

DELIBERAÇÃO

Relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas
Alteração da deliberação de 21 de Abril de 2006

Por deliberação de 21 de Abril de 2006 do Conselho de Administração da ANACOM foi aprovada a decisão relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas (SCE).

Em ações de monitorização do cumprimento daquela deliberação, levadas a cabo através da consulta dos sítios dos prestadores de serviços na Internet e nos pontos de venda (lojas próprias e superfícies comerciais), verificaram-se algumas dificuldades na supervisão da deliberação, resultantes nomeadamente da extensão dos sítios, da dispersão da informação, da sucessiva alteração da informação e da circunstância de algumas informações consideradas de divulgação obrigatória não serem aplicáveis às ofertas de alguns serviços.

Decorridos mais de 5 anos após a aprovação da deliberação, justifica-se, pela experiência entretanto adquirida, adaptar as obrigações fixadas em matéria de divulgação das condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas às características atuais daquelas ofertas de modo a garantir uma efetiva e transparente informação sobre as mesmas, assegurando a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores finais e em particular dos consumidores.

Para o efeito, foi elaborado em Janeiro do corrente ano um projeto de alteração submetido a procedimento geral de consulta nos termos previstos no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE). A análise das posições manifestadas pelas diversas entidades no âmbito daquele procedimento de consulta, bem como o entendimento da

ANACOM sobre as mesmas constam do relatório anexo à presente deliberação, e que da mesma faz parte integrante, constituindo a fundamentação desta decisão final.

Na decorrência da publicação da Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro, que alterou a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, transpondo para a ordem jurídica nacional as alterações decorrentes das Diretivas 2009/136/CE e 2009/140/CE, ambas do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, foram agora incluídas nesta decisão final algumas obrigações expressamente previstas na LCE, bem como foram promovidas adaptações de natureza terminológica conciliando os termos e expressões utilizados nesta deliberação com os que estão atualmente consagrados na LCE.

Na sua atual redação, a LCE não prevê específicas exigências de informação sobre a oferta e utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público. Na linha do que prevê a Diretiva 2002/22/CE, com a redação que lhe foi conferida pela Diretiva 2009/136/CE, a LCE prevê agora para todas as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público idênticas exigências de disponibilização de informação sobre o acesso e utilização dos serviços que prestam.

A versão da deliberação posta a consulta pública, apesar de distinguir, em termos de organização, diferentes exigências de informação consoante estivesse em causa a oferta de redes e serviços telefónicos acessíveis ao público e a oferta de outros serviços de comunicações eletrónicas, já contemplava para todos os serviços abrangidos um nível muito próximo de informação e várias exigências de informação eram até coincidentes.

Perante a redação agora conferida ao artigo 47.º da LCE justifica-se reordenar a forma como se apresentam as obrigações de informação, prevendo-se um corpo comum de exigências, correspondente às obrigações previstas no projeto de deliberação sujeito a consulta em que há identidade de obrigações, e separando as exigências de informação que tendo presente as específicas características dos serviços, justificam uma formulação

especial. Porém, o conteúdo das obrigações previstas nesta deliberação não difere no essencial das que foram explicitadas no projeto de decisão submetido a consulta.

Pelo exposto, ao abrigo do disposto na al. g) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro e no âmbito das atribuições previstas nas alíneas h) do n.º 1 do artigo 6.º dos supra mencionados Estatutos e dos objetivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1, na alínea a) do n.º 2 e nas alíneas. b) e d) do n.º 4, todas do artigo 5.º da LCE, o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das competências previstas no n.º 2 do artigo 47.º da LCE, delibera:

- 1)** Alterar a deliberação relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, aprovada em 21/04/2006, passando a deliberação a ter a redação que consta do anexo;
- 2)** Determinar às empresas que oferecem redes de comunicações públicas e que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que implementem as alterações agora aprovadas no prazo máximo de 120 dias úteis a contar da notificação da presente deliberação.

ANEXO

OBJETO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

1. As obrigações previstas na presente decisão aplicam-se à divulgação de informação relativa a ofertas "*standardizadas*" de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público destinadas a utilizadores finais, incluindo, com as necessárias adaptações, as ofertas destinadas a cidadãos com necessidade especiais.

