

**Projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência**

**Nota justificativa**

**1. Enquadramento**

Nos termos do artigo 115.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (LCE), «[c]ompete à ARN, após consulta a utilizadores finais com deficiência, diretamente ou por intermédio das suas associações representativas, especificar os requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir que os utilizadores finais com deficiência:

a) Tenham acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais nos termos dos artigos 120.º e 123.º, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais; e

b) Beneficiem da escolha de empresas e serviços disponível para a maioria dos utilizadores finais.».

O n.º 2 da mesma disposição estabelece que, na especificação desses requisitos, «a ARN deve acautelar a conformidade com as normas ou especificações aplicáveis estabelecidas nos termos do artigo 30.º», respeitante à normalização.

Neste contexto, em 22.11.2022, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) deu início ao procedimento regulamentar para especificação dos requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência, e determinou a publicitação deste procedimento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), tendo fixado um prazo de 15 dias úteis para que os interessados pudessem remeter à ANACOM os contributos que entendessem dever ser considerados na elaboração do projeto de regulamento. O referido prazo terminou em 19.12.2022.

Dentro do prazo fixado, foi recebido um único contributo, apresentado por uma empresa prestadora de serviços de comunicações eletrónicas, o qual foi objeto de análise e ponderação na elaboração do presente projeto de regulamento.

Com vista à elaboração do presente projeto, a ANACOM procurou reunir informação sobre as soluções já disponibilizadas pelas empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas com o objetivo de facilitar o acesso dos utilizadores finais com deficiência a serviços de comunicações eletrónicas e analisou as reclamações apresentadas junto da ANACOM por utilizadores finais com deficiência nos últimos três anos, com o objetivo de identificar os problemas mais recorrentemente reportados e, bem assim, as dificuldades sentidas por este grupo específico.

Adicionalmente, o projeto de regulamento que agora se submete a consulta pública teve em consideração a informação reunida pelo Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC, na sigla em inglês), no relatório publicado, em dezembro de 2022, sobre as medidas destinadas a garantir equivalência de acesso e escolha para utilizadores com deficiência [BoR (22)172, *Report on measures for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users*, de 12.12.2022], que reúne informação sobre as medidas e iniciativas adotadas pelos vários Estados-Membros nesta matéria.

Na preparação do presente projeto, a ANACOM teve ainda em consideração o acervo das obrigações cujo cumprimento já é exigido pelo Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, que procedeu à transposição da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, que visa harmonizar os requisitos aplicáveis a determinados produtos e serviços (Diretiva Acessibilidade), bem como pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, adotada ao abrigo daquele Decreto-Lei, tendo-se procurado evitar, nesta sede, a duplicação de obrigações com objetivo idêntico.

## **2. Relevância da definição de medidas para utilizadores finais com deficiência**

Em maio de 2022, a Organização das Nações Unidas (ONU) publicou linhas de orientação para comunicações inclusivas para pessoas com deficiência [*Disability-Inclusive Communications Guidelines*, de março de 2022], estimando que 15% da população mundial tem, pelo menos, uma deficiência, percentagem que sobe para 46% se se considerarem pessoas com 60 ou mais anos. No referido documento, reconhece-se que as pessoas com

deficiência enfrentam um risco acrescido de discriminação, com um terço destas pessoas a relatarem experiências pessoais de discriminação.

Durante a última década, também a União Europeia (UE) adotou um conjunto de iniciativas em diferentes áreas com vista a tornar o espaço da União mais acessível a pessoas com deficiências, promovendo a transformação digital e serviços públicos inclusivos e acessíveis. Mesmo assim, subsistem barreiras para estas pessoas, nomeadamente relacionadas com a dificuldade de mobilidade intra-europa e no acesso a informação, produtos, serviços e habitação. Assim, em março de 2021, a UE adotou a Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030.

Especificamente no que se refere à acessibilidade das comunicações para utilizadores com deficiência, apurou-se, de acordo com os dados disponíveis mais recentes – de 2021 –, que apenas 64,3% dos europeus deficientes com mais de 16 anos têm ligação à Internet em casa, em comparação com 87,9% dos utilizadores sem deficiência. A acessibilidade a tecnologias de informação e comunicação (TIC), a bens e a serviços é um potenciador de direitos e um pré-requisito para a plena participação de pessoas com deficiência na sociedade em condições de igualdade.

A mais recente informação do Eurostat sobre a percentagem de população com 15 ou mais anos com alguma deficiência reporta a 2012, sendo à data essa percentagem de 17,6% na UE-27 e 14,6% em Portugal. Ainda de acordo com o Eurostat, em 2022 o risco de pobreza ou exclusão social para pessoas com limitação da atividade era de 28,8% na UE-27 e 26,4% em Portugal, sendo o mesmo indicador para pessoas sem limitação de atividade de 18,3% e de 16,7%, na EU-27 e em Portugal, respetivamente.

Os Censos de 2021 demonstram que 10,9% da população residente em Portugal com 5 ou mais anos tem, pelo menos, uma incapacidade, sendo as mulheres as mais afetadas. Concretamente, 3,5% da população detém uma deficiência visual, 2,8% uma deficiência auditiva, 3,4% uma deficiência cognitiva ou de memória e 6,1% uma deficiência de mobilidade.

A nível da UE, assinala-se o trabalho desenvolvido pelo BEREC, designadamente o referido relatório sobre as medidas destinadas a garantir equivalência de acesso e escolha para utilizadores com deficiência [BoR (22)172, *Report on measures for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users*, de 12.12.2022], no qual se conclui que a maioria dos países tem já implementado o que se encontra previsto na Diretiva (UE) 2018/1972 do

Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, no que respeita a medidas de apoio aos utilizadores finais com deficiência e a adoção de medidas específicas a fim de assegurar a equivalência de acesso por parte destes utilizadores aos serviços de comunicações eletrónicas e equipamentos associados.

No âmbito da prestação de serviços de comunicações eletrónicas, assinala-se que, entre 01.01.2019 e 31.03.2023, a ANACOM registou 166 reclamações apresentadas por utilizadores finais com deficiência. Os principais assuntos reclamados foram os seguintes:

- insatisfação quanto a condições de contratação e utilização de serviços, designadamente em razão de indeferimento de pedidos de adesão a tarifários especificamente dirigidos a utilizadores com deficiência ou de limitações associadas à subscrição desses tarifários;
- faturação de valores indevidos por não aplicação das condições contratadas;
- preço dos serviços, em alguns casos identificado como sendo superior ao de outras ofertas de subscrição generalizada;
- falta ou desconformidade da informação sobre preços, serviços e funcionalidades;
- dificuldades no acesso a/utilização de serviços de apoio ou área de clientes.

### **3. Medidas previstas a nível nacional**

O Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, procede à transposição da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, que visa harmonizar os requisitos aplicáveis a determinados produtos e serviços (Diretiva Acessibilidade).

Tal como se refere no preâmbulo do diploma, «[o] *intuito da referida diretiva é o de tornar os produtos e serviços mais acessíveis em benefício das empresas, pessoas com deficiência e pessoas com limitações funcionais, entendidas como as pessoas com incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, incapacidades relacionadas com a idade ou com qualquer outra limitação das funções do corpo humano, permanentes ou temporárias, que, em interação com diversas barreiras, se encontram limitadas no acesso aos produtos e serviços e implicam a adaptação desses produtos e serviços às suas necessidades específicas (...)*».

Nos termos do disposto no respetivo artigo 2.º, o Decreto-Lei n.º 82/2022 aplica-se, nomeadamente, a equipamentos terminais com capacidades informáticas interativas para uso dos consumidores, utilizados para serviços de comunicações eletrónicas [alínea c) do n.º 1], e a serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina [alínea a) do n.º 3], prevendo aquele diploma obrigações de acessibilidade a cumprir por fabricantes, importadores e prestadores de serviços. Concretamente no que respeita aos prestadores de serviços, e conforme resulta do seu artigo 13.º, estes devem, designadamente:

- a) elaborar as informações necessárias nos termos do anexo II do referido decreto-lei, as quais devem ser incluídas nos termos e condições gerais ou em documento equivalente e descrever os requisitos de acessibilidade aplicáveis, incluindo, se aplicável, (i) uma descrição geral do serviço em formatos acessíveis, (ii) as descrições e explicações necessárias para compreender o funcionamento do serviço e (iii) uma descrição da forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade relacionados com o procedimento de avaliação da conformidade de produtos, definido do anexo I ao mesmo diploma;
- b) explicar de que forma os serviços cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis, devendo tais informações ser disponibilizadas ao público por escrito e oralmente, de maneira acessível a pessoas com deficiência, e mantidas enquanto o serviço estiver disponível;
- c) assegurar a existência de procedimentos para que a prestação de serviços se mantenha conforme os requisitos de acessibilidade aplicáveis, tendo em conta as alterações das características da prestação de serviço, as alterações dos requisitos de acessibilidade aplicáveis e as alterações das normas harmonizadas ou das especificações técnicas de referência para declarar que o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade;
- d) caso o serviço não cumpra a conformidade exigida no referido decreto-lei, adotar as medidas corretivas necessárias para garantir a sua conformidade, informando desse facto as autoridades competentes e fornecendo-lhes as informações necessárias, nomeadamente no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas.

As obrigações acima referidas produzem efeito a partir de 28.06.2025 relativamente aos serviços prestados aos consumidores a partir desta data.

Os requisitos concretos de acessibilidade dos produtos e serviços, incluindo exemplos indicativos de soluções possíveis que contribuam para o cumprimento dos requisitos de acessibilidade respetivos – designadamente aqueles a que se refere a alínea a) da secção IV do anexo I à mencionada diretiva – foram fixados, nos termos do disposto na alínea a) do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho. A referida portaria estabelece, no n.º 2 do respetivo artigo 2.º, que todos os serviços devem cumprir os requisitos de acessibilidade previstos na secção III do respetivo anexo I (com exceção dos serviços de transporte urbano e suburbano e dos serviços de transporte regional), bem como os requisitos de acessibilidade previstos na secção IV do mesmo anexo.

