

ANACOM

Alterações às medidas de resposta à pandemia no setor das comunicações

No contexto da atual crise de saúde pública, demos a conhecer em edições anteriores os regimes legais excecionais e temporários que foram aprovados como resposta à pandemia de covid-19. Algumas das regras que consagram medidas de apoio às famílias e medidas que visam diminuir o risco de contágio e propagação da doença foram recentemente alteradas. Saiba que alterações foram introduzidas no âmbito do setor das comunicações.

Prolongamento do prazo de vigência das medidas de proteção dos consumidores de serviços de comunicações

Garantia de acesso aos serviços de comunicações eletrónicas
Até ao dia 30 de setembro de 2020, não é permitida a suspensão do fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento, quando esta for motivada por situações de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou infeção por covid-19.

Maior flexibilidade no cancelamento dos contratos pelo cliente

Até 30 de setembro de 2020, os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face aos rendimentos do mês anterior podem pedir o cancelamento dos seus contratos de comunicações eletrónicas sem que haja lugar a compensação ao operador, ainda que esteja a decorrer o período de fidelização.

Maior flexibilidade na regularização de dívidas

No caso de existirem valores em dí-

vida relativos a serviços de comunicações que tenham sido contraídos a partir do dia 20 de março, o operador e o cliente devem definir, por acordo, um plano para o respetivo pagamento, que deverá ter início dois meses após a data de fim das medidas de apoio aos consumidores (30 de setembro de 2020).

Introdução da possibilidade de suspensão dos contratos a pedido do cliente

Até 30 de setembro de 2020, os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face aos rendimentos do mês anterior podem pedir a suspensão temporária dos seus contratos de comunicações eletrónicas, sem penalizações ou cláusulas adicionais. Os contratos suspensos serão retomados a 1 de outubro de 2020.

ATENÇÃO: Estas regras aplicam-se apenas a consumidores (pessoas singulares que utilizam os serviços para fins não profissionais).



Alteração das medidas para diminuir o risco de contágio e de propagação da doença covid-19

Com o objetivo de reduzir o risco de contágio e de propagação da doença covid-19, encontrava-se suspensa, desde o dia 18 de abril de 2020, a obrigação de disponibilização do livro de reclamações físico nos estabelecimentos abertos ao público dos operadores de serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais. A norma que suspendeu esta obrigação foi agora revogada, pelo que os operadores voltaram a ter de disponibilizar nos seus estabelecimentos o livro de reclamações em papel, sempre que solicitado pelo consumidor ou utente.

No entanto, mantém-se suspenso o prazo legal de resposta (15 dias úteis) às reclamações apresentadas através do livro de reclamações – eletrónico (www.livroreclamacoes.pt) e físico.

MANTENHA-SE INFORMADO!

Esclareça todas as suas dúvidas através do guia prático criado pela ANACOM "O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia covid-19", disponível no Portal do Consumidor da ANACOM (www.anacom-consumidor.pt). Neste guia encontram resposta as

principais dúvidas dos consumidores de comunicações no quadro excecional em que vivemos.

Conheça ainda, no nosso Portal do Consumidor, a área dedicada exclusivamente ao impacto da pandemia em Portugal.

Esta área permite-lhe consultar:

- o nosso guia prático sobre o novo coronavírus;
- as principais alterações legislativas resultantes da pandemia;
- as boas práticas na utilização de serviços;
- os conselhos que pode seguir para evitar fraudes e burlas;
- os planos de contingência da ANACOM e dos operadores;
- as perguntas frequentes relacionadas com o impacto da pandemia nas comunicações;
- notícias relevantes; e
- todas as propostas da ANACOM para reforçar a proteção dos utilizadores neste período.

Se tiver dúvidas contacte-nos através da linha telefónica gratuita 800 206 665.

Procedimento para demonstrar a quebra de rendimentos necessária para beneficiar das medidas de apoio às famílias

Sempre que se verificarem determinadas circunstâncias, os operadores não podem suspender o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento e os consumidores podem pedir a suspensão temporária do contrato ou mesmo o seu cancelamento sem penalização. Podem beneficiar deste regime os consumidores que se encontrem em situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou infeção por COVID-19.

DECLARAÇÃO DE QUEBRA DE RENDIMENTOS

Para impedir a suspensão do fornecimento de serviços de telecomunicações por falta de pagamento ou para poderem cancelar ou suspender temporariamente o contrato, os consumidores devem remeter ao seu operador uma declaração sob compromisso de honra que ateste a quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%.

Sem prejuízo do envio desta declaração, os operadores podem posteriormente solicitar aos seus clientes documentos que comprovem esses factos.

CÁLCULO E DOCUMENTOS QUE DEMONSTRAM A QUEBRA DE RENDIMENTOS

A quebra de rendimentos igual ou superior a 20% é calculada através da comparação entre a soma dos rendimentos dos membros do agregado familiar no mês em que ocorre a situação

que provoca a diminuição de rendimentos e os rendimentos recebidos pelos mesmos membros da família no mês anterior.

Para efeito do cálculo da quebra de rendimentos são considerados os seguintes rendimentos:

- No caso de rendimentos de trabalho dependente, o respetivo valor mensal bruto;
- No caso de rendimentos de trabalho independente, a faturação mensal bruta;
- No caso de rendimento de pensões, o respetivo valor mensal bruto;
- O valor mensal de prestações sociais recebidas de forma regular;
- Os valores de outros rendimentos recebidos de forma regular ou periódica.

A diminuição de rendimentos de trabalho dependente é comprovada pelos recibos de vencimento ou por declaração da entidade patronal. Nos restantes casos, quando possível, a quebra de rendimentos é comprovada através de documentos emitidos pelas entidades pagadoras ou outros documentos que evidenciem o respetivo recebimento, nomeadamente obtidos dos portais da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social.