Para efeitos da presente decisão, entende-se por ofertas *standardizadas*, aquelas que refletem os termos e condições habituais da prestação do serviço, correspondendo a um padrão definido *a priori* refletido em contrato ou contratos tipo bem como aquelas em que, de alguma forma, ao utilizador do serviço apenas é permitido contratar em termos já previamente definidos.

2. O disposto nesta decisão não prejudica qualquer outra obrigação de disponibilização e divulgação de informação estabelecida em diploma legal, em regulamento ou determinação da ANACOM.
3. As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público as seguintes informações, de acordo com o exigido no n.º 2 do artigo 47.º da LCE:
 - a) Identificação do prestador;
 - b) Informação sobre os serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem;
 - c) Preços normais;
 - d) Sistemas de indemnização ou reembolso;
 - e) Tipos de serviços de manutenção oferecidos;

- f) Condições contratuais típicas;
- g) Mecanismos de resolução de conflitos.

4. O conteúdo das informações a que se refere o nº 3 da presente decisão é o seguinte:

Identificação do prestador

Nas informações relativas à identificação do prestador deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual todas as sociedades comerciais devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede e a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Devem ainda ser publicitados e divulgados os "Pontos de contacto", nomeadamente os números telefónicos e o *e-mail* para contacto com o serviço de atendimento comercial (incluindo os custos da realização de chamadas para os números indicados a partir das diversas redes fixas e móveis) e o endereço do respetivo sítio de Internet, quando existente.

Informação sobre os serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem

- Descrição dos serviços oferecidos

- Serviços telefónicos, onde se incluem também os prestadores de VoIP com numeração nómada:

Descrição dos serviços oferecidos, contemplando, sempre que aplicável, de entre outros, os seguintes aspetos: possibilidade de fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência; outras ofertas associadas, nomeadamente, as funcionalidades referentes à identificação da linha chamadora e da linha conectada, conforme o disposto no artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, serviços de telefonista, listas, serviços de informações de listas, barramento seletivo de chamadas, *roaming*, entre outras; caso o *roaming* não seja automaticamente ativado, devem os prestadores informar sobre a forma de proceder a tal ativação, bem como sobre o local onde se pode obter informação adicional sobre esta facilidade, incluindo, designadamente os preços aplicáveis;

- Outros serviços de comunicações eletrónicas:

Descrição dos serviços oferecidos, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas, incluindo o acesso móvel à Internet em território nacional ou em *roaming*. Caso o *roaming* não seja automaticamente ativado, devem os prestadores informar sobre a forma de proceder a tal ativação, bem como sobre o local onde se pode obter informação adicional sobre esta facilidade, incluindo, designadamente os preços aplicáveis.

- Eventuais restrições no acesso aos serviços

- Serviços com nomadismo e do tipo *homezone*:

Deve ser disponibilizada ao utilizador informação quanto à respetiva forma de utilização, bem como eventuais restrições associadas, nomeadamente à realização de chamadas para o serviço de emergência e à localização do chamador;

- Especificamente para os serviços telefónicos:

Deve ser disponibilizada informação sobre as restrições decorrentes, designadamente, da necessidade de prévia verificação de condições técnicas indispensáveis à prestação do serviço, impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico, impossibilidade de efetuar chamadas em pré-selecção para determinados tipos de números;

- Outros serviços de comunicações electrónicas:

Deve ser disponibilizada informação relativa a eventuais restrições no acesso aos serviços decorrentes, designadamente, da necessidade de prévia verificação de condições técnicas indispensáveis à prestação do serviço.

Eventuais restrições no acesso a aplicações globais (e.g. VoIP), protocolos e portos utilizados no IP (e.g. SIP, POP3, FTP).

- Cobertura dos serviços

- Serviços com nomadismo e do tipo *homezone*:

Deve ser disponibilizada informação sobre as restrições em termos de locais e área de utilização do serviço.

- Outros serviços de comunicações electrónicas:

Deve ser disponibilizada informação sobre a cobertura dos serviços, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação atualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço, devendo neste âmbito advertir-se, caso aplicável, para a necessidade de realização de testes de conectividade para verificar se o serviço está disponível na área do cliente.

