AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

DIREÇÃO DE APOIO AO CONSELHO

CONCURSO PÚBLICO

PARA AQUISIÇÃO DE ESTUDO SOBRE A FIDELIZAÇÃO NAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

CADERNO DE ENCARGOS

AGOSTO 2020

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Concurso público para aquisição de estudo sobre a fidelização nas comunicações eletrónicas

Parte I – Condições gerais

Capítulo I – Disposições gerais

1. Apresentação 4
2. Objeto 4
3. Contrato 4
4. Preço 5
5. Prazo do contrato 5

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços 5
7. Prazo da prestação dos serviços 6
8. Equipa 6
9. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato 7
10. Transferência da propriedade 8
11. Conformidade e garantia técnica 8

Subsecção II – Dever de sigilo

12. Sigilo e diligência 8
13. Prazo do dever de sigilo 9
14. Proteção de dados pessoais 9

Subsecção III – Prevenção de conflito de interesses

15. Prevenção de conflito de interesses 10

Secção II – Obrigações da ANACOM

16. Preço contratual 11
17. Condições de faturação e de pagamento 11

Capítulo III – Penalidades contratuais e resolução

18. Penalidades contratuais 12
19. Força Maior 13
20. Resolução por parte da ANACOM 14
21. Resolução por parte do prestador de serviços…. 15

Capítulo IV – Seguros

22. Seguros 15

Capítulo V – Resolução de litígios

23. Foro Competente 16

Capítulo VI – Disposições finais

24. Subcontratação e cessão da posição contratual 16
25. Gestor do contrato 16
26. Comunicações e notificações 17
27. Contagem de prazos 17
28. Legislação aplicável 17

Parte II – Especificações Técnicas

1. ENQUADRAMENTO 18
2. OBJETO DO ESTUDO 27
3. METODOLOGIA – ASPECTO SUBMETIDO À CONCORRÊNCIA 32
   3.1 Vertente da procura 32
   3.2 Vertente da oferta 34
4. ASPECTOS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO NÃO SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA 34
   4.1. Vertente da oferta e informação relevante 34
   4.2. Entregáveis 35
   4.3. Experiência e qualificações da equipa 36
   4.4. Calendarização do Projeto 37
5. OUTROS ASPECTOS 38

Anexo

Minuta de acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais 19

Parte I

Condições gerais

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Apresentação

A Entidade Adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, n.º 12.

Cláusula 2.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de um estudo sobre a fidelização nas comunicações eletróncias.

Cláusula 3.ª

Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ANACOM;
b) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
c) o presente caderno de encargos;
d) a proposta adjudicada;
e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergências entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 60 900 (sessenta mil e novecentos) euros.

Cláusula 5.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.

2 - O prestador de serviços fica obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

Cláusula 7.ª

Prazo de prestação dos serviços

1 - O prestador de serviços obriga-se a concluir os serviços objeto do contrato a celebrar, com todos os elementos referidos na parte II do presente caderno de encargos, no prazo de 18 (dezoito) semanas, a contar da data da celebração do contrato, cumprindo, igualmente os prazos intercalares indicados no ponto 4.4., da parte II do presente caderno de encargos.

2 - O prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado por iniciativa da ANACOM ou a requerimento do prestador de serviços devidamente fundamentado, e após acordo entre as partes.

Cláusula 8.ª

Equipa

1- Para a realização dos serviços objeto do contrato o prestador de serviços afetará os elementos identificados na sua proposta.

2- Na eventualidade de o prestador de serviços se ver obrigado a substituir, no decorrer do projeto, qualquer um dos elementos identificados na sua proposta, esta substituição terá que ser efetuada por outro elemento de perfil equivalente ou superior.

3- A eventual substituição de qualquer um dos elementos identificados na proposta terá sempre que ser comunicada previamente à ANACOM, a qual terá que dar a sua autorização avaliada à luz do perfil apresentado.

Cláusula 9.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1 - O prestador de serviços obriga-se a entregar à ANACOM todos os documentos indicados no ponto 4.2., da parte II do presente caderno de encargos, em conformidade com o requerido.

2 - No prazo máximo de vinte dias a contar da entrega dos relatórios (preliminares e finais), a ANACOM procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, as especificações e os requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

3 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ANACOM toda a cooperação e informação e todos os esclarecimentos necessários.

4 - No caso de a análise da ANACOM a que se refere o n.º 2 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, as especificações e os requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, a ANACOM deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.

5 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ANACOM, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, das especificações e dos requisitos técnicos exigidos.

6 - Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ANACOM procede a nova análise, nos termos do n.º 2.

7 - Caso a análise da ANACOM comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, as especificações e os requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida,

no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela ANACOM.

Cláusula 10.ª

Transferência da propriedade

1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 7 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos relatórios emitidos em versão final pelo prestador de serviços após a conclusão dos serviços objeto do contrato, bem como toda a documentação a este fornecida, quer em suporte físico, quer em suporte eletrónico, reservando a ANACOM o direito de divulgar os resultados do trabalho objeto do presente concurso.

2 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 11.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à ANACOM em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 12.ª

Sigilo e diligência

1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.

2 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

3 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

4 - Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

6 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.

7 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 13.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela ANACOM, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 14.ª

Proteção de dados pessoais

Deve ser assegurado pelo adjudicatário o cumprimento integral do regime legal aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, e todas as decisões e orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais, nos termos definidos na minuta de acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais, anexa ao presente caderno de encargos.

Subsecção III

Prevenção de conflitos de interesses

Cláusula 15.ª

Prevenção de conflitos de interesses

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

1 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

2 - Não detém qualquer participação social ou interesses nas empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

3 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com outras entidades cuja atividade possa colidir com o exercício das atribuições e competências da ANACOM e **que possa originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

4 - Se ao longo da prestação de serviços vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

Secção II

Obrigações da ANACOM

Cláusula 16.ª

Preço contratual

1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ANACOM, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e apresentação do estudo.

Cláusula 17.ª

Condições de faturação e de pagamento

1 - A quantia devida pela ANACOM deve ser paga no prazo de trinta dias após a receção pela ANACOM das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, de acordo com o seguinte plano de faturação:

a) 20% do valor total do contrato, após entrega, e aceitação pela ANACOM, da versão final do instrumento de notação referente à inquirição telefónica (CATI) prevista nas especificações técnicas;

b) 80% do valor total do contrato, após a entrega e aceitação pela ANACOM, nos termos da cláusula 9.ª, da versão final do relatório do estudo.

2 - Em caso de discordância por parte da ANACOM quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao prestador dos serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

3 - O adjudicatário deverá remeter as faturas, em formato *.pdf*, devidamente assinadas eletronicamente, para o endereço de correio eletrónico fornecedores@faturas-anacom.pt.

4 - Se o adjudicatário se encontrar em condições de cumprir com o legalmente estipulado quanto à faturação eletrónica em procedimentos aquisitivos de contratação pública, nos termos e ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro – artigo 12.º e 14.º - faturação por via eletrónica, que regula as obrigações relativas ao processamento de faturas e outros documentos fiscalmente relevantes, e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos, as faturas deverão ser compatíveis com o sistema de faturação eletrónica implementado pela ANACOM.

5 - Para efeitos de cumprimento do referido no ponto anterior, será o adjudicatário devidamente informado pela ANACOM, mediante pedido de esclarecimento, do procedimento a seguir para proceder à faturação dos serviços prestados.

6 - Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.

Capítulo III

Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 18.ª
Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, nomeadamente o incumprimento do prazo de realização da totalidade dos serviços objeto do contrato a outorgar, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, no montante de 2% por cada dia útil de atraso, até ao limite de 20% do valor global contratual.

2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.

3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos

serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

5 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.ª

Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

b) greves ou conflitos laborais às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d) manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
e) incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
f) avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
g) eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 20.ª

Resolução por parte da ANACOM

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
a) pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos superior a 30 (trinta) dias;
b) não resolução das não conformidades ou discrepâncias mencionadas no ponto 4 da cláusula 9.ª, no prazo de 30 (trinta) dias após o prazo determinado pela ANACOM mencionado no ponto 5 da mesma cláusula.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.

Clausula 21.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.

2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Capítulo IV

Seguros

Cláusula 22.ª

Seguros

1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, da perda e extravio de informação confidencial.

2 - A ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de cinco dias.

Capítulo V

Resolução de litígios

Cláusula 23.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI

Disposições finais

Cláusula 24.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1 - A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes regem-se nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 316.º e seguintes do CCP.

2 - O prestador de serviços não poderá subcontratar, sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM, total ou parcialmente, qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a celebrar.

3 - A subcontratação de qualquer entidade por parte do prestador de serviços não o desvinculará de qualquer responsabilidade ou obrigação para si decorrente do contrato a celebrar.

Cláusula 25.ª

Gestor do contrato

1 - Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.

2 - Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias, pode o mesmo adotar medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

Cláusula 26.ª

Comunicações e notificações

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.

2 - Qualquer alteração das informações constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 27.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contados em dias contínuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

Cláusula 28.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Parte II

Especificações técnicas

1. ENQUADRAMENTO

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente com funções de regulação do sector das comunicações (no qual se incluem as comunicações eletrónicas e postais), dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio.

Algumas das atribuições da ANACOM, nos termos dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei nº 39/2015, artigo 8.º, n.º 1, de 16 de março[1], são:

- promover a concorrência na oferta de redes e serviços (alínea a));
- garantir o acesso a redes, infraestruturas, recursos e serviços (alínea b));
- assegurar a garantia da liberdade de oferta de redes e de prestação de serviços (alínea c));
- proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais (alínea h));
- colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações, bem como na divulgação nacional e internacional do sector (alínea s));
- assegurar a realização de estudos nas áreas das comunicações (alínea t)).