A secção III do anexo I estabelece que a otimização da utilização previsível da prestação de serviços por pessoas com deficiência é garantida da seguinte forma:

- a) Assegurando a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação do serviço, nos termos da secção I e, se aplicável, da secção II do mesmo anexo I à Portaria n.º 220/2023;
- b) Fornecendo informações sobre o funcionamento do serviço e, sempre que sejam utilizados produtos na prestação do serviço, sobre a sua ligação com esses produtos, bem como sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com os dispositivos e funcionalidades de assistência, devendo essas informações assegurar o cumprimento de um conjunto de requisitos abrangendo, por exemplo, o tipo de canais através dos quais são disponibilizadas, o modo e o formato como são apresentadas, bem como a respetiva legibilidade/compreensibilidade;
- c) Tornando os sítios *web*, nomeadamente as aplicações em linha correspondentes e os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, acessíveis de forma coerente e adequada tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos (e.g. fornecer uma descrição textual das imagens, disponibilizar todas as funcionalidades a partir de um teclado, dar aos utilizadores tempo suficiente para a leitura, fazer com que o conteúdo surja e funcione de forma previsível e assegurar a compatibilidade com tecnologias de apoio, para que as pessoas com diferentes deficiências possam ler e interagir com um sítio *web*);
- d) Sempre que os serviços de apoio (serviços de assistência técnica, centros de atendimento, apoio técnico, serviços de intermediação e serviços de formação) estejam disponíveis, fornecendo informações sobre a acessibilidade do serviço e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio, em modos de comunicação acessíveis.

A secção IV do anexo I prevê, por sua vez, que, a fim de se otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, a prestação de serviços realiza-se mediante a inclusão de funções, prática, estratégias e procedimentos, bem como alterações do funcionamento do serviço, que visem dar resposta às necessidades das pessoas com deficiência e assegurar a interoperabilidade com as tecnologias de apoio, determinando-se na respetiva alínea a), respeitante a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência, os seguintes requisitos:

- a) Disponibilização de texto em tempo real, para além de comunicação por voz (e.g. permitir a escrita e a receção de textos de forma interativa e em tempo real por pessoas com dificuldades auditivas);
- b) Disponibilização de conversação total, no caso de ser disponibilizado o vídeo para além da comunicação por voz (e.g. permitir a utilização da língua gestual para que as pessoas surdas comuniquem entre si);
- c) Garantia de que as comunicações de emergência que utilizam voz e texto — incluindo texto em tempo real — são sincronizadas e de que, quando são fornecidos vídeos, estes também são sincronizados em modo de conversação total e transmitidos pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas ao ponto de atendimento da segurança pública (PASP) mais adequado (e.g. permitir que as pessoas com perturbações da fala e incapacidade auditiva e que optem por utilizar uma combinação de texto, voz e vídeo saibam que a comunicação é transmitida através da rede a um serviço de emergência).

No âmbito de medidas nacionais, merece ainda referência o Despacho n.º 7197/2016, de 1 de junho, do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., que apresenta uma lista de produtos de apoio «*para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em condições de igualdade com os demais, (...), à informação e comunicações, incluindo as tecnologias e sistemas de informação e comunicação*», consoante prescrição médica. Entre os produtos de apoio para a comunicação, realçam-se:

- Óculos, lentes e sistemas de lentes para ampliação (Código ISO 22 03 09);
- Produtos de apoio para expandir e direcionar o ângulo da visão (Código ISO 22 03 15);
- Sistemas vídeo de ampliação de imagem (Código ISO 22 03 18);
- Ajudas para ouvir usadas no corpo (Código ISO 22 06 06);
- Ajudas para ouvir intra-auriculares (Código ISO 22 06 12);

- Ajudas para ouvir retro-auriculares (Código ISO 22 06 15);
- Ajudas tácteis para ouvir (Código ISO 22 06 18);
- Ajudas para ouvir associadas aos implantes (Código ISO 22 06 21);
- Acessório para produtos de apoio para ouvir (Código ISO 22 06 27);
- Geradores de voz (Código ISO 22 09 03);
- Amplificadores de voz para uso pessoal (Código ISO 22 09 06);
- Decodificadores para videotexto e teletexto (Código ISO 22 18 21);
- Telefones para redes móveis (Código ISO 22 24 06);
- Indicadores com sinais visuais (Código ISO 22 27 03);
- Indicadores com sinais acústicos (Código ISO 22 27 06);
- Indicadores com sinais mecânicos (Código ISO 22 27 09);
- Materiais de leitura falados (Código ISO 22 30 03);
- Máquinas de leitura por caracteres (Código ISO 22 30 03);
- Materiais para leitura táctil (Código ISO 22 30 24);
- Computadores de secretária (não portáteis) (Código ISO 22 33 03);
- Computadores portáteis e assistentes pessoais digitais (PDA) (Código ISO 22 33 06).

#### 4. Ofertas disponíveis no mercado

Considerando a informação divulgada nos sítios na Internet das principais empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, foi possível apurar que, atualmente, são disponibilizadas em Portugal, ainda que não por todas as empresas, ofertas dos seguintes tipos:

- tarifários específicos, com valores bonificados, para clientes com incapacidades comprovadas;
- canais de atendimento especificamente destinados a utilizadores com deficiência, incluindo linhas telefónicas, serviços de atendimento por videoconferência em língua gestual portuguesa e endereços eletrónicos, bem como atendimento presencial, designadamente para a comunidade surda, em língua gestual portuguesa, em algumas lojas;
- equipamentos e *software* adaptativo (e.g. para acessibilidade digital e comunicação aumentativa) para telemóvel, *tablet* e computador, gratuitos ou a valores subsidiados para utilizadores que cumpram determinados requisitos;

- serviço de legendagem, incluindo de gravações automáticas, para utilizadores surdos e serviços de audiodescrição para utilizadores cegos ou com limitações visuais.

Uma das empresas cujo sítio na Internet foi analisado refere que contactará os clientes que apresentem documentação comprovativa de incapacidade igual ou superior a 60% (como o Atestado Médico de Incapacidade Multiuso) com propostas adaptadas às suas situações concretas ou, em alternativa e quando aplicável, permitirá a cessação antecipada do contrato sem encargos.

## **5. Contributos obtidos no âmbito do IPR**

No único contributo recebido é de notar que, de um modo geral, a empresa assinala a importância de, no contexto do regulamento a elaborar, se considerar o disposto na Diretiva Acessibilidade, salientando que o regulamento não deve extravasar o disposto na referida Diretiva, que já prevê um conjunto alargado de exigências de acessibilidade aplicáveis, designadamente, aos serviços de comunicações eletrónicas. Releva ainda esta empresa que o regulamento a aprovar deve ter em conta as ferramentas que são já disponibilizadas pelos prestadores de serviços e definir prazos de implementação alinhados com as disposições transitórias definidas no Decreto-Lei n.º 82/2022.

## **6. Ponderação e análise de impacto das medidas propostas no projeto de regulamento**

Considerando a informação recolhida no âmbito dos trabalhos preparatórios de elaboração do presente projeto de regulamento e o quadro legal atualmente em vigor, nomeadamente o disposto no Decreto-Lei n.º 82/2022, entende a ANACOM que as medidas a definir devem assegurar que as entidades às quais as mesmas serão aplicadas as conhecem e as compreendem adequadamente, garantindo a confiança do mercado e de todos os interessados quanto à sua adequação para a prossecução do fim a que se destinam, em linha com o princípio da boa-fé estabelecido no artigo 10.º do CPA a que se encontra sujeita a atividade administrativa em todas as suas formas e fases. Na prossecução desses objetivos, foram ponderadas diferentes opções, que de seguida se expõem, em cumprimento do disposto no artigo 99.º do CPA.

No contexto da conceção das várias medidas previstas no projeto de regulamento, a ANACOM não deixou de proceder, como se lhe impõe, à ponderação dos custos e dos benefícios das medidas projetadas, ponderando a proporcionalidade e a adequação das obrigações que por esta via se pretende impor às empresas.

**a) Informação contratual, comunicação e faturação**

No que respeita à informação contratual obrigatória a disponibilizar pelas empresas aos utilizadores finais ao abrigo do artigo 120.º da LCE, bem como à acessibilidade de comunicações, notificações e faturas, a ANACOM ponderou as seguintes opções:

- 1) Determinar obrigações específicas às empresas em benefício dos utilizadores finais com deficiência, com o objetivo de facilitar a leitura e conhecimento da informação pré-contratual e contratual e, no geral, das comunicações recebidas no âmbito da relação contratual, atendendo aos suportes através dos quais é disponibilizada a informação em causa;
- 2) Não determinar qualquer obrigação.

O artigo 115.º da LCE, ao encarregar a ANACOM de garantir que os utilizadores finais com deficiência tenham acesso a serviços de comunicações eletrónicas em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais, refere-se de forma expressa às respetivas informações contratuais. Nos termos do n.º 5 do artigo 120.º, as empresas já se encontram obrigadas a disponibilizar as informações contratuais a que respeita o referido artigo num formato acessível aos utilizadores finais com deficiência, nos termos do direito da UE que harmoniza os requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços – transposta, no ordenamento interno, pelo Decreto-Lei n.º 82/2022 –, quando tal for solicitado.

Sem prejuízo, nem a LCE, nem o Decreto-Lei n.º 82/2022 estabelecem exigências específicas para o cumprimento das obrigações de acessibilidade nesta matéria, não sendo estes diplomas, só por si, suficientes para alcançar aquele desiderato.