- Níveis de qualidade de serviço oferecidos

- a) Deve ser disponibilizada informação relativa aos níveis de qualidade de serviço que os clientes podem esperar que lhes sejam, em média, oferecidos pelo prestador de serviço e informação respeitante aos níveis mínimos de qualidade de serviço que sejam fixados por lei ou regulamento, que devam ser obrigatoriamente oferecidos a cada cliente (por exemplo, para os serviços telefónicos, o prazo máximo de implementação da portabilidade previsto no respetivo Regulamento) e cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso. No anexo ao presente documento sugerem-se alguns parâmetros que as empresas poderão utilizar.
- b) O prestador deve também indicar a forma de obtenção de informação sobre os níveis mínimos de qualidade de serviço a contratar.

- Especificamente para os serviços de acesso à internet

Para assegurar aos utilizadores maior clareza sobre velocidades de acesso, as empresas devem assegurar:

- a) A disponibilização aos interessados de informação clara e rigorosa, para as várias ofertas do serviço e diferenciando entre os débitos na emissão (*upload*) e na receção (*download*), sobre a velocidade máxima de acesso oferecida e a velocidade média de acesso estimada pelo prestador (velocidade que, em média, o prestador estima poder ser disponibilizada em

condições normais de utilização, que, em muitos casos, pode divergir da velocidade máxima anunciada).

- b) A divulgação dos níveis de qualidade relativos à velocidade máxima e média de acesso e navegação deve, sempre que aplicável, ser acompanhada da advertência de não poder ser garantida a velocidade oferecida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que depende do nível de utilização da rede e do servidor ao qual o cliente se liga.
- c) A disponibilização aos interessados de informação clara e rigorosa sobre a migração entre ofertas, em particular, para responder a um pedido de alteração do cliente da velocidade máxima contratada pelo cliente.

Recomenda-se a disponibilização, nos respetivos sítios de Internet, de uma funcionalidade, à qual deverá ser dado o devido destaque, que permita aos interessados medir o débito *upstream/downstream* no seu acesso, instantâneo e/ou médio durante um determinado período.

Preços normais

Esta informação visa permitir aos consumidores determinar como será faturado e cobrado o serviço.

Para o efeito, devem ser publicitadas e divulgadas, as seguintes informações relativas ao preço:

- i) Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa
 - Especificamente para os serviços telefónicos: incluindo tipos e níveis de preços aplicáveis às comunicações em *roaming*, escalões geográficos, preços intra-rede e

inter-rede e para diferentes tipos de números, nomeadamente números não geográficos;

- Especificamente para os serviços de acesso à internet: incluindo tipos e níveis de preços aplicáveis ao serviço de acesso à internet móvel em território nacional e em *roaming*;

- ii) Preço da instalação, re-instalação, desinstalação (discriminando eventuais preços de reposição das condições anteriores à instalação) dos serviços em causa, quando aplicável;
- iii) Consumos mínimos, quando aplicável;
- iv) Preços de manutenção, quando aplicável;
- v) Preços de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- vi) Condições de atribuição de descontos e de crédito;
- vii) Horário normal e horário económico, quando aplicável;
- viii) Preços para aqueles horários;
- ix) Informação sobre se o tarifário é pré-pago ou pós-pago e se tem ou não limites de tráfego associados;
- x) Divulgação dos meios técnicos disponibilizados aos utilizadores para controlo de consumos (incluindo nas ofertas referentes à utilização do serviço de acesso à Internet em *roaming*), independentemente do critério utilizado para faturação do serviço, quando existentes, bem como da informação sobre a forma de ativar e desativar esta funcionalidade; e
- xi) Informação relativa à "Política de Utilização Responsável"/"Política de Utilização Aceitável", quando aplicável, designadamente o seu conteúdo e a forma de aceder a esta informação.

