicável.

### ***H) Condições em que é disponibilizada a facturação***

Sobre a facturação devem ser claramente informados os seguintes aspectos:

- Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem;
- Como serão emitidas as facturas e a frequência da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente);
- Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento;
- O preço (se houver) de alguns tipos de facturas;
- O formato normal das facturas (incluindo as opções facultadas aos clientes);

- Os elementos que constam da factura detalhada;
- Os modos de pagamento das facturas;
- Consequência da mora no pagamento das facturas.

***I) Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais em listas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à protecção de dados pessoais***

O contrato deve permitir a manifestação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais em listas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, conferindo-lhe a alternativa de a não autorizar.

O contrato deve informar também 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.

***J) Obrigação de garantir a protecção de dados pessoais e da privacidade no domínio específico das comunicações electrónicas, em conformidade com a legislação aplicável à protecção de dados pessoais e da privacidade***

Tendo em vista assegurar o cumprimento desta obrigação os contratos devem indicar os seguintes aspectos:

- Identidade do responsável pelo tratamento de dados ou seu representante;
- Finalidade do tratamento e destinatários dos dados ;
- 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;
- 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;
- A 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;

- 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;
- 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;
- 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;
- 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.

***K) 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.***

***L) Indicação do prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e modo de notificação do utilizador.***

***M) Indicação de que o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM.***

#### **IV – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de distribuição de televisão**

Tendo em vista garantir o direito dos utilizadores de redes e serviços acessíveis ao público, previsto na al. b) do n.º 1 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Electrónicas, bem como a protecção do consumidor, recomenda-se que da informação escrita a fornecer previamente à celebração do contrato e dos próprios contratos constem os elementos que de seguida se indicam e descrevem.

Se os prestadores de serviços considerarem que a informação exigida para algum dos aspectos é excessivamente longa ou detalhada (por exemplo serviços de manutenção oferecidos ou preços), o contrato pode, em vez de expor toda a informação, referir outro documento preparado pelo prestador do serviço que inclua informação sobre a matéria. Tal documento constitui um anexo ao contrato, dele fazendo parte integrante e deve ser fornecido juntamente com clausulado, para garantir completa transparência.

##### ***A) Identidade e endereço do fornecedor***

Este requisito visa permitir a identificação do fornecedor do serviço e um endereço postal para correspondência.

Sobre este aspecto, deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual em todos os contratos as sociedades devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede, a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência os fornecedores do serviço devem também incluir nos contratos um número de telefone (atendimento ao cliente), email e o seu site, quando existente.

Relacionado com este aspecto, importa também referir que o contrato deve conter uma cláusula que indique o meio ou meios através dos quais serão efectuadas as comunicações ou notificações entre as partes, nos casos em que a lei e a regulamentação aplicáveis não exijam uma forma especial.

Será também útil estipular que as partes convencionam que, para efeitos de recepção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração de morada e domicílio.

**B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial**

a. Serviços fornecidos

O contrato deve especificar os serviços fornecidos. Neste elemento inclui-se:

- Descrição dos serviços oferecidos, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas.
- Condições em que a empresa poderá prestar o serviço – as condições em que a empresa presta serviço aos clientes, por exemplo se o serviço está disponível na área do cliente, se serão realizados testes de conectividade para verificar se é possível a prestação do serviço, etc. Nestes casos o contrato deve informar o cliente de como pode pedir o reembolso do que já prestou e pôr fim ao contrato.
- Área geográfica de cobertura.
- Condições de acesso e utilização do serviço – modo como o serviço será prestado.

b. Níveis de qualidade de serviço oferecidos

O contrato deve consagrar a obrigação, que impende sobre o prestador, de prestar o serviço de forma regular e contínua.

O contrato deve fixar claramente os níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante o seu cliente, ou seja, os níveis mínimos de qualidade de serviço a que o cliente tem direito, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso.

Atendendo a que os prestadores de serviços têm suscitado dúvidas sobre os parâmetros relativamente aos quais devem fixar níveis de qualidade, o ICP-ANACOM sugere no Anexo I alguns parâmetros, o que não invalida que os prestadores incluam outros indicadores adicionais que entendam pertinentes.

Caso a empresa prestadora do serviço não queira oferecer ou obrigar-se a assegurar qualquer qualidade de serviço deve esta informação ser veiculada no contrato.

c. Tempo necessário para a ligação inicial

O contrato deve definir o tempo em que o prestador do serviço fará a ligação inicial do serviço.

Neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro a) que integra o Anexo I.

### **C) Tipo de serviços de manutenção oferecidos**

O contrato deve definir os serviços de manutenção oferecidos pelo operador e as obrigações das partes quanto a este aspecto.

Sobre os serviços de manutenção o contrato deve conter:

- A 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;
- A 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;
- Informação sobre a existência de 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...);
- Nível de qualidade oferecido quanto ao tempo da reparação de avarias; neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o anexo I;
- Nível de qualidade mínimo oferecido quanto ao prazo para acusação de recepção de uma participação de avaria.