Por outro lado, a alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023 estabelece, conforme acima especificado, que a otimização da utilização previsível da prestação de serviços por pessoas com deficiência é garantida através da disponibilização de informações sobre o funcionamento do serviço e, sempre que sejam utilizados produtos na prestação do serviço, sobre a sua ligação com esses produtos, bem como sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com os dispositivos e funcionalidades de assistência, devendo essas informações:

- a) Estar disponíveis através de mais do que um canal sensorial (e.g. disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar as informações);

- b) Ser apresentadas de forma compreensível (e.g. usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor);
- c) Ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores (e.g. disponibilizar legendas quando for apresentado um vídeo com instruções);
- d) Disponibilizar o seu conteúdo em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas pelos utilizadores e através de mais do que um canal sensorial (e.g. permitir a utilização do ficheiro por pessoas cegas, imprimindo-o em Braille);
- e) Ser apresentadas em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos (e.g. permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual);
- f) Complementar os conteúdos não textuais com uma apresentação alternativa desses conteúdos (e.g. descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais);
- g) Disponibilizar as informações eletrónicas necessárias para a prestação do serviço de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas (e.g. quando um prestador de serviços faculta uma chave USB com informações sobre o serviço, tornar essas informações acessíveis).

Assim, a ANACOM ponderou, no âmbito da opção 1, a necessidade de impor obrigações adicionais nesta matéria às que já resultam da referida Portaria n.º 220/2023 no que se refere às informações a divulgar sobre os serviços.

Atendendo ao disposto no já referido n.º 5 do artigo 120.º da LCE, no Decreto-Lei n.º 82/2022 e na referida Portaria, foi também ponderada a opção 2, de não se determinar medidas específicas adicionais.

Ponderadas as opções, considerou-se que as regras que resultam da Portaria n.º 220/2023 sobre os termos em que a informação sobre os serviços deve ser prestada, quando articulada com as obrigações de informação contratual estabelecidas no artigo 120.º da LCE, asseguram já, de forma suficiente, a acessibilidade da informação, tendo-se, nessa medida, optado por clarificar que a disponibilização de informação contratual se encontra abrangida pelas regras de acessibilidade previstas na alínea b) da secção III do anexo I à referida portaria.

Adicionalmente, clarificou-se em que moldes deverão as empresas assegurar o cumprimento do disposto na subalínea v) da referida alínea b), nos termos da qual a informação sobre os serviços deve ser apresentada em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos.

Também no que se refere ao acesso a comunicações e notificações relacionadas com o contrato, assim como às faturas, se considerou serem de aplicar as exigências de acessibilidade estabelecidas na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, na medida em que as preocupações, nesta sede, são em tudo idênticas às que se colocam no âmbito da contratação do serviço. Com efeito, a ANACOM considera que o direito de aceder às comunicações e notificações relacionadas com o contrato, bem como às faturas do serviço, em condições que assegurem a respetiva compreensibilidade, deve ser garantido a todos os utilizadores finais, quer tenham ou não deficiência. O direito do utilizador final com deficiência a receber esta informação num formato que lhe permita compreendê-la garantir-lhe-á um maior grau de autonomia, não se admitindo como razoável uma solução que deixasse inteiramente do lado do utilizador final com deficiência encontrar, pelos seus próprios meios, apoios para decifrar a informação que lhe é enviada pela empresa que lhe presta o serviço e que é essencial para a gestão da sua relação contratual. Tratando-se de informação que é, geralmente, transmitida em formatos idênticos aos que se usam na contratação dos serviços – tipicamente em formato escrito e de apreensão visual – e considerando também que as empresas terão já de adaptar os seus procedimentos de modo a assegurar o cumprimento dos requisitos estabelecidos na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, considerou-se como a opção mais adequada a de aplicar os mesmos requisitos às comunicações, notificações e faturas, ao invés de definir, para esse efeito, requisitos distintos.

Note-se que, tanto no que respeita à disponibilização de informação contratual nos termos do artigo 120.º da LCE, como no que concerne à acessibilidade de comunicações, notificações e faturas, as obrigações previstas no presente projeto devem ser cumpridas pelas empresas abrangidas mediante solicitação do utilizador final com deficiência, no primeiro caso por aplicação do n.º 5 da disposição legal referida e, no segundo, em linha com a previsão no articulado do presente projeto. Concretamente sobre as comunicações, notificações e faturas em formato acessível, considera a ANACOM que, desde que a opção seja apresentada ao utilizador final com deficiência de forma transparente, não haverá vantagem relevante em

determinar a sua disponibilização por defeito, sendo suficiente deixar-se a opção na disponibilidade de cada utilizador final.

Atenta a ponderação efetuada, a ANACOM entende como mais adequada a opção 2, de não impor às empresas obrigações específicas adicionais destinadas a garantir a acessibilidade da informação contratual, considerando suficientes os requisitos estabelecidos na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, sem prejuízo de se considerar necessário clarificar e detalhar alguns aspetos sobre como a informação sobre os serviços deve ser apresentada. Relativamente às comunicações, notificações e faturas, considerou a ANACOM ser de optar pela previsão no projeto de regulamento de uma obrigação de cumprimento dos mesmos requisitos de acessibilidade aplicáveis à informação contratual.

Assinala-se que esta solução não adicionará, de forma relevante, aos custos em que as empresas já incorrerão com a implementação das obrigações resultantes da referida portaria, sendo que os custos adicionais que possam verificar-se serão justificáveis dados os benefícios decorrentes de os utilizadores finais com deficiência poderem aceder às informações contratuais, comunicações, notificações e faturas em formato que lhes permita compreender essas informações e comunicações, essenciais para uma decisão de contratar informada, bem como para a gestão da sua relação contratual com as empresas.

De notar que o projeto permite ainda aos utilizadores finais com deficiência a designação de um representante para efeitos da gestão da relação contratual com a empresa, identificando concretamente as matérias que deverão ser tratadas diretamente com o mesmo, designadamente questões relacionadas com a renegociação do contrato e a gestão das faturas. Esta possibilidade poderá, potencialmente, tornar menos frequente a opção, pelo utilizador final com deficiência, pelo envio de comunicações contratuais em formato acessível.

Ainda no contexto da informação contratual, comunicação e faturação, entendeu-se relevante refletir sobre a possibilidade de permitir que os utilizadores finais com deficiência sinalizem a respetiva condição, aquando da celebração do contrato ou durante a sua vigência. Neste sentido, ponderaram-se as seguintes opções:

- 1) determinar às empresas a disponibilização de um mecanismo que permita aos utilizadores finais com deficiência sinalizar a respetiva condição;
- 2) não determinar qualquer obrigação específica neste domínio.

A opção 1 permite que, aquando da celebração do contrato, os utilizadores finais com deficiência possam sinalizar, desde logo, a respetiva condição, identificando os contactos preferenciais e/ou designando um representante, assim como o formato pretendido para o envio de comunicações, notificações e faturas, em linha com o disposto no artigo 21.º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Este mecanismo permite que, desde o início da relação contratual, a empresa conheça a situação do utilizador final, de forma a poder promover o cumprimento das regras previstas na lei e no regulamento a aprovar que sejam aplicáveis. Esta solução não traria custos acrescidos significativos para as empresas, que apenas teriam de recolher os necessários elementos dos seus clientes ajustando, subsequentemente, os suportes das comunicações a endereçar aos utilizadores finais com deficiência e cujos custos já foram acima identificados e analisados.

Na perspetiva do utilizador final com deficiência, esta medida teria a vantagem de assegurar uma melhor e mais eficaz comunicação, facilitando a compreensão das condições contratuais relevantes por parte do utilizador final.

No mesmo sentido, e atendendo a que os utilizadores finais com deficiência podem adquirir essa condição durante a vigência do contrato, considera-se que o referido mecanismo deve poder ser utilizado durante todo o período de duração do contrato.

A não previsão deste mecanismo, ponderada na opção 2, não implicaria custos para as empresas, mas, em contrapartida, teria como principal desvantagem dificultar, por um lado, o cumprimento pelas empresas das obrigações nesta matéria e, por outro, a fiscalização e o efetivo sancionamento de situações de incumprimento identificadas por parte da ANACOM. Nessa medida, considera-se que as vantagens da criação de um mecanismo como o previsto na opção 1 superam as eventuais desvantagens, relacionadas, sobretudo, com os custos de implementação do mecanismo por parte das empresas.

Ponderando o anteriormente exposto, a ANACOM entende que a opção 1 é a mais adequada.

No que respeita ao mecanismo de controlo de utilização de serviços para utilizadores com deficiência, a ANACOM ponderou as seguintes opções:

- 1) não determinar a disponibilização de mecanismos de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo acessíveis, em função da particular incapacidade do utilizador final com deficiência;

- 2) determinar a disponibilização de mecanismos de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo acessíveis, em função da particular incapacidade do utilizador final com deficiência.

Relativamente à opção 1, é de notar que a obrigação de disponibilização de um mecanismo de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo se encontra estabelecida no n.º 1 do artigo 123.º da Lei das Comunicações Eletrónicas. A referida disposição não estabelece, contudo, regras específicas de acessibilidade para utilizadores finais com deficiência. Deste modo, a previsão desta obrigação apenas em termos genéricos, como prevista na lei, pode não ser suficiente para assegurar um acesso efetivo a este mecanismo por parte dos utilizadores finais com deficiência, em condições que lhes garantam, de forma plena, este direito.