- Especificamente para os serviços telefónicos:

- a) Indicação do tipo de chamadas incluídas nas ofertas comerciais de tráfego ilimitado (designadamente, chamadas para números geográficos ou não geográficos), se aplicável;

- b) Eventuais custos associados à portabilidade de operador, se aplicável;
 - c) Preço das comunicações para o serviço informativo de preços de chamadas para números portados (quando a obrigação de implementação deste serviço seja aplicável);
- Especificamente para os serviços de acesso à Internet:
 - a) O volume contratado de dados enviados e recebidos, quando for este o critério utilizado na faturação do serviço;
 - b) Sempre que a faturação se baseie na distinção entre tráfego nacional e internacional, informação sobre os meios técnicos eventualmente ao dispor do utilizador para que este possa reconhecer previamente e *on-line* o tipo de tráfego (nacional ou internacional) associado aos endereços a que pretenda aceder em cada momento; e
 - c) Divulgação, se aplicáveis, das respetivas políticas de gestão de tráfego, que se revelam restritivas da utilização do serviço de acesso à Internet, no âmbito da adesão a tarifários de tráfego ilimitado (incluindo "*happy hours*").
 - Para todos os serviços de comunicações electrónicas:
 - a) Deve ser inserido *link* no sítio da Internet do prestador do serviço para o Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM no caso de serviços abrangidos por aquele observatório;
 - b) Recomenda-se, para todos os serviços, que os prestadores de serviços disponibilizem, nos respetivos sítios da Internet e pontos de venda, simuladores que permitam comparar os vários planos tarifários que oferecem.
 - Para os serviços acessíveis ao público em local fixo:

Deve ser assegurada informação de que a oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público em local fixo pode dar lugar ao

pagamento de TMDP, devendo os interessados averiguar, nos municípios de residência, sobre a existência e valor da referida taxa.

Sistemas de indemnização e reembolso

Este item refere-se às indemnizações e reembolsos a pagar ao assinante em caso de incumprimento de níveis mínimos de qualidade que lhe sejam oferecidos, incluindo as que são fixadas contratualmente e por lei ou regulamento, designadamente as compensações a pagar aos assinantes previstas no Regulamento da Portabilidade em vigor, quando aplicável.

Tipos de serviços de manutenção oferecidos

Deve ser publicada e disponibilizada informação sobre os serviços de manutenção oferecidos pelo prestador e as obrigações por este assumidas, bem como os pontos de contacto, nomeadamente os números telefónicos e o *e-mail* para contacto com o serviço de atendimento para participação de avarias (incluindo os custos da realização de chamadas para os números indicados a partir das diversas redes fixas e móveis) e horário de atendimento.

Recomenda-se que se publique e divulgue, também, o nível de qualidade mínimo oferecido aos clientes quanto ao tempo de reparação de avarias, sugerindo-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o anexo.

Condições contratuais típicas

Devem ser publicitadas e divulgadas as condições contratuais gerais e típicas que o cliente deverá subscrever/aceitar para contratar a prestação do serviço.

A informação a publicitar e divulgar, no âmbito das condições contratuais típicas deverá ser acompanhada, caso aplicável, da advertência de que a prestação de serviços está condicionada à aceitação de períodos contratuais mínimos, o que deverá ser sempre feito com a relevância, em termos de destaque e tamanho da letra, que seja conferida ao preço do serviço.

Relativamente aos períodos contratuais mínimos, deve ser disponibilizada também informação clara sobre:

- A duração do período contratual mínimo e as condições aplicáveis em caso de rescisão do contrato antes de decorrido aquele período; e
- Quando o período contratual mínimo tiver como justificação a venda de equipamento em condições especiais, devem indicar-se as características do equipamento, nomeadamente, se este está bloqueado ou não, o preço respetivo e as condições do desbloqueamento, bem como o preço do equipamento bloqueado e desbloqueado.

Devem ser publicitadas as condições de cessação do contrato.

- Especificamente para os serviços telefónicos:

Devem ser indicadas as formalidades e documentos a apresentar com o pedido de portabilidade para a denúncia do contrato e os eventuais encargos decorrentes desta cessação.

Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço

Deve ser publicada e disponibilizada informação relativa aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os procedimentos internos criados pela empresa, de modo a esclarecer o público e, em particular os consumidores, sobre a sua existência e o modo de acesso.