Constitui, assim, uma das atribuições da ANACOM assegurar a realização de estudos na área das comunicações (alínea t) do n.º 1 do artigo 8.° dos Estatutos, incumbindo-lhe ainda coadjuvar o Governo nesse domínio, a pedido deste e por iniciativa própria, incluindo através da prestação do apoio técnico necessário e da elaboração, nomeadamente de pareceres, estudos, informações e projetos de legislação (alínea b) do n.º 2 do mesmo artigo 8.º dos Estatutos).

[1] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1349601#.Vr4NPk8iu70.

O mercado das comunicações eletrónicas no segmento residencial é concentrado em três operadores com elevadas quotas de mercado, um quarto operador com expressão reduzida.

Tendo em consideração o universo de reclamações que chegam ao conhecimento da ANACOM – reclamações diretas (100% classificadas) e reclamações através dos livros de reclamações (analisadas por amostra de cerca de 13% do universo total) e o período entre 2018 e 2019, no qual foi implementada uma nova metodologia de análise, é possível concluir que a proporção de reclamações contendo pelo menos um motivo de queixa diretamente relacionado com (i) a contratação de períodos de fidelização ou (ii) o cancelamento de contratos com períodos de fidelização no total de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas foi de 8% em 2019, mais 1 p.p. do que em 2018.

De notar que as condições referentes à fidelização contratual são regidas, designadamente, pelo estabelecido no artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação atual (doravante "LCE"), destacando-se, em especial, que:

- a informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, percetível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações:

    - eventual período de fidelização, cuja existência depende da atribuição de qualquer vantagem[2] ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais (n.º 2, alínea a));
    - eventuais encargos decorrentes da portabilidade dos números e outros identificadores (n.º 2, alínea b));
    - eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais (n.º 2, alínea c)).

[2] Conforme n. º2 do artigo 48º da LCE

- é interdito às empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer encargos por incumprimento de um período de fidelização, se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor referida no n.º 3 do artigo 48.º (n.º 4)[3];

- a duração total do período de fidelização nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrados com consumidores não pode ser superior a 24 meses, sem prejuízo do disposto no n.º 6 do artigo 48.º (n.º 5);

- excecionalmente, podem estabelecer-se períodos adicionais de fidelização, até ao limite de 24 meses, desde que, cumulativamente (n.º 6):

  - as alterações contratuais impliquem a atualização de equipamentos ou da infraestrutura tecnológica (alínea a));
  - haja uma expressa aceitação por parte do consumidor (alínea b)).

- as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de período de fidelização, por cada benefício concedido ao utilizador, devendo publicitar (n.º 8):

  - nos mesmos suportes em que seja publicitada a oferta com fidelização, de forma claramente legível, a oferta sem fidelização (alínea a));
  - de forma facilmente acessível pelos consumidores, no caso de existir fidelização, a relação entre custo e benefício associada às diferentes ofertas comerciais, permitindo a comparação da mesma oferta com diferentes períodos de fidelização, sempre que existam (alínea b)).

[3] O nº 3 do artigo 48º da LCE estabelece que «*Quando o contrato a que se refere o n.º 1 for celebrado por telefone ou através de outro meio de comunicação à distância, o prestador do serviço, ou seu representante, deve facultar ao consumidor, antes da celebração do contrato, sob pena de nulidade deste, todas as informações referidas nos nºs 1 e 2, ficando o consumidor vinculado apenas depois de assinar proposta contratual ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor*».

- a ANACOM pode solicitar às empresas, nos termos do artigo 108.º da LCE[4], que demonstrem o valor conferido à vantagem justificativa do período de fidelização identificada e quantificada nos termos da alínea a) do n.º 2 (n.º 9).

- sem prejuízo da existência de períodos de fidelização, iniciais ou posteriores, nos termos da LCE, as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do assinante, cabendo a fiscalização das mesmas à ANACOM (n.º 10).

- durante o período de fidelização, os encargos para o assinante, decorrentes da resolução do contrato por sua iniciativa, não podem ultrapassar os custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, sendo proibida a cobrança de qualquer contrapartida a título indemnizatório ou compensatório (n.º 11).

- os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do assinante, devem ser proporcionais à vantagem que lhe foi conferida e como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, não

[4] O artigo 108.º da LCE estabelece que:
«1 - As entidades que estão sujeitas a obrigações nos termos da presente lei devem prestar à ARN todas as informações relacionadas com a sua atividade, incluindo informações financeiras e informações sobre os futuros desenvolvimentos das redes ou dos serviços que possam ter impacte nos serviços grossistas que disponibilizam aos concorrentes, para que a ARN possa exercer todas as competências previstas na lei.
2 - Para além do disposto no n.º 1, as entidades com poder de mercado significativo nos mercados grossistas devem ainda prestar à ARN informação sobre os dados contabilísticos respeitantes aos mercados retalhistas associados a esses mercados grossistas.
3 - Para efeitos dos números anteriores, as entidades devem identificar, de forma fundamentada, as informações que consideram confidenciais e devem juntar, caso se justifique, uma cópia não confidencial dos documentos em que se contenham tais informações.
4 - Os pedidos de informações da ARN devem obedecer a princípios de adequabilidade ao fim a que se destinam e de proporcionalidade e devem ser devidamente fundamentados.
5 - As informações solicitadas devem ser prestadas dentro dos prazos, na forma e com o grau de pormenor exigidos pela ARN, podendo ser estabelecidas as situações e a periodicidade do seu envio.
6 - Quando a ARN faculte à Comissão Europeia, ao ORECE ou à ENISA, por solicitação destas entidades, informações obtidas nos termos dos números anteriores, deve informar desse facto as empresas envolvidas e pode solicitar àquelas entidades expressa e fundamentadamente que as não disponibilizem a outras autoridades reguladoras.
7 - As informações prestadas à ARN nos termos do presente artigo podem ser comunicadas ao ORECE e às autoridades reguladoras de outros Estados membros, na sequência de um pedido fundamentado, quando necessário, para que possam exercer as respetivas responsabilidades nos termos do direito comunitário.
8 - Sem prejuízo do disposto na parte final do n.º 6, deve ser assegurada pela Comissão Europeia, pelo ORECE, pela ENISA e pelas autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados membros a confidencialidade da informação disponibilizada pela ARN quando esta a tenha identificado como tal nos termos da legislação aplicável».

podendo em consequência corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas à data da cessação (n.º 12);

- para efeitos do disposto no ponto anterior, no caso de subsidiação de equipamentos terminais, os encargos devem ser calculados nos termos da legislação aplicável e, nas demais situações, não podem ser superiores ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela empresa que presta o serviço, na data em que produz efeitos a sua cessação antecipada (n.º 13);

- findo o período de fidelização e na ausência de acordo relativamente ao estabelecimento de um novo período de fidelização nos termos do número seguinte, o valor a fixar como contrapartida pela prestação dos serviços não pode ser superior aos preços normais que pelo mesmo são devidos àquela data, abrangendo, apenas, os encargos relativos ao acesso, utilização e manutenção (n.º 14);

- no decurso do período de fidelização ou no seu termo não pode ser estabelecido novo período de fidelização, exceto se, por vontade do assinante validamente expressa nos termos do n.º 3, for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais ou a oferta de condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas e que, em caso algum, podem abranger vantagens cujos custos já foram recuperados em período de fidelização anterior (n.º 15).

Adicionalmente, o Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, estabelece limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas e cessação do contrato durante o período de fidelização, estabelecendo, designadamente, o seguinte:

- a proibição da cobrança de qualquer contrapartida pela prestação do serviço de desbloqueamento dos equipamentos findo o período de fidelização contratual;

- um limite ao valor das contrapartidas a pagar, durante o período de fidelização, pela cessação do contrato e pelo desbloqueamento do equipamento, correspondente a uma percentagem do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação,

deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao prestador de serviços (sendo essa percentagem de 100%, 80% ou 50%, consoante a cessação e desbloqueamento do equipamento sejam solicitados no decurso dos primeiros 6 meses, após os primeiros 6 meses ou no último ano daquele período);

- que em qualquer momento do período de fidelização, e a pedido do utente, o prestador de serviços deve informar sobre a data do termo desse período e do bloqueamento do aparelho, bem como sobre o valor que o utente tem de pagar em caso de resolução antecipada do contrato.

Neste âmbito, quer na esfera das suas funções de regulação, quer em sede de coadjuvação ao Governo, a ANACOM tem vindo a endereçar certos problemas relacionados com as cláusulas de fidelização.

Em particular, na proposta que apresentou ao Governo e à Assembleia da República em fevereiro de 2019 para alteração da LCE, da Lei Postal, do Regime Quadro das Contraordenações do Sector das Comunicações e de outros diplomas com impacto nos sectores por si regulados, a ANACOM procurou clarificar e tornar mais transparente e eficaz a aplicação e supervisão das cláusulas de fidelização, prevenindo comportamentos abusivos.

Neste sentido, nas linhas gerais das propostas relativas à fidelização e aos encargos de saída[5], a ANACOM propôs que a possibilidade de celebração de contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses mas não superiores a 24 meses, passasse a abranger, para além dos consumidores, outras entidades que, como estes, disponham de poder negocial reduzido[6]. Também propôs que o período de fidelização, a existir, dependa apenas da atribuição de contrapartidas ao assinante, identificadas e quantificadas, e associadas à subsidiação no todo ou em parte de equipamentos ou da instalação e ativação do serviço. Foi proposta pela ANACOM a eliminação da referência a outras condições promocionais como podendo justificar o estabelecimento de um período de fidelização.[7]

[5] Para mais informação, ver https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1467354.