No que respeita à opção 2, ponderou-se a determinação da obrigação de disponibilizar um mecanismo de controlo de utilização de serviços acessível aos utilizadores finais com deficiência, considerando a particular incapacidade de cada um destes utilizadores. Esta opção permite que todos os utilizadores tenham acesso a esta informação, independentemente da natureza da sua particular limitação, atendendo a que se trata de informação essencial à gestão da relação contratual com a empresa e, em particular, ao controlo dos custos com o serviço. Por outro lado, deixa-se na disponibilidade das empresas a ponderação da forma de assegurar o cumprimento desta obrigação, permitindo-lhes a implementação das soluções que, dando resposta a esta exigência, sejam consideradas as mais eficientes.

Atendendo à ponderação anteriormente realizada e em linha com o vindo de expor, a ANACOM considera a opção 2 a mais adequada, na medida em que garante o igual acesso a este mecanismo de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo a todos os utilizadores finais, quer tenham ou não uma deficiência e independentemente da natureza da mesma.

#### **b) Atendimento a utilizadores finais com deficiência**

Relativamente à acessibilidade no atendimento, consideraram-se as seguintes opções:

- 1) determinar a disponibilização de serviços de atendimento, incluindo assistência técnica, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência;

2) não definir qualquer obrigação relativamente à acessibilidade do atendimento.

No que respeita à opção 1, importaria prever que as empresas disponibilizassem serviços de atendimento, incluindo assistência técnica, tanto através das lojas como através de meios de comunicação à distância, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência, garantindo assim um adequado apoio a estes utilizadores no âmbito da execução do contrato e da utilização dos serviços contratados. Neste contexto, acautelar-se-ia a necessidade de as empresas assegurarem que os serviços de atendimento e assistência técnica a utilizadores finais com deficiência permitem o atendimento em Linguagem Gestual Portuguesa (LGP) ou por recurso a legendagem, atendendo a que nem todos os utilizadores com deficiência auditiva estão familiarizados com a referida linguagem, e o atendimento e a realização de chamadas que recorram a serviços de conversão integrada. Estes serviços deveriam estar disponíveis através de meios de comunicação à distância e nas lojas, admitindo-se que, nestas últimas, o acesso aos mesmos seja também assegurado através de meios de comunicação à distância. Admitindo-se que a implementação desta medida poderá implicar custos relevantes para as empresas que não asseguram, ainda, a disponibilização de serviços de atendimento e assistência técnica acessíveis, designadamente ao nível da formação e eventual reforço das equipas com pessoal especializado ou da aquisição de soluções de inteligência artificial adaptadas para o efeito, sob a ótica dos benefícios, esta solução permitirá aos utilizadores com deficiência um efetivo acesso aos referidos serviços e, conseqüentemente, um melhor e mais facilitado endereçamento e acompanhamento das obrigações e vicissitudes do contrato, promovendo a inclusão destes utilizadores.

A opção alternativa seria não estabelecer qualquer obrigação relativamente à acessibilidade do atendimento. Tal opção não implicaria ajustamentos nas práticas das empresas, ao contrário do que poderá suceder com a opção 1. Contudo, não garantiria aos utilizadores finais com deficiência um acesso aos serviços de atendimento equivalente ao dos restantes utilizadores finais, posicionando-os, dessa forma, em situação de desvantagem em relação aos demais.

Atenta a ponderação efetuada, a ANACOM entende que a opção de garantir serviços de atendimento, incluindo assistência técnica, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência é a mais adequada, sendo necessária para garantir a equivalência no acesso a serviços de comunicações eletrónicas por parte destes utilizadores.

Outra medida que se entendeu ser relevante equacionar prende-se com a acessibilidade dos sítios das empresas na Internet, tendo sido consideradas as seguintes opções:

- 1) exigir o cumprimento dos requisitos de acessibilidade *web* mais atuais em cada momento, bem como o acesso aos conteúdos em formato acessível;
- 2) não exigir o cumprimento dos requisitos de acessibilidade relativamente aos sítios das empresas na Internet.

Relativamente à opção 1, entende-se que a informação nos sítios das empresas na Internet deve ser acessível a qualquer utilizador, considerando que as tecnologias de informação e comunicação se mostram particularmente úteis para utilizadores com deficiência. A acessibilidade da informação nos sítios *web* deve seguir os requisitos de acessibilidade mais atuais em cada momento, seguindo, idealmente, as recomendações da W3C através da *Web Accessibility Initiative (WAI)*, baseadas na percebilidade, operabilidade, compreensibilidade e robustez. A adoção destas diretrizes garante que todos os utilizadores finais têm acesso à informação disponibilizada nos sítios *web*, com especial ênfase na informação legalmente obrigatória.

Neste contexto, note-se que a alínea c) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023 já obriga os prestadores de serviços – incluindo serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, nos termos da alínea a) do n.º 3 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 82/2022 – a tornar os sítios *web*, nomeadamente as aplicações em linha correspondentes e os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, acessíveis de forma coerente e adequada tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos. Nesta medida, as preocupações que a ANACOM considera serem de acautelar neste âmbito encontram-se já cobertas pela referida disposição.

Neste contexto, a ANACOM considera a opção 2, de não determinar quaisquer requisitos de acessibilidade *web* adicionais aos que já resultam da Portaria n.º 220/2023, a mais adequada.

Relativamente a medidas destinadas a facilitar a gestão da relação contratual entre utilizadores finais com deficiência e as empresas, a ANACOM ponderou duas opções:

- 1) determinar a sistematização, no âmbito dos procedimentos das empresas, da possibilidade de os utilizadores finais com deficiência designarem um representante para efeitos da gestão da relação contratual;

- 2) não determinar a sistematização da possibilidade de designar um representante.

Quando considerada a opção 1, de prever, na definição dos procedimentos das empresas, a possibilidade de os utilizadores finais com deficiência designarem um representante para efeitos da gestão da relação contratual, designadamente através da previsão dessa possibilidade nos formulários de contratação, assegurando que essa opção é devidamente refletida nas bases de dados a que a empresa recorre para contacto com o utilizador final com deficiência, entende-se que a mesma poderá mitigar as dificuldades eventualmente existentes na relação entre o utilizador e a empresa prestadora de serviços de comunicações eletrónicas. O utilizador com deficiência pode sempre designar um representante para a gestão da relação contratual com a empresa, nos termos da lei geral, identificando, se assim o entender, as matérias que devem ser tratadas diretamente com o mesmo. Adicionalmente, para que o utilizador final possa conhecer esta possibilidade e fazer uso da mesma, se assim o pretender, beneficiando do apoio do representante desde o início da relação contratual, considera-se que a mesma deve ser apresentada ao utilizador final com deficiência em momento prévio à celebração do contrato e no momento dessa celebração, sem prejuízo de o utilizador final a poder exercer a qualquer momento durante a execução do contrato.

Em relação à opção 2, considera-se que a não previsão, nos procedimentos das empresas, da possibilidade sistematizada de designação de representante poderá dificultar a operacionalização desta possibilidade legal e, conseqüentemente, o contacto entre o utilizador com deficiência e a empresa, bem como a capacidade daquele de gerir a relação contratual da melhor forma. Ademais, para a empresa não haverá uma diferença significativa entre comunicar com o representante designado ou com o utilizador com deficiência que é titular do contrato.

Em linha com o acima exposto, e não se identificando desvantagens relevantes desta solução para qualquer das partes interessadas, a ANACOM considera a opção 1 a mais adequada.

Relativamente aos procedimentos relacionados com a correção de avarias dos serviços contratados, a ANACOM ponderou duas opções:

- 1) Determinar a reparação prioritária de avarias que impeçam a utilização de serviços de comunicações eletrónicas por utilizadores finais com deficiência;
- 2) Não determinar a reparação prioritária de avarias.

No que respeita à opção 1, entende-se que a criação de um mecanismo que permita identificar e tratar com prioridade as avarias de serviços contratados por utilizadores finais com deficiência contribuirá para reduzir os tempos de indisponibilidade dos serviços prestados a estes utilizadores, para quem os serviços de comunicações eletrónicas são particularmente relevantes, na medida em que lhes permitem contornar algumas das dificuldades que enfrentam e, dessa forma, exercer com autonomia os seus direitos de cidadania. Com efeito, o princípio da igualdade estabelecido no artigo 13.º da Constituição da República Portuguesa (CRP) não se esgota na sua vertente negativa – isto é, na proibição de discriminações arbitrárias, de carácter favorável ou desfavorável –, devendo ser também interpretado na sua vertente positiva – ou seja, no sentido do tratamento igual de situações iguais e, por oposição, do tratamento diferenciado de situações cujas diferenças o justifiquem, em linha também com o disposto na alínea d) do artigo 9.º da CRP, que identifica como uma das tarefas fundamentais do Estado a de promover a «*igualdade real*» entre os portugueses. Assim, o princípio constitucional da igualdade admite situações de tratamento desigual, desde que justificadas e devidamente fundamentadas com base em critérios de justiça e equidade e destinadas a alcançar objetivos legítimos, sem descurar a importância de que sejam proporcionais, garantindo o equilíbrio das soluções tendo em consideração os vários interesses em presença. Neste enquadramento, a medida projetada na opção 1 com o alcance que visa não constitui uma medida discriminatória.

Neste contexto, a ANACOM ponderou e considera ser admissível a previsão de obrigações para as empresas que garantam a resolução prioritária de avarias de serviços de comunicações eletrónicas prestados a utilizadores finais com deficiência, visando atenuar as desigualdades enfrentadas por estes utilizadores, na medida em que, nestes casos, o impacto destas avarias será potencialmente mais gravoso, coartando a sua capacidade de exercer em pleno os seus direitos. Assim, a opção 1 permitirá que o acesso ao serviço para aqueles que dele mais dependem seja restaurado com prioridade. Acresce que este mecanismo minimizará as dificuldades que os utilizadores finais com deficiência encontram na resolução de avarias nos serviços de comunicações eletrónicas, designadamente relacionadas com as exigências dos contactos com os serviços de assistência técnica.

