

COVID-19

# Medidas de resposta à pandemia relacionadas com o setor das comunicações eletrónicas

No contexto de emergência de saúde pública que se vive atualmente, entraram em vigor regras excecionais e temporárias aplicáveis ao sector das comunicações que têm impacto nos direitos dos utilizadores destes serviços.

## Medidas para assegurar a prestação de serviços de comunicações eletrónicas

As medidas adotadas com o objetivo de assegurar a prestação ininterrupta de serviços de comunicações eletrónicas críticos à população em geral e, em especial, a continuidade da prestação destes serviços a clientes prioritários (ex.: entidades prestadoras de cuidados de saúde, forças e serviços de segurança e administração interna) podem afetar a experiência de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas:

- Os operadores devem adotar medidas para preservar a integridade e a segurança das redes e dos serviços prestados através delas e prevenir os efeitos de congestionamento, o que pode afetar a qualidade dos serviços, em especial o de Internet, já que o tráfego pode ser condicionado;
- Necessidade de ser dada prioridade à resolução dos problemas que afetem os clientes definidos como prioritários (entidades prestadoras de cuidados de saúde, forças e serviços de segurança e administração interna, etc.), o que pode atrasar a resolução de avarias e de perturbações nos serviços dos restantes clientes, sobretudo nos casos que envolvem a deslocação de técnicos aos locais;
- Suspensão do prazo de resposta de 15 dias úteis às reclamações apresentadas através do livro de reclamações em formato físico ou eletrónico. Os operadores mantêm a obrigação de responder e a ANACOM toma conhecimento destas reclamações e respetivas respostas;
- Suspensão da obrigação de portabilidade de número sempre que esta implique a deslocação de técnicos e possibilidade de ampliar o prazo para concretizar de um para cinco dias úteis.

## Medidas para diminuir o risco de contágio e de propagação da doença COVID-19

A atividade de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e postais através de estabelecimentos abertos ao público não se encontra suspensa durante o estado de emergência por ser considerada essencial nesta conjuntura. No entanto, estes estabelecimentos devem cumprir as seguintes regras:

### Atendimento prioritário para:

- cidadãos sujeitos a um dever especial de proteção (maiores de 70 anos, cidadãos imunodeprimidos e portadores de doença crónica considerados de risco)
- profissionais de saúde
- elementos das forças e serviços de segurança
- elementos das forças de proteção e socorro;
- pessoal das forças armadas;
- pessoal de prestação de serviços de apoio social.

- Suspensão da obrigação de disponibilizar o livro de reclamações físico – os utilizadores devem utilizar o livro de reclamações eletrónico ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)). Embora o prazo de resposta a estas reclamações esteja suspenso, os operadores mantêm a obrigação de responder e a ANACOM toma conhecimento destas reclamações e respetivas respostas;
- Adoção de medidas que assegurem uma distância mínima de 2 metros entre utentes e uma permanência no estabelecimento pelo tempo estritamente necessário à aquisição de produtos e/ou prestação de serviços;
- Assegurar a desinfeção periódica de objetos ou superfícies, utilizando produtos adequados e eficazes no combate à propagação do vírus.

## Medidas de proteção dos consumidores de serviços de comunicações

No final do mês de março, a ANACOM propôs ao Governo a criação de um regime legal excecional e temporário com o objetivo de reforçar a proteção dos utilizadores de comunicações durante este período de crise.

Algumas das preocupações da ANACOM foram legalmente consagradas:

- Proibição da suspensão do fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento, quando esta for motivada por situações de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou infeção por COVID-19;
- Possibilidade de os consumidores em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face aos rendimentos do mês anterior pedirem o cancelamento dos seus contratos, sem que haja lugar a compensação ao operador, ainda que esteja a decorrer o período de fidelização.
- Para as dívidas relativas a serviços de comunicações, o operador e o cliente devem definir, por acordo, um plano de pagamento a ter início no segundo mês posterior ao estado de emergência.
- Os operadores de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais devem alterar os números de contacto telefónico com os consumidores começados por «30» ou «808» para números começados por «2», a fim de diminuir o custo das chamadas para estes serviços.

## ANACOM propôs reforçar a proteção dos utilizadores de comunicações eletrónicas

ANACOM propôs à Assembleia da República algumas alterações às regras de proteção dos consumidores de serviços de comunicações que foram aprovadas, por considerar que estas podem ser clarificadas e melhoradas:

- Revisão das condições de proibição de suspensão do fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente por esta proibição ter condições mais exigentes do que nos demais serviços públicos essenciais (água, eletricidade e gás natural);
- Especificação dos comprovativos que podem fazer prova da situação de desemprego ou de redução de rendimentos;
- Consagração legal da possibilidade de os clientes reduzirem o âmbito dos seus contratos (ex.: menos serviços ou funcionalidades) ou mesmo suspendê-los, de forma a reduzir encargos até que as dificuldades causadas pela pandemia

estejam ultrapassadas;

- Proibição, salvo acordo expresso do cliente, de os planos de pagamento acordados entre os operadores e os clientes preverem prestações superiores a metade do valor da mensalidade dos serviços contratados e uma duração inferior a 6 meses;
- Proibição de cobrança de juros de mora e de penalizações contratuais decorrentes de atrasos no pagamento de faturas ou no carregamento de saldos;
- Definição de sanções em caso de incumprimento das regras previstas na lei por parte dos operadores;
- Aplicabilidade do regime previsto na lei também às micro e pequenas empresas que, durante o período de exceção, tenham cessado a respetiva atividade ou sofrido quebras de rendimentos iguais ou superiores às que justificam a aplicação das mesmas medidas aos consumidores, bem como a organizações sem fins lucrativos que tenham encerrado ou sofrido quebras de rendimentos na mesma proporção.

## Como pode resolver um conflito com o seu operador no período de emergência?

Seguindo as orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS) para prevenção e controlo de infeção por COVID-19, a Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) determinou a adoção de medidas que condicionam o atendimento aos cidadãos em todos os serviços disponibilizados no território nacional, incluindo nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e nos Julgados de Paz. As medidas adotadas entraram em vigor no dia 16/03/2020 e preveem o cancelamento das sessões de mediação e pré-mediação presenciais que se encontravam agendadas. O reagendamento das sessões, assim como os novos procedimentos de mediação, são possíveis, mas apenas com recurso a plataformas digitais de conversação com transmissão de voz e imagem em tempo real (ex.: Skype, Zoom, WhatsApp, Messenger, etc.). Saiba mais em: COVID-19 – Funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Julgados de Paz. Com as medidas de segurança e saúde públicas implementadas no combate à propagação da COVID-19, várias entidades de apoio e proteção dos consumidores tiveram de ajustar a sua atividade, o que poderá gerar atrasos no envio de respostas.