[6] Micro e pequenas empresas, e organizações sem fins lucrativos.

[7] A abrangência e valor das condições promocionais invocadas como sendo justificativas do período de fidelização são valorados de forma subjetiva, sendo, no enquadramento jurídico atual, uma das grandes dificuldades identificadas em matéria de fiscalização da proporcionalidade da duração do período de

A ANACOM propôs ainda uma regra destinada a limitar os encargos a pagar[8] em caso de denúncia do contrato por iniciativa do assinante (isto é, que não tenha por fundamento um incumprimento do prestador), que consiste no valor dos encargos à saída passar a ter como limite máximo uma percentagem do valor das mensalidades a pagar até ao final do contrato. Assim, no caso de uma refidelização estabelecida como contrapartida da subsidiação do valor de uma nova instalação, o valor a pagar deverá ser de até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas. Tratando-se de uma fidelização inicial, esse valor deve representar até 20% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia do contrato ocorra na primeira metade do período de fidelização ou até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia do contrato ocorra na segunda metade do período de fidelização.

É igualmente de evidenciar que nos últimos anos esta Autoridade empreendeu várias ações com vista a melhorar a transparência e a mobilidade dos utilizadores finais no mercado, de entre as quais se podem destacar, por exemplo:

- a decisão de 09.03.2012, sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, por iniciativa dos assinantes[9];
- o estudo, publicado em 04.07.2017, sobre custos de mudança de prestador de serviços de comunicações eletrónicas faturados conjuntamente[10];
- a decisão de 05.09.2018, sobre o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, deve constar das faturas detalhadas quando estas sejam solicitadas pelos assinantes[11].

---

fidelização estabelecido como contrapartida dessas condições promocionais, sendo igualmente muito significativo o seu impacto, atualmente, no valor dos encargos cobrados aos consumidores em caso de denúncia antecipada do contrato. Sem prejuízo, essas condições promocionais poderão existir sempre que os prestadores as queiram considerar no desenho das ofertas.

[8] A ANACOM entendeu que a solução proposta para o cálculo dos encargos a suportar pelos consumidores, micro e pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos, em caso de denúncia antecipada de contratos com período de fidelização, será razoável e proporcional, permitindo, por um lado, às empresas ter uma recuperação equilibrada das contrapartidas concedidas e, por outro, aos utilizadores poderem cessar os seus contratos antecipadamente caso o desejem, embora tendo que suportar custos razoáveis pelas contrapartidas recebidas.

[9] Disponível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1120684.

[10] Este estudo, cuja realização foi adjudicada à QMETRICS - Serviços de Consultadoria, Gestão e Avaliação da Qualidade e Satisfação, encontra-se disponível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1413402.

[11] Disponível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1459481.

Também a Autoridade da Concorrência (AdC) publicou o Relatório Sobre Fidelizações nos Serviços de Telecomunicações[12], após um processo de consulta pública[13], que inclui um conjunto de recomendações direcionadas ao legislador e à ANACOM.

Destacam-se de seguida as recomendações da AdC dirigidas ao legislador:

- Recomendação 1: Revogar o n.º 6 e alterar o n.º 15 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004 no sentido de passar a prever que as únicas exceções à regra geral de impossibilidade de definição de um novo período de fidelização (em contratos a que já tenha estado associado um período de fidelização) sejam: (i) a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais; e (ii) a instalação de novos serviços.

- Recomendação 2: Eliminar a exceção à obrigatoriedade de facultar informação aos consumidores e de obter o seu consentimento escrito, no caso de contratos celebrados por meios de comunicação à distância em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor, expressa no n.º 3 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004.

- Recomendação 3: Prever na Lei n.º 5/2004 situações em que a alteração de morada por parte do consumidor deva ser qualificada como uma alteração anormal das circunstâncias nas quais os consumidores basearam a sua decisão de contratar. Adicionalmente, encarregar a ANACOM de definir critérios objetivos relativos à qualificação em causa, de modo a vertê-los no quadro legal, devendo ainda atribuir ao regulador poderes de fiscalização.

- Recomendação 4: Proceder à transposição do Código Europeu para o quadro legal nacional o mais brevemente possível, em particular as suas disposições relativas (i) à prestação de informação sobre as melhores tarifas (n.º 3 do artigo 105.º); e (ii) à criação de mecanismos que agilizem a mudança de operador e

[12] Disponível em: http://www.concorrencia.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Relat%C3%B3rio%20de%20Consulta%20P%C3%BAblica%20a%20Fideliza%C3%A7%C3%B5es%20nos%20Servi%C3%A7os%20de%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es.pdf

[13] Relatório da consulta disponível em http://www.concorrencia.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Relat%C3%B3rio%20de%20Consulta%20P%C3%BAblica%20a%20Fideliza%C3%A7%C3%B5es%20nos%20Servi%C3%A7os%20de%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es.pdf

garantam a continuidade de serviços (n.º 5 do artigo 106.º). Adicionalmente, agilizar o subsequente processo de regulamentação destas disposições.

- Recomendação 5: Estabelecer no quadro legal que todos os mecanismos disponibilizados pelos operadores para a contratação de serviços devem estar igualmente disponíveis para o seu cancelamento em iguais condições de simplicidade e ónus para o consumidor.

Destacam-se de seguida as recomendações da AdC dirigidas à ANACOM:

- Recomendação 6: Avaliar, para cada oferta, a duração do contrato necessária à amortização dos investimentos realizados pelo operador na instalação de serviços e subsidiação de equipamentos.

- Recomendação 7: Definir regras que aumentem a transparência na divulgação dos encargos com a denúncia de contratos antes do termo do período de fidelização, em todo o material de divulgação de ofertas com fidelização. A divulgação deve permitir aos consumidores saber, para cada um dos meses do período de fidelização, qual o valor exato dos encargos a suportar no caso de eventual denúncia antecipada.

- Recomendação 8: Realizar uma análise custo-benefício sobre a implementação de procedimentos de transferência de serviços que permitam a mudança de operador por interação unicamente com o novo operador. Neste contexto, deve ser avaliada a possibilidade de, por opção do consumidor, os contratos com o fornecedor anterior serem terminados automaticamente após a conclusão do processo de transferência.

Na Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11.12.2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE)[14], cujo processo de transposição para a legislação nacional se encontra em curso, foram estabelecidas diversas regras sobre a matéria, designadamente no respetivo TÍTULO III "DIREITOS

[14] Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.321.01.0036.01.POR&toc=OJ:L:2018:321:TOC.

DOS UTILIZADORES FINAIS", em particular nos artigos 101.º, 102.º, 105.º, 106.º e 107.º, relevando também os seus considerandos 273, 274, 275 e 277.

2. OBJETO DO ESTUDO

Com vista a contribuir para a reavaliação, por parte desta Autoridade, das regras sobre fidelização de utilizadores residenciais, o estudo deverá identificar as práticas de fidelização mais comuns e analisar de que modo podem as mesmas resultar em obstáculos significativos à mudança de prestador, nomeadamente através de uma análise das condições da procura e da oferta.

Neste contexto, o estudo deverá identificar e estimar o valor das despesas de investimento e custos incorridos para serviços no telemóvel, "pacote" triplo e quádruplo, por cada um dos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, para cada uma das duas ofertas com maior número de subscritores residenciais que no final de dezembro de 2019[15] se encontrem fidelizados e para a oferta com maior número de novos subscritores fidelizados de setembro a dezembro de 2019[15], bem como as durações dos respetivos contratos e analisará a congruência entre tais valores e durações.

Neste contexto, o estudo abrangerá os seguintes prestadores de serviços de comunicações eletrónicas:

- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
- NOS Comunicações, S.A.
- NOWO - Communications, S.A.
- Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

Para além de alguma informação estatística e de mercado, respeitante à globalidade dos utilizadores residenciais dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas supramencionados, na vertente da oferta o estudo deverá cobrir com particular detalhe, para cada um destes prestadores, duas ofertas, destinadas ao segmento residencial, com o maior número de subscritores residenciais que no final de dezembro de 2019[15]

[15] O(s) período(s) de referência do estudo poderá(ão) vir a ser alterado(s) caso sejam apresentados motivos que consubstanciem essa alteração.

se encontrem fidelizados bem como a oferta com maior número de novos subscritores, com fidelização ativa, que tenham contratado a oferta de setembro a dezembro de 2019[15], no tocante aos seguintes serviços:

- serviços no telemóvel (serviços móveis, incluindo, pelo menos, o serviço telefónico móvel (STM)) "*stand-alone*"[16], destinados ao segmento residencial em geral (sem restrições etárias);
- "pacote" triplo[17] - incluindo serviço de televisão por subscrição (STVS), serviço fixo de acesso à Internet (SAIF) e serviço telefónico fixo (STF);
- "pacote" quádruplo - incluindo STVS, SAIF, STF e STM.

Em primeiro lugar, o estudo deverá começar por apresentar um enquadramento conceptual acerca do tema da fidelização e da mobilidade dos consumidores, e das principais tendências, quer ao nível nacional quer internacional, nomeadamente através de revisão de literatura (científica e empírica), com base no mercado nacional e em mercados internacionais das comunicações eletrónicas. Com base nesta revisão de literatura e, ainda, em *benchmarks* disponíveis sobre regras de fidelização aplicáveis em outros países europeus e em entrevistas a realizar com quadros de autoridades reguladoras setoriais nacionais e estrangeiras, AdC e entidades congéneres estrangeiras, associações de consumidores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, deverão ser identificadas práticas relevantes sobre períodos de fidelização, e os seus efeitos na mobilidade dos consumidores, nos níveis de concorrência e de contestabilidade do mercado.