Do ponto de vista dos encargos para as empresas, e atendendo à medida já acima equacionada destinada à sinalização da condição dos utilizadores finais com deficiência desde o início da relação contratual ou da aquisição dessa condição, não se antecipa que sejam de tal ordem significativos que pudessem afastar a previsão desta obrigação. Ademais, nota-se que será suficiente promover uma reorganização da afetação das respetivas equipas

técnicas de modo a acautelarem o tratamento prioritário das avarias que afetam aqueles utilizadores.

A outra opção equacionada seria a de não estabelecer qualquer obrigação de tratamento prioritário de avarias de serviços prestados a utilizadores finais com deficiência. No entanto, pelas razões acima aduzidas, esta opção levaria a que estes utilizadores pudessem experienciar períodos mais dilatados de indisponibilidade de serviços para si particularmente essenciais, com potencial impacto significativo no seu bem-estar, saúde e segurança.

Em linha com o vindo de expor, entende-se que a opção de determinar a reparação prioritária de avarias que impeçam a utilização de serviços de comunicações eletrónicas por utilizadores finais com deficiência é a opção mais adequada, na medida em que promove a redução das desigualdades enfrentadas por estes utilizadores em razão da sua particular condição.

No que respeita aos procedimentos para a apresentação de reclamações, ponderaram-se as seguintes opções:

- 1) instituir procedimentos para a apresentação de reclamações através de meios acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, designadamente garantindo a assistência de um colaborador para o efeito, quando o utilizador assim o pretenda;
- 2) não estabelecer qualquer obrigação específica nesta matéria.

Relativamente à opção 1, entende-se que qualquer utilizador deve ter a possibilidade de apresentar a sua reclamação, independentemente de ter ou não uma deficiência. Por forma a tornar possível e efetivo o direito de apresentação de reclamações por parte de utilizadores finais com deficiência, as empresas devem adotar procedimentos adequados que façam uso de meios acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, designadamente assegurando a assistência de um colaborador especificamente preparado para o efeito, se o utilizador assim o desejar, em linha com a solução que já resulta do n.º 4 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor, para reclamações apresentadas por consumidores ou utentes impossibilitados de preencher a folha do livro de reclamações físico, por razões de analfabetismo ou incapacidade física. Na mesma linha, a informação sobre os canais disponíveis para a apresentação de reclamações deve estar incluída no resumo do contrato a que se refere o n.º 6 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, sempre que o titular do contrato seja um utilizador com deficiência, devendo ainda os procedimentos para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência, incluindo os

canais disponíveis para o efeito, ser publicada nos termos previstos no n.º 1 do artigo 116.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e no n.º 2.6 do anexo I à mesma lei. Garantir que a apresentação de reclamações é acessível em vários formatos dota os utilizadores finais com deficiência de autonomia e salvaguarda o respetivo direito de apresentar as suas reclamações.

Do ponto de vista do impacto da implementação desta medida para as empresas, considera-se que será residual, na medida em que poderão ser utilizados os meios acima referidos para efeitos de atendimento e assistência técnica acessíveis a utilizadores finais com deficiência. Acresce que qualquer solução que facilite a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência permite às empresas melhorar o serviço disponibilizado a estes utilizadores, aumentando os níveis de satisfação com o mesmo e, conseqüentemente, beneficiando as empresas em termos da respetiva imagem no mercado.

Em alternativa, foi também considerada a opção de não aplicar qualquer obrigação às empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, na medida em que se encontram já instituídos procedimentos para a apresentação de reclamações pela generalidade dos utilizadores finais, designadamente os associados ao livro de reclamações físico e eletrónico, disciplinados pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, que, inclusivamente, estabelece que o formulário eletrónico da reclamação na Plataforma Digital criada para o efeito deve cumprir as regras de acessibilidade digital, por forma a permitir a apresentação autónoma de reclamações por consumidores ou utentes com deficiência visual. Todavia, a acessibilidade destes procedimentos não é disciplinada de forma expressa e especificada face aos demais canais de apresentação de reclamações.

Atendendo ao anteriormente exposto, a ANACOM considera que a opção 1 é a mais adequada, por ser a única que se mostra suficiente para garantir a possibilidade de os utilizadores finais com deficiência apresentarem reclamações junto das empresas que lhes prestam serviços de comunicações eletrónicas, assegurando o acesso aos serviços, concretamente à apresentação de reclamações sobre os mesmos, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais.

### **c) Equipamentos de acesso e *software* acessível**

No que respeita a equipamentos de acesso e *software* acessível, foram ponderadas as seguintes opções:

- 1) Determinar às empresas a disponibilização aos utilizadores finais com deficiência de um serviço de aconselhamento no que respeita aos equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado, em função da sua específica incapacidade;
- 2) Determinar às empresas que assegurem, diretamente, a venda destes equipamentos e soluções;
- 3) Determinar às empresas que permitam aos utilizadores finais com deficiência testar equipamentos terminais acessíveis em loja, antes da respetiva aquisição, quando assegurem diretamente a sua venda;
- 4) Determinar às empresas a disponibilização de serviços de conversação integrada de última geração;
- 5) Não determinar qualquer obrigação.

Tendo em conta a multiplicidade de soluções e equipamentos disponíveis no mercado, a existência de múltiplos canais de comercialização destes equipamentos, bem como o facto de este mercado funcionar em concorrência, e atendendo ainda às obrigações que já resultam do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, e regulamentado pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, considera a ANACOM ser excessiva a determinação de uma obrigação de venda direta de equipamentos e soluções acessíveis por parte das empresas abrangidas pelo presente projeto de regulamento.

Por outro lado, entende-se que um serviço de aconselhamento personalizado relativamente aos equipamentos e soluções mais adequados para colmatar a específica incapacidade de um determinado utilizador final será essencial para um processo de escolha informado, bem como para garantir uma efetiva equivalência no acesso a serviços de comunicações eletrónicas por parte de utilizadores finais com deficiência. Nessa medida, a disponibilização desse serviço revela-se essencial para alcançar o objetivo a que se propõe o presente projeto de regulamento, apresentando-se como a solução menos limitativa da liberdade das empresas, sendo que os benefícios desta medida se sobrepõem amplamente a eventuais custos associados à inerente adaptação dos serviços de atendimento das empresas. Esta medida está associada à já acima prevista, relativa à disponibilização de serviços de atendimento e assistência técnica acessíveis, com equipas especificamente formadas para o efeito, assumindo-se que essa formação específica terá de ter, naturalmente, em conta as melhores formas de dar resposta às particulares necessidades destes utilizadores finais. Desta forma, esta medida não representará, para as empresas, um custo adicional relevante que pudesse considerar-se excessivo. Em alternativa, as empresas poderão encontrar

formas de limitar e racionalizar os encargos com a implementação desta medida, admitindo-se que este serviço de aconselhamento personalizado relativamente aos equipamentos e soluções mais adequados para colmatar a específica incapacidade de um determinado utilizador final possa ser prestado por entidades independentes contratadas pelas empresas, individualmente ou em consórcio.

Em idêntico sentido, não se obrigando à venda direta de equipamentos terminais e soluções de *software* acessíveis, considerou-se razoável determinar que, sempre que as empresas optem por fazê-lo, permitam ao utilizador final com deficiência testar o equipamento em loja antes da respetiva aquisição, não se antecipando que tal represente para as empresas um encargo relevante. Apenas desta forma o utilizador final poderá compreender inteiramente as respetivas funcionalidades e dele tirar o maior partido, assim se cumprindo o desígnio de acessibilidade a que se propõe o presente projeto de regulamento.

Finalmente, e atendendo à importância essencial dos serviços de conversação integrada de última geração para efeitos de garantia da acessibilidade dos serviços de comunicações eletrónicas para utilizadores finais com deficiência, considerou-se inultrapassável que as empresas disponibilizem esta funcionalidade aos utilizadores finais com deficiência. Neste contexto, há que assinalar que esta obrigação resulta já da alínea a) da secção IV do anexo I à referida Portaria n.º 220/2023, nos termos da qual os serviços de comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência, devem assegurar a disponibilização de texto em tempo real, para além de comunicação por voz, por exemplo permitindo a escrita e a receção de textos de forma interativa e em tempo real por pessoas com dificuldades auditivas [subalínea i)], bem como a disponibilização de conversação total, no caso de ser disponibilizado o vídeo para além da comunicação por voz, por exemplo permitindo a utilização da língua gestual para que as pessoas surdas comuniquem entre si [subalínea ii)].

Neste contexto, considerou-se que a preocupação de garantir aos utilizadores finais com deficiência a disponibilidade destas ferramentas se encontra já suficientemente acautelada.

Considerando o exposto, a ANACOM entendeu ser de afastar a opção 2, por se apresentar como excessiva face ao nível de concorrência no mercado dos produtos e soluções de *software* acessíveis, a opção 4, por respeitar a um serviço cuja disponibilização é já determinada pela legislação transversal aplicável em matéria de acessibilidade, e a opção 5, na medida em que a não adoção de quaisquer medidas neste âmbito prejudicaria o objetivo pretendido com a aprovação do regulamento projetado. Por outro lado, considerou-se que as vantagens advenientes das opções 1 e 3 para os utilizadores finais com deficiência e para a

garantia do respetivo direito de acesso e utilização de serviços de comunicações eletrónicas em termos equivalentes aos de que beneficiam os demais utilizadores se sobrepõem aos eventuais custos da sua implementação pelas empresas, considerando-se a sua adoção cumulativa uma solução razoável e proporcionada.