Recomenda-se que seja também publicada a seguinte informação:

- i) Canais disponíveis para apresentação de reclamações, incluindo a identificação do órgão que, na estrutura de cada empresa, é responsável pelo seu tratamento;
- ii) Prazo dentro do qual o utilizador deve reclamar;
- iii) Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a receção da reclamação;
- iv) Prazo máximo para resposta a reclamações; neste âmbito, sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro e) que integra o Anexo;
- v) Prazo máximo, findo o qual, na ausência de decisão da reclamação, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação reclamada; e

vi) Possibilidade de o assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato aos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, bem como os respetivos elementos de contacto.

5. As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem assegurar a publicitação e divulgação das informações previstas no número anterior nos seguintes termos:

i) As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a assegurar que as informações relativas às condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações previstas na presente deliberação sejam publicadas e disponibilizadas aos interessados, em suporte escrito e a título gratuito, em todos os estabelecimentos comerciais próprios e em todos os pontos de venda dos seus serviços e nos seus sítios da Internet, quando existentes.

Entende-se por estabelecimentos comerciais próprios as instalações, com carácter fixo ou permanente, onde os prestadores de serviços exerçam a sua atividade e onde tenham contacto direto com o público, designadamente através de serviços de atendimento presencial ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

ii) Quanto à forma de disponibilizar a informação aos interessados, os prestadores de serviços devem assegurar que nos seus estabelecimentos e em quaisquer pontos de venda do serviço se encontra disponível para consulta dos interessados informação relativa à oferta e utilização dos serviços prevista na presente deliberação através de um dos seguintes meios:

- Consulta *on line* das Condições de Oferta do Serviço, através do acesso ao sítio do prestador na Internet; ou, em alternativa,
 - Consulta da mesma informação disponível em suporte escrito com informação clara e completa sobre as Condições de Oferta do Serviço, incluindo os elementos cuja divulgação é obrigatória nos termos da presente deliberação.
- iii) Os prestadores de serviço devem ainda assegurar que em todos os seus estabelecimentos comerciais próprios, a informação acima referida está disponível em suporte físico para ser entregue, a pedido do interessado, aceitando-se nomeadamente que possa ser impressa no local a partir do acesso ao sítio ou sítios de Internet do respetivo prestador.
- iv) Os prestadores de serviços devem ainda assegurar que nos pontos de venda dos serviços que não constituam estabelecimentos comerciais próprios exista indicação visível dos meios de contacto para obtenção de informação sobre as respetivas condições de oferta do serviço. No caso de apresentação de propostas contratuais ao domicílio ou de utilização de técnicas de utilização à distância deverá ser igualmente assegurada a disponibilização da informação prevista nos números 3 e 4 da presente deliberação ou dos meios de contacto para obtenção da mesma.
- v) As informações a disponibilizar nos sítios dos prestadores de serviços na Internet devem estar disponíveis, através de uma hiperligação com a seguinte designação: "Condições de Oferta dos Serviços".
- vi) Esta hiperligação poderá figurar na página principal ou na primeira página de cada uma das ofertas comerciais dos serviços. A posição da hiperligação deve ser imediatamente visível e identificável, sendo que o acesso à mesma deve dispensar o uso das barras elevatórias da página. Em qualquer caso, deve ser garantido o pleno acesso à

informação por parte de qualquer interessado, independentemente das suas necessidades especiais ou do equipamento utilizado.

- vii) A referida hiperligação deve dar acesso a uma listagem de rubricas relativamente às quais, nos termos da presente deliberação, o prestador é obrigado a disponibilizar informação. Cada uma dessas rubricas deve estar diretamente hiperligada à página onde a correspondente informação se encontra disponível. Em alternativa, essa informação pode ser apresentada, desde logo, na mesma página onde todas as rubricas são listadas.
- viii) As rubricas constantes da deliberação que não sejam aplicáveis à oferta em causa devem ser explicitadas com a indicação «não aplicável».
- ix) Tanto o texto a inscrever na hiperligação como o conteúdo informativo a que dará acesso, ou mesmo um eventual índice intermédio, deverão estar disponíveis em formato texto. Devem ainda estar garantidas normas elementares de acessibilidade como dimensão do texto e contraste entre o texto e o fundo da página. Exclui-se a possibilidade da informação estar exclusivamente disponível em formatos e suportes como imagem, *flash* ou vídeo.
- x) O conteúdo informativo de cada rubrica deverá ser acompanhado da correspondente data de publicação e da data de última atualização.
- xi) Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem comunicar à ANACOM a página (URL) a partir da qual se chega (ou acede) ao índice de rubricas de divulgação obrigatória. Qualquer alteração posterior da designação que identifica essa página deverá ser comunicada com uma antecedência mínima de cinco dias.