Em segundo lugar, o tema das cláusulas de fidelização deverá ser analisado na perspetiva da procura – segmento residencial. Pretende-se aferir, *inter alia*, em que medida poderão as cláusulas de fidelização revestir um obstáculo à mudança de prestador, atendendo às facilidades/barreiras sentidas pelos consumidores aquando da mudança (quando esta ocorreu), sejam estas de foro financeiro, contratual, emocional[18]

---

[16] Ofertas *"stand-alone"* correspondem a ofertas de serviços que podem ser subscritos de forma isolada, ou seja não integrados em "pacotes" de serviços de comunicações eletrónicas.

[17] A definição de "pacote" de serviços de comunicações eletrónicas encontra-se estabelecida no Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio, Anexo 2 – II2 (https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1409690).

[18] Por exemplo, apego a uma marca.

ou outras, quer quando os consumidores chegaram a mudar, quer quando a mudança não chegou a ocorrer.

Para o efeito, entende-se adequado a realização de um inquérito amostral a utilizadores residenciais de STM e "pacotes" de serviços triplos[19] e quádruplos[20], residentes em Portugal, com 18 anos de idade ou mais e que sejam os responsáveis pela decisão de contratar esses serviços de comunicações eletrónicas. Informação de outras fontes também deverá ser considerada para complementar este ponto, nomeadamente dados disponibilizados pela ANACOM no seu sítio na Internet, dados das reclamações e resultados de outros estudos, nomeadamente do Eurobarómetro da Comissão Europeia.

Em terceiro lugar, o tema da fidelização deve ser analisado na perspetiva da oferta, disponibilizada pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas. Quando existe um período de fidelização associado à concessão de contrapartidas contratuais aos consumidores, a inexistência de um valor a pagar pela cessação antecipada do contrato pode conduzir a que o prestador de serviços de comunicações eletrónicas não consiga recuperar certos valores referentes a despesas de investimento, ou outros custos. Assim, pretende-se identificar e aferir, em particular, quais as despesas de investimento associadas à instalação do acesso e à ativação de serviços bem como a razoabilidade/fundamentação da respetiva imputação ao consumidor em caso de denúncia contratual antecipada por iniciativa deste.

Prevê-se a análise detalhada de toda a informação estatística, financeira e de mercado (na qual se incluem as reclamações recebidas sobre períodos de fidelização ou alusivas ao mesmo) que para o efeito for relevante, devendo também ser considerados, para o tema em estudo, os relatórios e contas dos prestadores, entre outros.

Face aos resultados dessa avaliação e da análise das atuais práticas de mercado, o estudo deverá apresentar recomendações, no âmbito do objeto do estudo, para a atuação do legislador, da ANACOM, da AdC e dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas.

Em especial, o estudo deverá identificar os encargos e as respetivas formas de cálculo, que devem poder ser cobrados aos consumidores em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização, assumindo que esses encargos devem, por um

[19] Compostos por STVS, SAIF e STF.
[20] Compostos por STVS, SAIF, STF e STM.

lado, permitir aos prestadores ressarcir-se dos investimentos que ainda não tenham recuperado e, por outro lado, não ser desproporcionados nem funcionar como um desincentivo à mudança de prestador de serviços de comunicações eletrónicas pelos consumidores.

Deverá ainda analisar o impacto de eventuais intervenções regulatórias nos períodos de fidelização (e/ou nos encargos por cessação antecipada do contrato) para os consumidores e para o bem-estar global, tendo em conta os efeitos económicos dessas intervenções, quer do ponto de vista estático (curto-prazo, por exemplo lógica de preços e ofertas) quer do ponto de vista dinâmico (médio e longo-prazo, por exemplo lógica de investimento e inovação).

Especificamente sobre a perspetiva da oferta, a realização do estudo envolverá a utilização de toda a informação para o efeito relevante, a qual será disponibilizada pela ANACOM e que poderá ser complementada pela entidade adjudicatária, nomeadamente:

- Número total de utilizadores residenciais com fidelização ativa (desagregado por período de fidelização em causa[21]) e número total de utilizadores residenciais ativos, para o total de ofertas, bem como com desagregação, para pacotes triplo e quádruplo e para as ofertas *"stand-alone"* do STM (à data de 31.12.2019[15]).
- Número total de utilizadores residenciais com fidelização ativa cujo período de fidelização a decorrer é o primeiro, para o total de ofertas, bem como com desagregação para pacotes triplo e quádruplo e para as ofertas *"stand-alone"* do STM (à data de 31.12.2019[15]).
- Duração média do contrato, para os consumidores fidelizados e não fidelizados, para o total de ofertas, bem como com desagregação para pacotes triplo e quádruplo e para as ofertas *"stand-alone"* do STM (à data de 31.12.2019[15]).
- Número de utilizadores residenciais que subscreveram um pacote de serviços com fidelização de 24 meses, cuja fidelização ainda está ativa, a quem restam, até ao final do período de fidelização, 23 meses, 11 meses ou mais, 5 meses ou mais e 1 mês ou mais (à data de 31.12.2019[15]) e

[21] Vinte e quatro meses, doze meses, seis meses ou outro.

número de utilizadores residenciais com pacotes de serviços com fidelização ativa de 24 meses, para pacotes triplo e quádruplo e para as ofertas *stand-alone* do STM.

- Número de subscritores que efetuaram pagamento por rescisão contratual antecipada no decurso do período de fidelização e valor do pagamento médio efetuado (no ano de 2019[15]), para pacotes triplo e quádruplo e para as ofertas *stand-alone* do STM.
- Identificação e caracterização, para pacotes triplo e quádruplo e para as ofertas *stand-alone* do STM, das duas ofertas destinadas ao segmento residencial, com o maior número de subscritores que se encontravam fidelizados no final de dezembro de 2019[15], bem como da oferta com maior número de novos subscritores com fidelização ativa, que a tenham contratado entre setembro e dezembro de 2019[15].

Compete à entidade adjudicatária identificar e solicitar à ANACOM a informação necessária para o cálculo das despesas de investimento, nomeadamente associadas à instalação do acesso e à ativação de serviços, bem como para analisar a razoabilidade/fundamentação da respetiva imputação ao consumidor de um período de fidelização e, em caso de denúncia contratual antecipada por iniciativa do mesmo, para o cálculo dos encargos a cobrar aos consumidores.

É expectável que, para responder a esse pedido, a ANACOM tenha de vir a solicitar informação adicional aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas.

A entidade adjudicatária deverá indicar e solicitar à ANACOM, no prazo de duas semanas a contar da data do início do contrato, a informação de que necessita para os cálculos supramencionados. A título de exemplo, essa informação poderá incluir a identificação, para cada uma das ofertas mencionadas no presente ponto, dos seguintes aspectos:

1. duração do contrato estabelecida inicialmente;
2. as mensalidades relevantes;
3. os valores das despesas para o operador associadas à componente "instalação" dos serviços (bem como das suas diferentes rubricas) e;

4. os valores dos custos/despesas para o operador de ativação dos serviços associados à fidelização do cliente (bem como das suas diferentes componentes;

5. os valores da subsidiação de equipamento terminal adquirido pelo cliente.

Para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 45.º dos seus Estatutos (sobre sigilo profissional), a ANACOM credenciará a entidade adjudicante responsável pela realização do estudo, ao abrigo de um acordo de confidencialidade.

3. METODOLOGIA – ASPECTO SUBMETIDO À CONCORRÊNCIA

A metodologia deve dividir-se em dois pontos, especificamente na vertente da procura (segmento residencial) e na vertente da oferta de serviços de comunicações eletrónicas.

3.1 Vertente da procura

Quanto ao trabalho de campo, deverá ser realizado um inquérito amostral aos residentes em Portugal com 18 anos ou mais e que sejam responsáveis pela decisão de contratar serviços de comunicações eletrónicas.

A amostra deve ser representativa da população portuguesa e ter um mínimo de 3 600 respostas totalmente conseguidas a residentes com 18 anos ou mais e que sejam subscritores de STM *"stand alone* e ou de "pacotes" triplos[22] e quádruplos[23]. O erro amostral máximo admitido para Portugal é de 1,63%.

A amostra deve ser estratificada por:

- tipo de localidade de residência do inquirido, desagregado da seguinte forma:
  - concelhos com menos de 15 000 habitantes;
  - concelhos com número de habitantes entre os 15 000 e os 200 000;
  - concelhos com mais de 200 000 habitantes.
- nível de escolaridade;
- escalão etário.

[22] Compostos por STVS, SAIF e STF.
[23] Compostos por STVS, SAIF, STF e STM.

A proposta a apresentar deve indicar a dimensão da amostra a considerar e o respetivo universo, discriminados pelo tipo de localidade de residência do inquirido e acompanhados da respetiva fonte de informação, bem como deverá ser mencionada a origem da(s) base(s) de amostragem a utilizar para selecionar de forma aleatória os inquiridos e, por sua vez, a sua distribuição por cada um dos grupos indicados. Neste caso, solicita-se ainda que se justifique a interceção da base de amostragem com o universo em causa, bem como a garantia da representatividade pretendida. No caso de não se dispor de base de amostragem, pretende-se que se refira e descreva, de forma clara e detalhada, o método aleatório de seleção dos inquiridos. Assim como quais os controlos de qualidade a aplicar ao trabalho de campo.