#### **d) Tarifários e meios de pagamento**

No que respeita a preços e tarifários/ofertas, foram ponderadas as seguintes opções:

- 1) Proibir as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas de cobrar aos utilizadores com deficiência preços superiores aos cobrados aos demais utilizadores finais pelo mesmo tipo de serviço;
- 2) Determinar às empresas a implementação de um mecanismo destinado a permitir descontar, no âmbito dos preços cobrados pelas comunicações, o tempo adicional de comunicação que pode resultar da utilização de funcionalidades de acessibilidade, como os serviços de conversação integrada;
- 3) Determinar às empresas a disponibilização de tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem;
- 4) Não determinar qualquer obrigação.

No âmbito da ponderação da primeira opção, considerou-se que a garantia de acesso a serviços de comunicações eletrónicas aos utilizadores com deficiência, a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 115.º da LCE, prende-se, também, com a equivalência de acesso em matéria de preços. Com efeito, nos termos do considerando 297 da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, «[p]ara garantir que os utilizadores finais com deficiência beneficiam da concorrência e da escolha de fornecedores de serviços tal como a maioria dos utilizadores finais, as autoridades competentes deverão especificar, sempre que adequado e em função das condições nacionais, e depois de consultar utilizadores finais com deficiência, os requisitos relativos à defesa do consumidor para utilizadores finais com deficiência a cumprir pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. Esses requisitos podem incluir, nomeadamente, que os fornecedores assegurem que os utilizadores finais com deficiência tirem partido dos seus serviços em condições idênticas às oferecidas aos demais utilizadores finais, incluindo no que diz respeito aos preços, tarifas e qualidade, independentemente de quaisquer custos suplementares que esses fornecedores tenham suportado» (sublinhado)

nosso). A título de exemplo, para alguns utilizadores com deficiência, as funcionalidades acessíveis associadas aos serviços de comunicações eletrónicas que lhes são prestados, como os serviços de conversação integrada, são o garante do efetivo acesso a estes serviços. Considerando que, para ter um acesso a serviços de comunicações eletrónicas equivalente aos dos demais utilizadores finais, é necessária a garantia de funcionalidades acessíveis que lhes permitam usufruir dos serviços contratados em toda a sua extensão e funcionalidade, admitir-se a cobrança de um preço adicional por essas funcionalidades prejudicaria o objetivo da equivalência de acesso. Com efeito, pretende-se, com as medidas em ponderação, não penalizar os utilizadores finais com deficiência em razão da sua condição, sendo que o acesso em termos equivalentes a serviços de comunicações eletrónicas apenas se consegue se esses utilizadores não forem penalizados com um agravamento de preços em consequência das exigências implementadas para assegurar a sua não discriminação.

Por sua vez, a opção 2 implicaria que as empresas definissem e implementassem mecanismos destinados a compensar os utilizadores finais com deficiência pelo facto de as comunicações estabelecidas por recurso a funcionalidades destinadas a assegurar a acessibilidade dos serviços serem, tendencialmente, de duração superior à de uma comunicação sem recurso a essas funcionalidades, em linha com o determinado por outros reguladores europeus, designadamente o Ofcom, no Reino Unido, que associa a disponibilização de serviços de conversação integrada de última geração à aplicação de tarifas especiais destinadas a compensar os utilizadores finais pelo tempo adicional que as chamadas por recurso a esta tecnologia importam, ou a AGCOM, em Itália, que determinou também a aplicação de tarifários especiais com descontos para determinados utilizadores finais com deficiência, no âmbito de serviços telefónicos e de acesso à Internet. Ainda que se encoraje a ponderação de soluções deste tipo pelas empresas, considerou-se que, atendendo à preponderância de tarifários com *plafonds* de comunicações elevados, os custos que para as empresas resultariam da imposição desta obrigação – que poderia exigir avaliações mais ou menos complexas para a determinação da métrica a considerar para este efeito – não se traduziriam num benefício com suficiente relevância para os utilizadores finais com deficiência.

Com respeito à opção 3, considera-se que a disponibilização de tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, tendo em conta as particulares características dessa deficiência (designadamente tarifários com maiores *plafonds* de mensagens escritas e/ou de videochamadas, com suporte de serviços de conversação integrada, bem como de dados para acesso à Internet, para utilizadores surdos ou mudos e, inversamente, tarifários com

maiores *plafonds* de chamadas de voz para utilizadores cegos ou com deficiências visuais), poderá ser um vetor importante na garantia da equivalência no acesso e na utilização de serviços de comunicações eletrónicas. A oferta de tarifários otimizados para estes utilizadores garantir-lhes-á a disponibilidade de opções tarifárias mais vantajosas e com uma melhor relação entre preço/serviços incluídos, bem como, conseqüentemente, um leque de escolhas mais alargado, em linha com o determinado na alínea b) do n.º 1 do artigo 115.º da LCE. Paralelamente, a oferta pelas empresas, no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem, de tarifários otimizados para utilizadores com deficiência promoverá, desejavelmente, o acesso por aqueles utilizadores a serviços de comunicações eletrónicas em condições mais justas, porque mais adaptadas às reais necessidades do utilizador a quem se destinam. Acresce que, ao não se prever no projeto de regulamento as concretas condições a disponibilizar em cada uma das ofertas para que as mesmas se considerem otimizadas deixa-se suficiente margem às empresas para que implementem esta obrigação da forma mais eficiente, atendendo ao seu específico modelo de negócio.

Por fim, a opção 4 implicaria que uma empresa que presta serviços de comunicações eletrónicas, se assim o entendesse, poderia solicitar como contrapartida por um serviço prestado a um utilizador final com deficiência um preço superior ao que cobra a um utilizador sem deficiência pelo mesmo tipo de serviço, sendo remunerada por essa via pelas funcionalidades associadas ao serviço destinadas a garantir a sua acessibilidade, sem as quais não seria possível aos utilizadores finais com deficiência aceder-lhe e fazer uso dele. Esta solução não asseguraria um acesso equivalente ao serviço, conforme exigido pela alínea a) do n.º 1 do artigo 115.º da LCE, pois essa equivalência perder-se-ia com a imputação ao utilizador com deficiência dos encargos decorrentes dessa oferta – por via do agravamento do preço do serviço em razão da sua condição.

Considerando o exposto, entende-se que a opção 1, de determinar que as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas não podem cobrar aos utilizadores com deficiência preços superiores aos cobrados aos restantes utilizadores finais pelo mesmo tipo de serviço, em conjugação com a opção 3, de determinar às empresas a disponibilização de tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, é a solução mais equilibrada, considerando que diminui as barreiras ao acesso equivalente a serviços de comunicações eletrónicas, garantindo a sua acessibilidade, não se considerando que as mesmas se traduzam num ónus excessivo para as empresas. Já a implementação da opção 2 de determinar a compensação do tempo adicional de comunicação resultante da utilização de funcionalidades acessíveis poderá acarretar uma complexidade adicional com custos e

adaptações de índole operacional não negligenciáveis, considerando-se que não serão justificáveis face aos benefícios para assegurar um acesso equivalente em face da disponibilização das opções 1 e 3. Por sua vez, é entendimento desta Autoridade que a não determinação de qualquer obrigação (opção 4) poderia deixar os utilizadores finais com deficiência em posição de desvantagem face aos demais utilizadores, prejudicando o objetivo de equivalência que resulta do artigo 115.º da LCE, não sendo, assim, de admitir tal possibilidade.

Foi ainda ponderada a previsão de obrigações para as empresas relacionadas com medidas de acessibilidade no carregamento de serviços móveis pré-pagos. Neste âmbito, a ANACOM avaliou as seguintes opções:

- 1) estabelecer a obrigação de as empresas permitirem aos utilizadores finais com deficiência a realização de carregamentos através do telemóvel ou da linha de atendimento da empresa;
- 2) não definir qualquer obrigação.

A opção 1 permite aos utilizadores com deficiência fazerem carregamentos diretamente através do telemóvel, utilizando comandos de voz, ou através de uma linha telefónica destinada ao efeito.

Sem prejuízo, releva-se que o atual contexto nacional já permite a qualquer utilizador fazer carregamentos em loja, no Multibanco, nas suas aplicações de *homebanking*, que devem respeitar as normas de acessibilidade aplicáveis.

Por outro lado, determinar às empresas que permitam aos utilizadores finais com deficiência fazer pagamentos ou carregamentos através do seu telemóvel implicaria também onerar estas empresas com a obrigação de assegurar os meios necessários para que tais operações fossem realizadas com observância dos requisitos de segurança exigidos.

Acresce que a utilização desta solução dependeria da adesão dos utilizadores finais com deficiência, que atualmente já beneficiam, no contexto nacional, das diversas soluções de carregamento acima descritas, o que poderia resultar numa reduzida taxa de adesão a esta nova funcionalidade, que representaria, assim, um encargo significativo para as empresas sem benefício relevante para os utilizadores finais com deficiência.

Perante o acima exposto, afigura-se que os encargos decorrentes da consagração de uma obrigação de as empresas permitirem aos utilizadores finais com deficiência a realização de

carregamentos através do telemóvel ou das linhas de atendimento seriam, expectavelmente, superiores aos benefícios que daí poderiam advir, razão pela qual a ANACOM considera que, no contexto atual, a opção 2 se afigura como a mais adequada, tanto mais que já é, atualmente, possível a todos os utilizadores fazerem carregamentos de serviços pré-pagos através de diversos canais, não se antecipando que estes venham a ser reduzidos de forma relevante num futuro próximo.

#### **e) Âmbito de aplicação**

O Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, regulamentado pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, aplica-se a todas as empresas que prestem os serviços abrangidos por aquele regime, incluindo os serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, nos termos da alínea a) do n.º 3 do artigo 2.º do referido decreto-lei.