Ao indicarem à ANACOM a página (URL) que permite aceder à informação disponibilizada ao público sobre as condições de oferta e utilização de redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público as empresas dão cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 47.º da LCE, ficando assim dispensadas de enviar a esta Autoridade qualquer outra informação para o efeito.

- xii) Com o objetivo de garantir que a informação relativa às condições de oferta e de utilização do serviço disponibilizada pelos prestadores de serviços está ao alcance de todos os interessados, incluindo dos cidadãos com necessidades especiais, recomenda-se que os respetivos sítios da Internet sejam acessíveis, nomeadamente através do cumprimento das "Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da WEB", na sua versão mais atualizada. Estas diretrizes incluem várias recomendações que visam tornar os conteúdos disponíveis na Internet acessíveis a todos, independentemente das suas necessidades ou limitações específicas, sejam elas físicas ou resultado do equipamento utilizado. As diretrizes estão disponíveis a partir do sítio oficial do *World Wide Web Consortium*, acessível a partir de <http://www.w3.org/http://www.w3.org/>.
- xiii) Quando a contratação do serviço pressuponha a compra de uma embalagem (*kit/pacote*) em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem, de forma bem visível, a seguinte informação:
- A identificação do prestador do serviço;
 - A descrição genérica do serviço, indicando as suas principais características;
 - Indicação dos meios de contacto para obtenção de informação sobre período contratual mínimo eventualmente aplicável, cobertura, preços e demais condições de oferta e utilização do serviço, incluindo, nomeadamente o sítio na Internet da empresa prestadora, quando existente (devendo neste caso ser indicada a respetiva página (URL) de acesso à hiperligação "Condições de Oferta dos Serviços".

ANEXO

Parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas, sugeridos pela ANACOM tendo em vista a definição por parte dos operadores de níveis de qualidade a oferecer, em média, aos seus clientes:

a) Tempo máximo de admissão ao serviço:

Tempo medido em dias de calendário/horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é efetuado pelo cliente um pedido válido de adesão ao serviço até à efetiva disponibilização do mesmo e cuja responsabilidade não seja imputável ao cliente.

Serão de considerar também tempos máximos de admissão ao serviço nos casos de alteração de modalidades/funcionalidades do serviço, de alteração de morada por parte do cliente ou da instalação de serviços adicionais.

b) Tempo de interrupção/suspensão do serviço:

Tempo mensal de interrupção/suspensão do serviço, medido em horas de cada mês, que decorre desde o momento em que o cliente faz a reclamação até ao restabelecimento do mesmo e cuja responsabilidade não seja imputável ao cliente.

Caso no final do mês o serviço ainda não esteja restabelecido a contagem do tempo terá de novo início no primeiro dia do mês seguinte.

c) Tempo de reparação de avarias:

Tempo mensal, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento da participação válida por parte do cliente aos serviços da empresa prestadora do serviço, a que corresponde a criação e registo de um número de reclamação, até ao restabelecimento completo do serviço, isto é, quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria. Não deve ser contabilizado o tempo cuja responsabilidade seja imputável ao cliente.

d) Tempo de desligamento/desativação do serviço:

Valor medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é recebido do cliente um pedido válido de cessação do serviço até ao efetivo desligamento e cuja responsabilidade não seja imputável ao cliente. Por pedido válido entende-se qualquer pedido devidamente instruído.

e) Tempo de resposta a reclamações e a pedidos de informação do cliente:

Valor medido em dias de calendário contados desde a data de apresentação à empresa prestadora de uma reclamação/pedido de informação até à data da notificação da decisão da mesma ao reclamante/data de envio, pela empresa, da resposta ao pedido de informação. Não deve ser contabilizado o tempo cuja responsabilidade seja imputável ao cliente.