A inquirição deverá ser realizada usando o método CATI (entrevistas telefónicas assistidas por computador), devendo a proposta indicar a proporção de inquéritos a realizar usando o STF e a proporção a usar do STM.

A proposta a apresentar deve caracterizar a metodologia associada aos pré-testes, nomeadamente incluindo o número de inquirições a realizar nesse âmbito.

O instrumento de notação deverá permitir estudar dois grupos de inquiridos: (1) aqueles cujo contrato têm um período de fidelização ativo; (2) aqueles cujo contrato não têm período de fidelização ativo. Cada um destes grupos deverá integrar ainda três segmentos: a) aqueles que mudaram de prestador de serviços nos últimos 24 meses; b) aqueles que ponderaram mudar, mas não mudaram nos últimos 24 meses; e c) aqueles que não mudaram e nem ponderaram mudar de prestador de serviços nos últimos 24 meses. Deverá ainda ser possível caracterizar a componente sociodemográfica dos inquiridos.

Pretende-se uma análise descritiva bem como a modelização estatística e econométrica dos dados obtidos, nomeadamente tendo em conta verificar-se se existem diferenças estatisticamente significativas a nível dos comportamentos de utilizadores fidelizados versus não fidelizados (no global, por tipo de localidade de residência do inquirido, por escalão de rendimento, por nível de educação, por escalão etário).

O instrumento de notação, a apresentar pela entidade adjudicatária responsável pela realização do estudo, deverá ser comentado e aceite pela ANACOM, antes de ser dado como concluído. Também deverão ser realizados pré-testes piloto para aferir a adequabilidade do instrumento de notação, antes de se dar início à inquirição final.

Os resultados apurados na inquirição deverão ser complementados com outros dados, de fontes nacionais (nomeadamente considerando a informação dos prestadores disponibilizada no sítio da ANACOM na Internet) e internacionais (tal como os resultados de Eurobarómetros da Comissão Europeia, entre outros).

3.2 Vertente da oferta

Para dar resposta ao objeto do estudo, a proposta a apresentar deverá mencionar as metodologias que o concorrente se propõe utilizar para identificar as práticas de fidelização mais comuns e analisar de que modo podem as mesmas resultar em obstáculos significativos à mudança de prestador, ou, por outro lado, em vantagens para o consumidor em termos de adoção e utilização do serviço.

Deverá também mencionar-se de que forma serão estudadas as práticas relevantes relativas a períodos de fidelização e os seus efeitos na mobilidade dos consumidores e na concorrência.

Adicionalmente, deverá deverão ser abordadas as metodologias de cálculo a considerar para análise das despesas de investimento e custos incorridos, nomeadamente associados à instalação do acesso e à ativação de serviços de comunicações eletrónicas que disponham de um período de fidelização ativo.

4. ASPECTOS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO NÃO SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA

4.1. Vertente da oferta e informação relevante

Relativamente à análise da fidelização na ótica da oferta de serviços de comunicações eletrónicas, a proposta a apresentar deverá prever, complementarmente à análise de informação identificada no objeto de estudo, a realização de um mínimo de 18 entrevistas aos seguintes grupos de entidades:

- aos responsáveis dos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas (mínimo de quatro entrevistas) pela decisão de aplicação de períodos de fidelização nas ofertas comercializadas;
- aos reguladores sectoriais do mercado das comunicações eletrónicas noutros países (sendo particularmente interessantes, pela sua especificidade, os casos

do Reino Unido, Bélgica, França, Noruega e Dinamarca) e a autoridades reguladoras da concorrência em Portugal (Autoridade da Concorrência) e noutros países (mínimo de oito entrevistas);

- às associações representativas dos consumidores (mínimo de duas entrevistas) e à Direção-Geral do Consumidor;
- à Associação Empresarial de Comunicações de Portugal (ACIST), a um fabricante de equipamentos descodificadores de STVS e a pelo menos um fabricante de equipamentos.

As entrevistas poderão decorrer com recurso a sistemas de videoconferência ou teleconferência.

Os guiões das entrevistas, a apresentar pela entidade adjudicante responsável pela realização do estudo, deverão ser comentados e aceites pela ANACOM, antes de serem dados como concluídos.

4.2. Entregáveis

No que se refere às entrevistas na vertente da oferta, deverão ser disponibilizadas à ANACOM as notas de síntese referentes a cada entrevista, no máximo três dias úteis após a realização da mesma.

No que se refere aos inquéritos efetuados aos consumidores (vertente da procura), deverá ser disponibilizada à ANACOM informação detalhada sobre os resultados dos pré-testes e sobre os controlos de qualidade utilizados na inquirição. Deverá também ser disponibilizada a base de dados com os resultados dos inquéritos efetuados (em formato Excel e em SPSS) e a ponderação necessária à análise dos dados, no máximo cinco dias úteis após o final do levantamento do trabalho de campo, para que a ANACOM a analise e valide. Também deverá ser disponibilizado à ANACOM o plano de apuramentos[24] com os resultados de inquirição.

Finalmente, deverá ser remetido um relatório final à ANACOM, numa versão pública (expurgada de elementos confidenciais) e numa versão confidencial (incluindo todos os

[24] O pleno de apuramentos consiste numa listagem dos principais resultados (em formato Excel).

elementos confidenciais), o qual deverá incluir a metodologia e outros fatores técnicos associados à inquirição.

4.3. Experiência e qualificações da equipa

A equipa de consultores que irá trabalhar neste projeto deverá ter experiência e qualificações técnicas em regulação do setor das comunicações eletrónicas, bem como em estudos de mercado e inquéritos ao consumo.

Para responder a este ponto, a proposta deverá indicar:

- o número total de elementos da equipa e o número médio de horas diárias de trabalho que se estima que cada elemento vá alocar ao projeto no decurso das suas diferentes fases;
- as diferentes categorias (consultores principais, séniores, juniores, especialistas externos, etc.) dos elementos da equipa e o número de elementos por cada categoria;
- a alocação dos diferentes elementos da equipa a cada uma das fases do projeto descritas, identificando para cada elemento as suas funções e responsabilidades no projeto, bem como as mais-valias associadas às suas qualificações e experiência;
- a identificação de cada um dos elementos da equipa técnica a afetar à prestação do serviço, através de *Curriculum Vitae* de cada, descrevendo a sua experiência profissional relevante para este projeto.

Como caraterísticas dos elementos da equipa que não sujeitos à concorrência, apontam-se os seguintes:

- Pelo menos um dos elementos da equipa deverá ter formação académica na área da economia, superior a licenciatura, desejavelmente com proficiência nas áreas da economia industrial, economia sectorial, microeconomia, ou áreas conexas.
- Pelo menos um dos elementos da equipa deverá ter cinco ou mais anos de experiência relacionada com regulação económica, análise de mercados ou análise da concorrência no sector das comunicações eletrónicas, na União Europeia.

- Pelo menos um dos elementos da equipa deverá ter conhecimentos do mercado português de comunicações eletrónicas (comprovada através da participação em, pelo menos, dois projetos relevantes) e alguma experiência em análise económico-financeira e de custeio do sector.
- Pelo menos um dos elementos da equipa deverá ter experiência profissional não inferior a dois anos na produção de modelos estatísticos e ou econométricos, em técnicas de amostragem, na preparação de instrumentos de notação e na programação de outras tarefas relacionadas com o trabalho de inquirição.

A entidade adjudicatária deverá comprovar em sede de formação do contrato de prestação dos serviços as valências dos elementos que constituem a equipa descrita na proposta.

4.4. Calendarização do Projeto

A proposta a apresentar à ANACOM deverá incluir um cronograma com os diferentes passos do projeto, tais como o período necessário à revisão de literatura, à realização de entrevistas aos prestadores de serviços, à realização do inquérito amostral e análise dos dados (de estatística descritiva e do trabalho de modelização dos resultados da inquirição) aos consumidores, entre outros. O cronograma também deverá incluir os tempos necessários (indicativamente cinco dias úteis) para que a ANACOM se pronuncie relativamente aos trabalhos em desenvolvimento, como sejam a aprovação dos instrumentos de notação e guiões de entrevistas ou para comentar os relatórios preliminares e finais remetidos a esta Autoridade.

Um relatório preliminar abrangendo a análise de dados de fidelização e das despesas de investimento e custos incorridos, bem como outra informação proveniente dos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, deve ser entregue à ANACOM no prazo de 10 (dez) semanas após a assinatura do contrato,

A realização do estudo não deverá ultrapassar o prazo de 18 (dezoito) semanas após assinatura do contrato, incluindo as interações necessárias com a ANACOM.

5. OUTROS ASPECTOS

A ANACOM poderá, querendo, estar representada nas diferentes fases de desenvolvimento do projeto, nomeadamente podendo assistir às entrevistas a serem realizadas às empresas ou entidades selecionadas, ou no trabalho de campo junto dos consumidores.

Os resultados apurados no estudo devem identificar, claramente e de forma exaustiva, todos os pressupostos, limitações e conclusões da análise descritiva realizada, apresentando igualmente sugestões específicas para se poderem ultrapassar, em futuros inquéritos e análises, as eventuais limitações identificadas.

Especificamente no que se refere às entrevistas a realizar aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, para além do envio dos respetivos guiões (secção 3.2) e das notas de síntese referentes a cada entrevista, a serem enviadas à ANACOM no máximo três dias úteis após a sua realização (secção 4.1), deverão também ser previstas reuniões com esta Autoridade no âmbito da preparação dessas entrevistas e da análise das suas conclusões, caso a ANACOM assim o entenda.