Por sua vez, o artigo 115.º LCE habilita a ANACOM a especificar os requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público nesta matéria, não avançando distinções entre estas empresas em função de qualquer critério, designadamente a respetiva dimensão ou quota de mercado.

Não obstante, sem prejuízo da aplicabilidade genérica do projeto de regulamento a todas as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público no segmento residencial – atendendo à natureza das medidas nele previstas e ao tipo de utilizadores finais a que estas se destinam –, ponderou-se a proporcionalidade de restringir algumas das determinações nele previstas a empresas de maior dimensão e quota de mercado, designadamente a obrigação prevista no artigo 10.º, relacionada com a disponibilização de um serviço de aconselhamento aos utilizadores finais com deficiência sobre equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado, e a obrigação prevista no artigo 12.º, relacionada com a disponibilização de tarifários específicos otimizados para utilizadores finais com deficiência, privilegiando os serviços de comunicações cuja utilização seja por estes valorizada, em razão da sua específica incapacidade.

Embora não se disponha de elementos concretos que permitam uma avaliação aprofundada do impacto desta medida em termos de custos, admite-se que a mesma possa constituir um ónus excessivo e desproporcional para empresas com reduzida quota de mercado, com benefícios limitados para os utilizadores finais com deficiência no seu conjunto, atendendo à reduzida cobertura dos serviços oferecidos por essas empresas. Nessa medida, considera-se que as obrigações acima referidas deverão ser aplicáveis às empresas que preençam,

simultaneamente, os seguintes critérios, tendo por base os valores publicados trimestralmente pela ANACOM:

- a) quota de acessos móveis ativos (excluindo serviços máquina a máquina) com utilização efetiva superior ou igual a 1,5%; e
- b) quota de acessos de banda larga (acesso fixo) superior ou igual a 1,5%.

Este critério permite abranger, atualmente, as quatro maiores empresas no mercado nacional, cuja quota conjunta é superior a 98%, assim se garantindo a equivalência na escolha de serviços e empresas por parte de utilizadores finais com deficiência, sem onerar desproporcionadamente empresas de menor dimensão e que poderiam encontrar maiores obstáculos na implementação deste regime.

**f) Prazo para entrada em vigor**

No que respeita ao prazo a estabelecer no regulamento para a entrada em vigor das regras nele previstas, foram ponderadas as seguintes opções:

- 1) Alinhar o início da vigência do regulamento, na sua integralidade, com a data de produção de efeitos da generalidade das obrigações que resultam do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, prevista no n.º 1 do respetivo 39.º, isto é, 28.06.2025;
- 2) Antecipar a data de início de vigência das regras não associadas ao cumprimento de obrigações resultantes do referido decreto-lei, concretizado pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, prevendo um prazo para a respetiva implementação de 180 dias.

A opção 1) permitiria às empresas um prazo mais alargado para a implementação das obrigações a fixar, bem como a entrada em vigor de todas as regras aplicáveis nesta matéria num único momento. Por outro lado, atrasar-se-iam os benefícios que com a determinação deste regime se pretende que resultem para os utilizadores finais com deficiência, por um período que se considera significativamente superior àquele de que as empresas necessitariam para acomodar nos seus procedimentos o cumprimento das obrigações em causa.

A opção 2) reduziria o prazo de implementação, pelas empresas, das regras não associadas ao cumprimento de obrigações resultantes do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, concretizado pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho. Contudo, o prazo a estabelecer no âmbito dessa opção, de 180 dias, considera-se adequado e suficiente, possibilitando que os

utilizadores finais com deficiência beneficiem das vantagens que resultam das regras a determinar antes da produção de efeitos da generalidade das funcionalidades previstas na Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

Considerando a ponderação acima, a ANACOM considera mais adequada a opção 2, de antecipar a data de início de vigência das regras não associadas ao cumprimento de obrigações resultantes do referido decreto-lei, concretizado pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, prevendo um prazo para a respetiva implementação de 180 dias.

## **7. Consulta do projeto de regulamento**

No exercício do poder regulamentar previsto na alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 15 de março, com o propósito de dar cumprimento ao disposto no n.º 1 do artigo 115.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, e na prossecução dos objetivos gerais previstos na alínea d) do n.º 1 e na alínea d) do n.º 3, ambos do artigo 5.º da mesma lei, o Conselho de Administração, ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos referidos Estatutos, aprovou o projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência.

Nos termos do disposto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM e nos artigos 98.º e seguintes do CPA, o presente projeto, que desde já se disponibiliza no sítio da ANACOM na Internet, é submetido a consulta por um período de 40 dias úteis contados da data da sua publicação na 2.ª série do Diário da República.

Ainda em cumprimento do artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM, o presente projeto é também remetido ao membro do Governo responsável pela área das comunicações, sendo, em simultâneo, divulgado no sítio da ANACOM na Internet, proporcionando assim a intervenção do Governo, das entidades reguladas e outras entidades destinatárias da sua atividade, das associações de utentes e consumidores de interesse genérico ou específico na área das comunicações, bem como dos utilizadores e do público em geral.

Os interessados podem enviar os respetivos contributos, por escrito e em língua portuguesa e, preferencialmente, por correio eletrónico para o endereço [reg.ud@anacom.pt](mailto:reg.ud@anacom.pt).

Quando seja o caso, a informação considerada confidencial deve ser como tal identificada, de forma expressa e fundamentada, devendo ser enviada uma versão não confidencial do

contributo que a inclua, para efeitos de publicação, nos termos previstos na lei e na decisão da ANACOM de 17.11.2011.

Encerrada a consulta pública, nos termos do n.º 4 do artigo 10.º dos respetivos Estatutos, a ANACOM procederá à apreciação dos contributos apresentados pelos interessados e, com a aprovação da versão final do regulamento, disponibilizará um relatório contendo referência aos mesmos, bem como uma apreciação global que reflita o entendimento desta Autoridade e os fundamentos das opções tomadas.

**Projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência**

**Capítulo I**

**Disposições gerais**

**Artigo 1.º**

**Objeto e âmbito**

1 – O presente regulamento especifica os requisitos a que se encontram sujeitas as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir que os utilizadores finais com deficiência:

- a) têm acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais nos termos dos artigos 120.º e 123.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais; e
- b) beneficiam da escolha de empresas e serviços disponível para a maioria dos utilizadores finais.

2 – Encontram-se excluídas do âmbito de aplicação do presente regulamento as empresas que prestem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público exclusivamente destinados a utilizadores finais do segmento empresarial.

**Artigo 2.º**

**Definições**

Para efeitos do disposto no presente regulamento entende-se por:

- a) «Utilizador final com deficiência» a pessoa singular que preenche, cumulativamente, a definição de «utilizador final», estabelecida na alínea ccc) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, e a definição de «pessoa com deficiência», estabelecida no n.º 1 do artigo 3.º da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu

e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços;

- b) «*call centers*» os centros telefónicos de relacionamento tal como definidos na alínea a) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de julho;
- c) «Empresas» as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, considerando-se como «serviços de comunicações eletrónicas» os elencados na alínea ss) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- d) «Serviço de conversação integrada» o serviço definido na alínea ww) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

## **Capítulo II**

### **Informação contratual, comunicação e faturação**

#### **Artigo 3.º**

##### **Informação contratual**

1 – À informação contratual a disponibilizar nos termos do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas aplicam-se os requisitos de acessibilidade estabelecidos na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

2 – Para efeitos da subalínea v) da alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, as empresas devem assegurar o cumprimento dos seguintes requisitos mínimos:

- a) tipo e tamanho de letra adequados a facilitar a leitura por utilizadores finais com deficiência visual, não podendo o tamanho de letra, em caso algum, ser inferior a 12 pontos no texto e 13 nos títulos, tendo por referência o tipo de letra Arial;
- b) definições de contraste adequadas, devendo dar-se preferência a letra de cor preta sobre fundo branco;
- c) espaçamento entre linhas ajustável de, pelo menos, 1,5 linhas.

3 – Sem prejuízo da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e da privacidade, aquando da celebração do contrato, as empresas devem disponibilizar um

mecanismo de utilização simples que permita aos utilizadores finais com deficiência sinalizar a respetiva condição e identificar os seguintes elementos:

- a) Contactos preferenciais e/ou, quando aplicável, identificação e contactos do representante designado, nos termos do artigo 7.º;
- b) Formato pretendido para o envio de comunicações, notificações e faturas, nos termos do artigo 4.º.

4 – O mecanismo previsto no número anterior deve estar acessível durante todo o período de vigência do contrato, devendo a sua existência e modo de utilização constar do contrato, nos termos do n.º 2 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, conjugado com o n.º 5 do ponto I. da parte B do anexo III à mesma lei, e ser divulgado através dos serviços de atendimento da empresa, mediante solicitação.

#### **Artigo 4.º**

##### **Acessibilidade de comunicações, notificações e faturas**

1 – As empresas devem garantir que, sempre que solicitado por utilizadores finais com deficiência visual, as comunicações e notificações relacionadas com os respetivos contratos, bem como as faturas dos serviços contratados, são enviadas em formato acessível, designadamente em tamanho de letra aumentado, Braille ou formato áudio.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, às comunicações e notificações relacionadas com o contrato, bem como às faturas dos serviços contratados, aplica-se o disposto na alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

#### **Artigo 5.º**

##### **Mecanismos de controlo de utilização**

Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 123.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, as empresas devem garantir a disponibilização de mecanismos de controlo de utilização de serviços faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, permitindo-lhes o acesso a informações sobre o nível de consumo dos serviços incluídos nos seus planos tarifários e, sendo o caso, o saldo

remanescente disponível, em formato acessível e adequado à sua compreensão pelos destinatários, tendo em conta as suas específicas incapacidades.