### **D) Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção**

Esta informação deve permitir ao utilizador final determinar como será cobrado e facturado o serviço e saber como poderá obter informação actualizada sobre as tarifas aplicáveis. Para tanto deve o contrato conter as seguintes informações relativas ao preço:

- Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa;
- Modalidades de pagamento dos serviços;
- Custo da instalação ou re-instalação dos serviços em causa;
- Consumo mínimo mensal ou outro, se aplicável;

- Custos de manutenção, quando aplicável;
- Custos de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- Condições de atribuição de descontos e crédito;
- Horário normal e horário económico, quando aplicável;
- Preços para aqueles horários;
- Forma e/ou local onde pode ser obtida informação actualizada sobre os preços;
- Custos de desinstalação, se aplicável, discriminando eventuais custos de reposição das condições anteriores à instalação.

O tarifário aplicável à data da celebração do contrato constitui anexo deste.

**E) *Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato***

O contrato deve especificar a sua duração, as condições de cessação e de renovação, por exemplo:

- A duração do contrato;
- Tempo mínimo de permanência (período de fidelização), se aplicável;
- A antecedência mínima para a comunicação da denúncia ou resolução do contrato por qualquer das partes;
- As causas de rescisão do contrato pelas partes;
- Penalização ou forma de cálculo da penalização pela resolução do contrato antes do termo do período de vigência em curso;
- Os termos e condições de renovação do contrato;
- Os termos e condições de suspensão e cessação do contrato, incluindo a obrigação da empresa repor as condições anteriormente existentes nas instalações do cliente, se aplicável.

Com vista a garantir aos assinantes, em caso de cessação do contrato de prestação de serviços, o efectivo desligamento/desactivação dos serviços contratados, sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro d) que integra o Anexo I.

Relativamente à suspensão da prestação do serviço, por falta de pagamento de facturas, o contrato deve prever um pré-aviso com uma antecedência adequada ao assinante, o qual deve ser advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar, cabendo à empresa que presta o serviço demonstrar que efectuou tal pré-aviso.

O meio adequado para efectivação do aviso prévio deve ser indicado no contrato.

No serviços pré-pagos o contrato deve estabelecer uma forma pela qual o cliente possa, com uma antecedência adequada, ter conhecimento 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.

O regime aplicável às alterações contratuais deve ser também previsto no contrato, devendo o mesmo incluir informação sobre os seguintes aspectos:

- Antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições contratuais relativamente à data da sua entrada em vigor;
- Forma da notificação;
- Direito do assinante de 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;
- Onde se pode encontrar versão actualizada do contrato.

Caso o contrato seja celebrado no âmbito de um sistema de prestação do serviço à distância, utilizando-se para o efeito técnicas de comunicação à distância (contratos celebrados à distância), ou seja proposto e concluído no domicílio do assinante sem que tenha havido prévio pedido expresso por parte deste (contratos ao domicílio), deve explicitar 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.

***F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato***

Devem ser previstas indemnizações e reembolsos relativamente ao incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados no contrato.

Para os casos de interrupção/suspensão do serviço, deverá 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.

**G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro**

O contrato deve estabelecer claramente o método pelo qual os utilizadores finais podem iniciar um processo de resolução de litígio, referindo os seguintes aspectos:

- A reclamação deve ser apresentada à empresa que presta o serviço;
- Canais disponíveis para apresentação de reclamações;
- Prazo no qual o utilizador deve reclamar;
- Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação;
- Prazo máximo para resposta a reclamações; neste âmbito sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro e) que integra o Anexo I;
- Procedimento de resolução da reclamação;
- Possibilidade do assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, se aplicável.

**H) Condições em que é disponibilizada a facturação**

Sobre a facturação devem ser claramente informados os seguintes aspectos:

- Discriminação dos elementos que constam da facturação detalhada, a disponibilizar aos assinantes que a solicitem;
- Como serão emitidas as facturas e a frequência da sua emissão (incluindo as opções que estejam à disposição do cliente);
- Antecedência do envio da factura ao cliente relativamente à data limite de pagamento;
- O preço (se houver) de alguns tipos de facturas;
- O formato normal das facturas (incluindo as opções facultadas aos clientes);
- Os elementos que constam da factura detalhada;
- Os modos de pagamento das facturas;
- Consequência da mora no pagamento das facturas.

**I) Obrigação de garantir a protecção de dados pessoais e da privacidade no domínio específico das comunicações electrónicas, em conformidade com a legislação aplicável à protecção de dados pessoais e da privacidade**

Tendo em vista assegurar o cumprimento desta obrigação os contratos devem indicar os seguintes aspectos:

- Identidade do responsável pelo tratamento de dados ou seu representante;
- Finalidade do tratamento e destinatários dos dados;
- 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;
- 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;
- A 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.

***J) 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.***

***N) Indicação do prazo de aviso prévio em caso de cessação da oferta e modo de notificação do utilizador.***

***K) Indicação de que o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM.***

## **Quadro Síntese**

A tabela infra (Anexo II) explicita de forma sistemática as matérias a prevenir nos diferentes contratos de adesão.

## **Adaptação dos contratos**

Todas as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas devem adaptar os seus contratos à regulamentação aplicável, de conformidade com as presentes linhas de orientação, no prazo de 90 dias a contar da data da sua notificação.