Devem ainda ser claramente referidas as medidas que foram tomadas para salvaguardar, quando aplicável, a informação de natureza confidencial, designadamente a relativa ao sigilo comercial, empresarial e industrial, e os direitos de propriedade intelectual das entidades que contribuam eventualmente com dados e informação para os resultados aferidos.

Finalmente, a entidade adjudicatária deverá disponibilizar-se para uma apresentação pública dos resultados do estudo, a ser promovida pela ANACOM após a declaração de conclusão por parte da ANACOM e caso esta Autoridade assim o entenda.

ANEXO

Minuta

Acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais

Entre:

Autoridade Nacional de Comunicações, abreviadamente designada por ANACOM, pessoa coletiva de direito público, titular do cartão de pessoa coletiva n.º 502017368, com sede na Av. José Malhoa n.º 12, 1099-017 Lisboa, representada pelo Diretor Financeiro e Administrativo, Dr. Fernando Manuel Carreiras, com poderes delegados para o efeito, concedidos pela deliberação do Conselho de Administração, de 13 de dezembro de 2018 (ponto 8), publicada, sob o n.º 191/2019, no Diário da República, 2.ª série - n.º 31, de 13 de fevereiro de 2019, doravante designada por "**Responsável pelo Tratamento**",

E

**********, pessoa coletiva n.º **********, com sede na **********, adiante designado por Segundo Outorgante, representado por [……], na qualidade de representante legal, com poderes para o ato, doravante designada por "**Subcontratante**",

Doravante, conjuntamente, as "**Partes**"

Considerando que:

Mediante o contrato de prestação de serviços celebrado em [……] entre o Responsável pelo Tratamento e o Subcontratante, este obrigou-se a prestar os serviços de aquisição de estudo sobre fidelização nas comunicações eletrónicas - de acordo com o disposto na Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro e respetivas alterações, conjugada com a Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, e restante legislação aplicável, ao Responsável pelo Tratamento, tal como melhor detalhado no Contrato de Prestação de Serviços e no Apêndice 1 a este Acordo de Subcontratação ("**Serviços**");

A. No âmbito da prestação dos serviços, o Subcontratante receberá ou terá acesso a informações que poderão qualificar-se como dados pessoais com o significado do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao

tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("**RGPD**"), e outras leis e normas de proteção de dados pessoais aplicáveis; e

B. O Responsável pelo Tratamento contrata o Subcontratante para tratar dados pessoais em nome e por conta do Responsável pelo Tratamento, tal como estipulado no artigo 28.º do RGPD.

De forma a permitir que as Partes prossigam o seu relacionamento em conformidade com a lei, é celebrado este Acordo de Subcontratação que se rege pelas cláusulas seguintes:

1. Definições

1.1. Para os propósitos deste Acordo de Subcontratação, aplicam-se a terminologia e as definições utilizadas pelo RGPD. Além disso,

"**Estado-Membro**" significa um país pertencente à União Europeia ou ao Espaço Económico Europeu;

"**Lei aplicável**" significa o RGPD, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que executa o RGPD na ordem jurídica interna e as demais leis ou regulamentos, orientações ou políticas, instruções ou recomendações aplicáveis ao tratamento de dados pessoais emitidas por uma autoridade competente, incluindo quaisquer alterações, substituições, atualizações ou versões posteriores;

"**Sub-subcontratante**" significa qualquer subcontratante adicional, localizado dentro ou fora da UE/EEE, que seja contratado pelo Subcontratante para o desempenho dos Serviços ou parte dos Serviços em nome do Responsável pelo Tratamento, desde que esse Sub-subcontratante tenha acesso aos dados pessoais do Responsável pelo Tratamento exclusivamente para fins de execução, em nome do Responsável pelo Tratamento, dos Serviços subcontratados;

"**Violação de dados**" significa uma violação de segurança que gera a destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas, e a divulgação ou o acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento, que afete dados pessoais do Responsável pelo Tratamento sujeitos a este Acordo de Subcontratação.

1.2. Outras definições são fornecidas ao longo deste Acordo de Subcontratação.

2. Detalhes do tratamento

2.1. Os detalhes das operações de tratamento levadas a cabo pelo Subcontratante (por exemplo, o objeto do tratamento, a natureza e o propósito do tratamento, o tipo de dados pessoais e as categorias dos titulares dos dados) são especificados no Apêndice 1 a este Acordo de Subcontratação.

2.2. O Subcontratante não deverá tratar os dados pessoais para as suas próprias finalidades ou benefício ou para finalidades ou benefício de terceiros, ou para quaisquer outras finalidades, a menos que seja obrigado a fazê-lo pela Lei Aplicável, caso em que deverá informar o Responsável pelo Tratamento antes de o tratamento ser efetuado.

3. Obrigações e responsabilidades do Responsável pelo Tratamento

3.1. O Responsável pelo Tratamento é responsável por assegurar que as atividades de tratamento a serem realizadas no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços e deste Acordo de Subcontratação são lícitas, leais e transparentes em relação aos titulares dos dados, conforme estabelecido no Apêndice 1.

3.2. O Responsável pelo Tratamento garante na data deste Acordo de Subcontratação e durante o Contrato de Prestação de Serviços que todos os dados pessoais tratados pelo Subcontratante em nome do Responsável pelo Tratamento foram e serão tratados (incluindo a sua divulgação ao Subcontratante) pelo Responsável pelo Tratamento de acordo com o a Lei Aplicável.

4. Instruções

4.1. O Subcontratante obriga-se a tratar os dados pessoais apenas em nome do Responsável pelo Tratamento e de acordo com este Acordo de Subcontratação e as instruções documentadas transmitidas pelo Responsável pelo Tratamento, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito; em tal caso, o Subcontratante informará o Responsável pelo Tratamento desse requisito legal antes do tratamento, salvo se tal informação for proibida pela lei aplicável por motivos importantes de interesse público.

4.2. O Subcontratante deve informar imediatamente o Responsável pelo Tratamento se, na sua opinião, uma instrução infringir as disposições aplicáveis de proteção de dados.

5. Obrigações e direitos do Subcontratante

5.1. O Subcontratante deve assegurar que as pessoas autorizadas por si para tratar os dados pessoais em nome do Responsável pelo Tratamento, em particular os colaboradores do Subcontratante, bem como os colaboradores de qualquer Sub-subcontratante, apenas acedem aos dados pessoais com base no critério da "necessidade de conhecer", assumem um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade e que tratam esses dados pessoais em conformidade com as instruções do Responsável pelo Tratamento.

5.2. O Subcontratante obriga-se a implementar as medidas técnicas e organizativas especificadas no Apêndice 2 antes de iniciar o tratamento dos dados pessoais em nome do Responsável pelo Tratamento, nomeadamente para garantir a segurança dos dados pessoais tratados. O Subcontratante pode alterar as medidas técnicas e organizativas ocasionalmente, desde que as medidas técnicas e organizativas alteradas não sejam menos protetoras do que aquelas estabelecidas no Apêndice 2. Quaisquer alterações substanciais às medidas técnicas e organizativas deverão ser acordadas por escrito entre as Partes antes de sua implementação.

5.3. O Subcontratante obriga-se a disponibilizar ao Responsável pelo Tratamento as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações do Subcontratante relacionadas com a segurança da informação, conforme exigido pela lei de proteção de dados aplicável e por este Acordo de Subcontratação, na medida do aplicável aos Serviços.

5.4. O Subcontratante obriga-se a facilitar, e contribuir para, as auditorias (por exemplo, fornecendo Relatórios de Auditoria e / ou outras informações relevantes ou certificações ao Responsável pelo Tratamento mediante solicitação do mesmo) ou inspeções no local, conduzidas pelo Responsável pelo Tratamento ou outro auditor mandatado pelo Responsável pelo Tratamento. Sempre que da auditoria resultar qualquer violação deste Acordo ou da Lei Aplicável, o Subcontratante será responsável pelas despesas e custos inerentes a tal auditoria.

5.5. O Subcontratante obriga-se a notificar o Responsável pelo Tratamento para o e-mail protecaodedados@anacom.pt, sem demora injustificada, e em qualquer caso no prazo máximo de vinte e quatro (24) horas a partir do conhecimento, relativamente a uma violação de dados pessoais ocorrida no Subcontratante ou seus Sub-subcontratantes. Nestes casos, o Subcontratante assistirá o Responsável

pelo Tratamento no cumprimento da obrigação do Responsável pelo Tratamento, de acordo com a lei de proteção de dados aplicável, de informar os titulares dos dados e as autoridades de controlo, conforme aplicável, fornecendo as informações necessárias, tendo em conta a natureza do tratamento e as informações ao dispor do Subcontratante.

5.6. O Subcontratante obriga-se a prestar assistência ao Responsável pelo Tratamento no cumprimento das obrigações do Responsável pelo Tratamento de realizar uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados e de consulta prévia que estejam relacionadas com os Serviços prestados pelo Subcontratante ao Responsável pelo Tratamento no âmbito deste Acordo de Subcontratação, fornecendo ao Responsável pelo Tratamento a informação necessária e ao dispor do Subcontratante.

5.7. O Subcontratante obriga-se, à escolha do Responsável pelo Tratamento, a apagar ou a devolver ao Responsável pelo Tratamento todos os dados pessoais que são tratados pelo Subcontratante em nome do Responsável pelo Tratamento no âmbito deste Acordo de Subcontratação, e a não tratar os dados pessoais após o término da prestação dos Serviços, e apagar quaisquer cópias existentes, a menos que a Legislação Aplicável exija que o Subcontratante conserve tais dados pessoais.

5.8. O Subcontratante obriga-se a fornecer ao Responsável pelo Tratamento os respetivos registos das atividades de tratamento no âmbito deste Acordo de Subcontratação, na medida do necessário para o Responsável pelo Tratamento cumprir sua obrigação de manter registos de tratamento de dados.

5.9. O Subcontratante deve designar um encarregado da proteção de dados e/ou um representante, na medida exigida pela Legislação Aplicável em matéria de proteção de dados. O Subcontratante obriga-se a fornecer dos detalhes de contacto do encarregado da proteção de dados e/ou representante, se houver, ao Responsável pelo Tratamento.

6. Direitos dos titulares dos dados

6.1. O Responsável pelo Tratamento é o principal responsável pelo tratamento e pela resposta a pedidos efetuados por titulares de dados.

6.2. Tendo em conta a natureza do tratamento, o Subcontratante deverá prestar ao Responsável pelo tratamento assistência na medida do razoável, incluindo através de medidas técnicas e organizativas adequadas, no cumprimento das obrigações do Responsável pelo Tratamento relativamente aos direitos dos titulares dos dados

e na resposta aos pedidos relacionados com os seus direitos de (i) acesso, (ii) retificação, (iii) apagamento, (iv) limitação do tratamento, (v) portabilidade dos dados, (vi) oposição ao tratamento e de (vii) revogação do consentimento.

6.3. O Responsável pelo Tratamento obriga-se a determinar se um titular de dados tem ou não o direito de exercer os direitos previstos no Capítulo III do RGPD, conforme estabelecido nesta Cláusula 6, e a fornecer especificações ao Subcontratante relativamente à medida em que assistência referida no número anterior é necessária.

7. Subcontratação ulterior

7.1. O Subcontratante não deve contratar um Sub-subcontratante sem autorização prévia escrita específica do Responsável pelo Tratamento.

7.2. Quando tiver sido autorizada pelo Responsável pelo Tratamento a utilização de um Sub-subcontratante, o Subcontratante deverá, em relação a cada Sub-subcontratante:

a) fornecer ao Responsável pelo Tratamento todos os elementos do tratamento a realizar por cada Sub-subcontratante;

b) assegurar-se de que o Sub-subcontratante está em condições de fornecer o nível de proteção para os dados pessoais que é exigido por este acordo, incluindo, designadamente, garantias suficientes para implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas de modo a que o tratamento venha a cumprir os requisitos da Lei Aplicável e deste acordo; e

c) celebrar um contrato escrito com o Sub-subcontratante ("Acordo de Subcontratação"), devendo esse Acordo de Subcontratação (i) impor sobre o Sub-subcontratante as mesmas obrigações que são impostas ao Subcontratante por este Acordo, na medida aplicável à parte subcontratada dos serviços, (ii) descrever a parte subcontratada dos serviços, e (iii) descrever as medidas técnicas e organizativas que o Sub-subcontratante tem de implementar, tal como aplicáveis à parte subcontratada dos Serviços. O Responsável pelo Tratamento tem o direito de pedir uma cópia do Acordo de Subcontratação.

7.3. O Subcontratante reconhece que, nos termos da Lei Aplicável, quando o Sub-subcontratante não cumprir as suas obrigações de proteção dos dados, o Subcontratante manter-se-á como responsável pleno perante o Responsável pelo Tratamento pelo cumprimento das obrigações do Sub-subcontratante.

8. Transferências internacionais de dados

8.1. O Subcontratante não deverá (e deverá procurar que os seus Sub-subcontratantes não o façam) em circunstância alguma transferir dados pessoais do Responsável pelo Tratamento para fora da UE/EEE, salvo se for autorizado pelo Responsável pelo Tratamento a fazê-lo.

8.2. Quando o Subcontratante (ou o seu Sub-subcontratante) for autorizado a transferir os dados pessoais do Responsável pelo Tratamento para fora da EUE/EEE, as Cláusulas Contratuais-Tipo (ou outro mecanismo indicado pelo Responsável pelo Tratamento) devem ser completadas e acordadas entre o Responsável pelo Tratamento e o Subcontratante (e, quando aplicável, qualquer Sub-subcontratante relevante) antes dessa exportação.

9. Duração e cessação

Este Acordo de Subcontratação produz efeitos na data da sua assinatura e mantém-se em vigor até terminar definitivamente a prestação, pelo Subcontratante ao Responsável pelo Tratamento, dos Serviços.

10. Responsabilidade

10.1. Cada Parte deverá indemnizar e manter indemne a outra Parte de, e contra, todos os danos, prejuízos, custos e despesas decorrentes de reclamações de terceiros e/ou de multas e contraordenações decorrentes de, ou relacionadas com, qualquer incumprimento do presente Acordo de Subcontratação e da Lei Aplicável pela Parte sobre a qual recai a obrigação de indemnizar.

10.2. Qualquer das Partes deverá (i) informar, sem demora, a outra Parte relativamente a qualquer investigação, pedido de indemnização ou outro pedido de que venha a ter conhecimento; (ii) acordar com a outra Parte a forma de lidar com, e responder a, essa investigação, pedido de indemnização ou outro pedido; (iii) sempre que possível, apenas comunicar com o requerente, com a autoridade de controlo ou com qualquer outro terceiro após acordo com a outra Parte; e (iv) recorrer de qualquer condenação ou aplicação de multa ou contraordenação se existirem fundamentos razoáveis para tal.

10.3. Nenhuma das Partes será responsável por qualquer falha ou atraso no cumprimento das suas obrigações ao abrigo do presente Acordo, se a falha ou atraso for causado por circunstâncias que se encontrem fora do controlo das Partes e esta não pudesse razoavelmente prever ou prevenir a sua ocorrência

("Força Maior"). Qualquer incumprimento de um Sub-subcontratante será considerado um evento de Força Maior desde que a razão subjacente para o seu incumprimento seja um evento que teria sido considerado um evento de Força Maior, se estivesse diretamente relacionado com o Subcontratante.

11. Disposições finais

11.1. As Partes obrigam-se a cumprir as obrigações que lhes sejam aplicáveis nos termos da Lei Aplicável.

11.2. Este Acordo de Subcontratação será regido pela Lei Portuguesa. O Tribunal competente para a resolução dos litígios relacionados com este Acordo de Subcontratação será o da Comarca de Lisboa.

11.3. No caso de contradição entre as disposições deste Acordo de Subcontratação e quaisquer outros acordos entre as Partes, as disposições deste Acordo de Subcontratação prevalecerão no que diz respeito às obrigações de proteção de dados das Partes. Em caso de dúvida sobre se as cláusulas de tais outros acordos estão relacionadas com as obrigações de proteção de dados das Partes, as disposições relevantes deste Acordo de Subcontratação prevalecerão.

11.4. Se qualquer disposição deste Acordo de Subcontratação for inválida ou inexequível, as disposições remanescentes do Acordo de Subcontratação permanecerão válidas e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando, tanto quanto possível, a intenção das Partes ou - se tal não for possível - (ii) interpretadas como se a disposição inválida ou inexequível nunca tivesse sido parte do presente Acordo de Subcontratação. O que precede também será aplicável a qualquer omissão contida neste Acordo de Subcontratação.

11.5. Qualquer das Partes tem o direito de solicitar alterações a este Acordo de Subcontratação, na medida do que for necessário para cumprir quaisquer interpretações, orientações ou ordens emitidas pelas autoridades competentes da União Europeia ou dos Estados Membros, pelas disposições de implementação a nível nacional ou outros desenvolvimentos legais relativamente aos requisitos do RGPD para a contratação de subcontratantes de acordo com a legislação nacional aplicável ao Responsável pelo Tratamento. A Parte que receber o pedido de alteração não deverá atrasar de forma injustificada ou reter o seu acordo a tais alterações.

11.6. Este Acordo de Subcontratação é composto pelos seguintes Apêndices, que dele fazem parte integrante:

- Apêndice 1 – Descrição das Atividades de Tratamento
- Apêndice 2 – Descrição das medidas técnicas e organizativas implementadas pelo Subcontratante

[Local], [data]

Responsável pelo Tratamento	Subcontratante

Apêndice 1

Descrição das atividades de tratamento

1. Categorias de titulares de dados

Os dados pessoais tratados dizem respeito às seguintes categorias de titulares de dados:

Clientes do Responsável pelo Tratamento	
Trabalhadores do Responsável pelo Tratamento	
Outros titulares de dados: - Inquiridos no âmbito do estudo; - Entrevistados no âmbito do estudo; - Participantes nos grupos de foco no âmbito do estudo.	

2. Objeto do tratamento

O tratamento tem por objeto a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição dos dados pessoais relacionados com a prestação de serviços de aquisição de estudo sobre fidelização nas comunicações eletrónicas - de acordo com o disposto na Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro e respetivas alterações, conjugada com a Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro e restante legislação aplicável, ao Responsável pelo Tratamento, tal como melhor detalhado no Contrato de Prestação de Serviços e no Apêndice 1 a este Acordo de Subcontratação, no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços.

3. Natureza e finalidade do tratamento

A natureza e finalidade do tratamento é a prestação de serviços de aquisição de estudo sobre fidelização nas comunicações eletrónicas - de acordo com o disposto na Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro e respetivas alterações, conjugada com a Lei n.º 7/2009,

de 12 de fevereiro e restante legislação aplicável, ao Responsável pelo Tratamento, tal como melhor detalhado no Contrato de Prestação de Serviços e no Apêndice 1 a este Acordo de Subcontratação, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços.

4. Tipo de dados pessoais tratados

Os dados pessoais tratados pelo Subcontratante em nome e por conta do Responsável pelo Tratamento são os seguintes: Dados referentes ao trabalho de inquirição, entrevistas e grupo de foco, relativos designadamente a: Idade, género, composição do agregado familiar, nível de escolaridade, rendimento do agregado familiar ou *proxy*, morada de residência, números de telefone, endereço de email e profissão.

5. Categorias especiais de dados tratados

Origem racial ou étnica	
Opiniões políticas	
Convicções religiosas ou filosóficas	
Filiação sindical	
Dados genéticos	
Dados biométricos	
Dados relativos à saúde	
Dados relativos à vida sexual ou orientação sexual	

Apêndice 2

Descrição das medidas técnicas e organizativas

A. Políticas e padrões de segurança da informação

O Subcontratante implementará requisitos de segurança na sua organização, para os seus colaboradores e todos os Sub-subcontratantes, prestadores de serviços ou agentes que tenham acesso aos dados pessoais com vista à manutenção da integridade, confidencialidade, resiliência e disponibilidade dos dados pessoais, que incluem (mas sem limitar) o seguinte:

1) Impedir que pessoas não autorizadas obtenham acesso aos sistemas de tratamento de dados pessoais (controlo de acesso físico);
2) Impedir que os sistemas de tratamento de dados pessoais sejam usados sem autorização (controlo de acesso lógico);
3) Assegurar que:
   a) as pessoas autorizadas a usar um sistema de tratamento de dados pessoais obtêm acesso apenas (i) através de um processo interno e documentado, (ii) aos dados pessoais que têm direito a aceder de acordo com seus direitos de acesso, as finalidades do Tratamento e a necessidade de conhecer os dados, e (iii) pelo tempo necessário para o tratamento dos dados pessoais, e
   b) durante o tratamento ou utilização e após o armazenamento, os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou apagados sem autorização (controlo de acesso aos dados);
4) Assegurar que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou apagados sem autorização durante a transmissão, transporte ou armazenamento eletrónico, que as entidades recetoras de qualquer transferência de dados pessoais por meio de instalações de transmissão de dados podam ser identificadas e verificadas, e que são adotadas medidas adequadas de pseudonimização e encriptação para proteger a confidencialidade dos dados durante a transferência e armazenamento (transferência e controlo de armazenamento);
5) Assegurar o estabelecimento de um registo de auditoria para documentar se e por quem os dados pessoais foram inseridos, modificados ou removidos do Tratamento de dados pessoais (controlo de entrada);

6) Assegurar que os dados pessoais sejam tratados apenas de acordo com as instruções do Responsável pelo Tratamento (controlo de instruções);
7) Assegurar que os dados pessoais estão protegidos contra destruição ou perda acidental e que são adotadas medidas apropriadas para suporte ao acesso aos dados e/ou restauração de dados no caso de um incidente físico ou técnico que afete a disponibilidade (controlo da disponibilidade); e
8) Assegurar que os dados pessoais recolhidos para finalidades distintas são tratados separadamente (controlo de separação).
9) As presentes regras devem ser mantidas atualizadas e revistas sempre que forem feitas alterações relevantes em qualquer sistema de informação que use ou armazene dados pessoais, ou no modo como esse sistema é organizado.
10) As presentes regras devem ser revistas regularmente para avaliar a eficácia e as áreas de melhoria e, quando relevante, devem ser adotadas e implementadas as alterações como parte de um programa de melhoria contínua.

B. Segurança física

1) O Subcontratante manterá sistemas de segurança comercialmente razoáveis em todas as suas instalações nos quais se encontra localizado um sistema de informações que usa ou armazena dados pessoais. O Subcontratante restringe de forma razoável e adequada o acesso a esses dados pessoais.
2) O controle de acesso físico deve ser implementado em todos os centros de dados. O acesso não autorizado é proibido e vigiado por meio de equipa de segurança (24 horas por dia, 7 dias por semana), e monitorizado através de videovigilância.

C. Segurança organizacional

1) O Subcontratante deve assegurar que implementou políticas e procedimentos de segurança para classificar ativos de informações confidenciais, clarificar responsabilidades de segurança e promover a conscientização dos colaboradores.
2) Todos os incidentes de segurança de dados pessoais devem ser conduzidos de acordo com os procedimentos adequados de resposta a incidentes.

D. Segurança da rede

O Subcontratante deve manter a segurança da rede através de equipamentos comercialmente disponíveis e técnicas padrão do setor, incluindo firewalls, sistemas de deteção de intrusão, listas de controle de acesso e protocolos de encaminhamento (“routing”) seguro.

E. Controlo de acesso

1) Somente pessoal autorizado deverá ter permissão para conceder, modificar ou revogar o acesso a um sistema de informações que utiliza ou armazena dados pessoais.
2) Devem ser adotados procedimentos de gestão de utilizador que definam: as funções do utilizador e seus privilégios; a forma como o acesso é concedido, alterado e revogado; a segregação adequada de funções; e os requisitos e mecanismos de registo/monitorização.
3) Todos os colaboradores do Subcontratante devem possuir uma identificação de utilizador única.
4) Os direitos de acesso devem ser implementados de acordo com a abordagem de "menor privilégio".
5) O Subcontratante deve implementar medidas de segurança física e eletrónica comercialmente razoáveis para criar e proteger as palavras-passe.

F. Controlo de vírus e malware

O Subcontratante deve instalar e manter o software de proteção antivírus e malware padrão do setor (que deve incluir a versão ou o mecanismo mais recente) no sistema. O antivírus deve ser atualizado regularmente quando da atualização de assinaturas, definições ou atualizações são disponibilizadas pelo fornecedor.

G. Colaboradores

1) O Subcontratante deve implementar um programa de consciencialização de segurança para formar os colaboradores sobre suas obrigações de segurança. Este programa deve incluir formação sobre obrigações de classificação de dados, controlos físicos de segurança, práticas de segurança e relatórios de incidentes de segurança.
2) O Subcontratante deve ter funções e responsabilidades claramente definidas para os seus colaboradores.
3) O pessoal do Subcontratante deve seguir rigorosamente as políticas e procedimentos de segurança estabelecidos.

H. Requisitos de segurança adicionais

1) O Subcontratante não deve apagar ou remover nenhum aviso ou informação que contenha ou esteja relacionado com dados pessoais.

2) O Subcontratante deve executar e manter backups seguros de todos os dados pessoais e garantir que os backups atualizados são armazenados fora do local. O Subcontratante deve garantir que esses backups estão disponíveis para o Responsável pelo Tratamento (ou para outras pessoas que o Responsável pelo Tratamento possa indicar), sem nenhum custo adicional para este, e que os dados contidos nos backups estão disponíveis a todo o tempo, mediante solicitação e sejam entregues ao Responsável pelo Tratamento sempre que solicitado por este.
3) O Subcontratante deve garantir que todo o sistema que contenha dados pessoais, incluindo dados de backup, é um sistema seguro que cumpre todos os requisitos de segurança.
4) Se os dados pessoais estiverem corrompidos, perdidos ou degradados o suficiente como resultado de falha do Subcontratante, de modo a serem inutilizáveis, o Responsável pelo Tratamento poderá:
   a) exigir que o Subcontratante (a expensas do Subcontratante) restaure ou obtenha a restauração de dados pessoais na medida do possível e o Subcontratante deverá fazê-lo com a maior brevidade possível e o mais tardar cinco (5) dias a partir da data de receção do aviso do Responsável pelo Tratamento; e/ou
   b) restaurar ou obter a restauração de dados pessoais, devendo, neste caso, ser reembolsado pelo Subcontratante por quaisquer despesas razoáveis incorridas no processo.
5) Se, a qualquer momento, o Subcontratante suspeitar ou tiver motivos para acreditar que os dados pessoais foram corrompidos, perdidos, suficientemente degradados ou afetados por, ou sujeitos a, um incidente cibernético de alguma forma e por qualquer motivo, o Subcontratante notificará o Responsável pelo Tratamento imediatamente e informará o Responsável pelo Tratamento sobre todas as medidas corretivas que o Subcontratante se propõe a adotar.

I. Software malicioso

1) O Subcontratante deve, a suas próprias expensas, utilizar as versões mais recentes de definições e software antivírus disponíveis para verificar e conter a disseminação e para minimizar o impacto de qualquer software malicioso. Poderá ser necessário em determinadas circunstâncias (por exemplo, em resposta a uma ameaça específica) que o Subcontratante forneça detalhes da versão do software antivírus utilizado.

2) Quando dados pessoais altamente confidenciais (em particular categorias sensíveis ou especiais de dados pessoais) sejam tratados pelo Subcontratante, este deve implementar recursos antivírus avançados, comportamentais ou de próxima geração para proteger os dados pessoais.
3) Se o software malicioso for encontrado, as Partes cooperarão entre si para reduzir o efeito do mesmo e, particularmente se o software malicioso causar perda de eficiência operacional ou perda ou corrupção de dados pessoais, as partes cooperarão para mitigar quaisquer perdas e restaurar os Serviços para o nível de eficiência operacional desejada.
4) Qualquer custo decorrente das ações das Partes adotadas em conformidade com o disposto neste ponto I. será suportado pelas Partes da seguinte forma:
   a) pelo Subcontratante, nos casos em que o software malicioso tenha origem no software do Subcontratante, no software de terceiros fornecido pelo Subcontratante (ou nos próprios dados pessoais (enquanto estes dados pessoais estiverem sob o controle do Subcontratante ou qualquer um dos seus Subsubcontratantes), a menos que o Subcontratante possa demonstrar que esse software malicioso estava presente e não foi colocado em quarentena ou de outra forma identificado pelo Responsável pelo Tratamento quando comunicado ao Subcontratante; e
   b) pelo Responsável pelo Tratamento, nos restantes casos.

***