### **Capítulo III**

#### **Atendimento a utilizadores finais com deficiência**

##### **Artigo 6.º**

###### **Acessibilidade no atendimento**

1 – As empresas devem disponibilizar serviços de atendimento, incluindo assistência técnica, especificamente destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência, garantindo que estes serviços se encontram otimizados para potenciar a sua utilização pelos referidos utilizadores, em função das suas específicas incapacidades.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas devem dispor de serviços de atendimento e assistência técnica aos utilizadores finais com deficiência, designadamente, em Língua Gestual Portuguesa ou por recurso a legendagem, bem como por recurso a serviços de conversação integrada.

3 – As empresas devem garantir uma adequada formação dos colaboradores alocados aos serviços referidos no n.º 1, de modo a permitir que estes dispõem de conhecimentos que lhes permitam dar adequada resposta às solicitações apresentadas por utilizadores finais com deficiência, em função das suas específicas incapacidades.

4 – Os serviços de atendimento a que se refere o n.º 1 devem poder ser acedidos nas ou através das lojas e através de meios de comunicação à distância.

5 – Os contactos dos serviços de atendimento a que se refere o n.º 1 devem ser divulgados nos sítios das empresas na Internet, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 116.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e no n.º 1 do anexo I à mesma lei.

6 – Se o serviço de atendimento telefónico através de *call centers* disponibilizado pelas empresas à generalidade dos utilizadores finais dispuser de menu eletrónico, as opções iniciais deste menu devem incluir uma opção que permita aos utilizadores finais com

deficiência sinalizar a sua condição e que os reencaminhe, sem custos adicionais, para os serviços referidos no n.º 1.

## **Artigo 7.º**

### **Designação de representante**

1 – As empresas acautelam, no âmbito dos respetivos procedimentos, a possibilidade de os utilizadores finais com deficiência designarem, de forma simples e sistematizada, um representante para efeitos da gestão da relação contratual, na sua integralidade ou apenas para algumas matérias, devendo, neste último caso, os procedimentos das empresas permitir a respetiva concretização.

2 – A possibilidade prevista no número anterior deve ser apresentada de forma expressa aos utilizadores finais com deficiência em momento prévio à celebração do contrato e no momento dessa celebração, quando estes sinalizem a sua condição nos termos do n.º 3 do Artigo 3.º, devendo também constar do contrato, nos termos n.º 2 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e do n.º 5 do ponto I da parte B do anexo III à mesma lei.

3 – A possibilidade prevista no n.º 1 pode ser exercida pelos utilizadores finais com deficiência em qualquer momento durante a vigência do contrato, devendo ser formalizada através de procuração, nos termos da legislação aplicável.

4 – Para efeitos do disposto no número anterior, cabe às empresas informar os utilizadores finais com deficiência e os seus representantes dos requisitos a cumprir para efeitos da designação de representante.

5 – As empresas não podem exigir, para efeitos da designação de representante nos termos dos números anteriores, o cumprimento de requisitos que não resultem diretamente da legislação aplicável.

## **Artigo 8.º**

### **Prioridade na resolução de avarias**

1 – Sem prejuízo do tratamento célere de todas as situações de avarias nos serviços reportadas por utilizadores finais, as empresas devem assegurar o tratamento prioritário de

avarias nos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo contratados por utilizadores finais com deficiência a partir do momento em que delas tenham conhecimento.

2 – Sem prejuízo da disponibilização de canais de reporte de avarias especificamente destinados aos utilizadores finais com deficiência, as empresas não podem fazer depender o tratamento prioritário de avarias previsto no número anterior de solicitação expressa destes utilizadores, nem da comunicação da avaria através de um canal de reporte específico.

## **Artigo 9.º**

### **Apresentação de reclamações**

1 – Sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais aplicáveis à apresentação e ao tratamento de reclamações, incluindo no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor, as empresas devem disponibilizar meios para a apresentação de reclamações acessíveis aos utilizadores finais com deficiência, designadamente assegurando a assistência de um colaborador para o efeito, quando os utilizadores assim o solicitem.

2 – As empresas devem publicar a informação relativa aos procedimentos para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência, incluindo os canais disponíveis para o efeito, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 116.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e no n.º 2.6 do anexo I à mesma lei.

3 – A informação relativa aos canais disponíveis para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência deve ser incluída no resumo do contrato a que se refere o n.º 6 do artigo 120.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, nos termos do disposto na respetiva alínea a), sempre que o titular do contrato a celebrar seja um utilizador com deficiência.

## **Capítulo IV**

### **Equipamentos de acesso e *software* acessível**

#### **Artigo 10.º**

##### **Aconselhamento sobre soluções disponíveis**

1 – As empresas devem disponibilizar aos utilizadores finais com deficiência um serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de *software* acessíveis disponíveis no mercado, em função das suas específicas incapacidades.

2 – O serviço de aconselhamento a que se refere o número anterior deve poder ser acedido através dos serviços de atendimento disponibilizados nos termos do n.º 1 do artigo 6.º.

3 – Sempre que assegurem a venda de equipamentos terminais acessíveis, as empresas devem permitir aos utilizadores finais com deficiência testar o equipamento em loja antes da respetiva aquisição, disponibilizando-lhes a assistência necessária para que possam melhor compreender as respetivas funcionalidades e a forma de as utilizar.

4 – O disposto nos números anteriores não se aplica a empresas cuja quota de acessos móveis ativos, excluindo serviços máquina a máquina, com utilização efetiva ou de acessos de banda larga (acesso fixo) seja inferior a 1,5%, tendo por base os valores publicados trimestralmente no sítio da ANACOM na Internet.

## **Capítulo V**

### **Tarifários**

#### **Artigo 11.º**

##### **Princípio da não discriminação de preços**

Pela prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, as empresas não podem cobrar aos utilizadores finais com deficiência preços superiores aos cobrados à generalidade dos utilizadores finais pelo mesmo tipo de serviço, em razão da disponibilização de funcionalidades destinadas a assegurar a sua acessibilidade, designadamente serviços de conversação integrada ou aplicações destinadas exclusivamente a garantir a acessibilidade a serviços de comunicações eletrónicas pelos utilizadores finais com deficiência.

## **Artigo 12.º**

### **Tarifários específicos**

1 – As empresas devem disponibilizar, no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que oferecem, tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, privilegiando os serviços de comunicações cuja utilização seja por estes valorizada, em razão da sua específica incapacidade.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas devem, designadamente, garantir que:

- a) os utilizadores com deficiências auditivas ou da fala podem subscrever ofertas com maior *plafond* de dados para acesso à Internet, SMS ou serviços de videochamada, com suporte de serviços de conversação integrada;
- b) os utilizadores com deficiências visuais podem subscrever ofertas com maior *plafond* de serviços de comunicação por voz.

3 – O disposto nos números anteriores não se aplica a empresas cuja quota de acessos móveis ativos, excluindo serviços máquina a máquina, com utilização efetiva ou de acessos de banda larga (acesso fixo) seja inferior a 1,5%, tendo por base os valores publicados trimestralmente no sítio da ANACOM na Internet.

## **Capítulo VI**

### **Disposições finais**

## **Artigo 13.º**

### **Disponibilização de informação à ANACOM**

1 – No prazo de 30 dias úteis após a entrada em vigor do presente regulamento, as empresas devem disponibilizar à ANACOM informação sobre:

- a) O mecanismo implementado para efeitos de identificação de utilizadores finais com deficiência, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º;
- b) O modo como asseguram o cumprimento do disposto no artigo 5.º;

- c) Os meios de atendimento destinados aos utilizadores finais com deficiência que disponibilizam, ao abrigo do n.º 1 do artigo 6.º, respetivos contactos e hiperligação para a página dos respetivos sítios na Internet onde estes se encontram divulgados, em cumprimento do n.º 5 do mesmo artigo;
- d) O modo como asseguram o cumprimento do disposto no artigo 8.º;
- e) A hiperligação para a página dos respetivos sítios na Internet onde é disponibilizada informação sobre os procedimentos e canais para a apresentação de reclamações por utilizadores finais com deficiência, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º;
- f) Os tarifários específicos disponibilizados em cumprimento do artigo 12.º;

2 – No prazo de 30 dias úteis após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro, as empresas devem disponibilizar à ANACOM informação sobre os requisitos de acessibilidade implementados nos respetivos sítios na Internet, em cumprimento do disposto na alínea c) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho.

3 – Sempre que procedam a qualquer alteração às medidas referidas nos números anteriores, as empresas devem comunicá-la à ANACOM no prazo de 10 dias úteis após a sua implementação.

4 – As comunicações a que se referem os números anteriores devem ser realizadas por meios eletrónicos, para o endereço [utilizadores-deficiencia@anacom.pt](mailto:utilizadores-deficiencia@anacom.pt), salvo quando outra forma seja definida pela ANACOM.

5 – As empresas devem conservar, por um período mínimo de cinco anos, o registo dos pedidos e tempos de tratamento de avarias reportadas por utilizadores finais com deficiência e tratadas nos termos do artigo 8.º, devendo disponibilizar à ANACOM acesso ao mesmo, sempre que solicitado.

6 – As informações transmitidas à ANACOM nos termos dos n.ºs 1 e 2 poderão ser objeto de divulgação e publicação por esta Autoridade para efeitos de informação aos utilizadores finais com deficiência.

## **Artigo 14.º**

### **Regime sancionatório**

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea oo) do n.º 3 do artigo 178.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

## **Artigo 15.º**

### **Entrada em vigor**

1 – Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o presente regulamento entra em vigor 180 dias após a sua publicação.

2 – Os n.ºs 1, 2 e a alínea b) do n.º 3, todos do artigo 3.º, e o artigo 4.º do presente regulamento entram em vigor na data prevista no n.º 1 do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro.