

DECISÃO DA ANACOM

SOBRE

**A OFERTA DA TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À
INTERNET EM BANDA LARGA**

da PRODEVICE – Serviços Informáticos, Unipessoal Lda.

[página deixada intencionalmente em branco]

Índice

1. Enquadramento	5
2. Condições da oferta.....	6
3. Análise.....	7
3.1. Preços – Mensalidade	7
3.2. Preços – Equipamento	8
3.3. Preços – Pagamento faseado.....	9
3.4. Avisos de consumo de dados	10
3.5. Tráfego adicional	10
3.6. Elementos exigidos para instruir o pedido	11
4. Conclusão e deliberação	12

[página deixada intencionalmente em branco]

1. Enquadramento

O Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho¹, que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (TSI) determina, no n.º 4 do seu artigo 14.º, que as empresas que estão sujeitas à obrigação de disponibilizar a TSI, no prazo de oito dias a contar da entrada em vigor da Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro², devem comunicar à ANACOM os termos em que é assegurada a disponibilização da referida tarifa.

Em conformidade com o citado artigo 14.º, compete à ANACOM proceder à análise das condições comunicadas pelas empresas, prevendo o n.º 7 daquela disposição que, se esta Autoridade não se pronunciar no prazo de 10 dias depois de recebidas as comunicações acima indicadas, as ofertas remetidas se consideram aprovadas.

Para dar cumprimento ao disposto no n.º 4 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, a PRODEVICE – Serviços Informáticos, Unipessoal Lda. (PRODEVICE), por e-mail de 07.01.2022, enviou à ANACOM um modelo do contrato de adesão para a disponibilização da TSI/proposta comercial para aprovação, assim como *link* com descrição do serviço.

Por decisão do Presidente do Conselho de Administração da ANACOM de 21.01.2022, ratificada por deliberação do Conselho de Administração de 25.01.2022 foi aprovado o sentido provável de decisão (SPD) sobre a oferta da TSI da PRODEVICE, com o objetivo de dar cumprimento ao disposto no artigo 14.º do mencionado Decreto-Lei. O referido SPD foi submetido ao procedimento de audiência prévia nos termos previstos nos artigos 121.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo (CPA), por um prazo de dez dias úteis. No termo do prazo fixado, a PRODEVICE não se pronunciou sobre o SPD proferido, nem remeteu à ANACOM uma oferta de serviços de acesso à Internet ajustada de forma a dar cumprimento ao que no mesmo se previa.

¹ Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga; disponível em <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/168697989/details/maximized>.

² Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro que estabelece o modelo, procedimentos e condições necessárias à aplicação do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de Internet, disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1711352>.

2. Condições da oferta

Apresentam-se de seguida as condições da oferta transmitida pela PRODEVICE em 07.01.2022.

Tabela 1 – Condições da oferta comunicadas pela PRODEVICE

Requisitos da oferta TSI	Termos comunicados
Mensalidade	PRO TSI: 6,15 € / PRO TSI + EQ: 11,15 €
Preço de serviços de ativação e ou de equipamentos de acesso	Ativação: - Equipamento de acesso: 123 € (100 € + IVA) / Aluguer 5,50 € (24 meses)
Opção de faseamento de pagamento do preço de serviços de ativação e ou equipamentos de acesso	24 meses associados à opção de aluguer de equipamento
Velocidade de <i>download</i>	12 Mbps
Velocidade de <i>upload</i>	2 Mbps
Valor mínimo de tráfego mensal	15 GB
Aviso de consumo de dados	Não
Tráfego adicional:	
i) Mecanismo acionado pelo prestador para solicitar o consentimento expresso e prévio dos clientes:	-
ii) Preço	5 €+IVA
iii) Velocidade de <i>download</i>	-
iv) Velocidade de <i>upload</i>	-
v) Volume de dados	15 GB

3. Análise

Com o enquadramento acima exposto, a ANACOM procedeu à análise da oferta comunicada pela PRODEVICE, reservando para um momento posterior a análise e decisão sobre as demais condições associadas à disponibilização da TSI por parte desta empresa tendo em vista a verificação das várias exigências a que a prestação do serviço se encontra sujeita, quer por aplicação do Decreto-Lei n.º 66/2021 e da Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro, quer por aplicação da Lei das Comunicações Eletrónicas³, a que se encontra sujeita a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas.

Concretamente, a decisão sobre as ofertas comunicadas nos termos do n.º 4 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 66/2021 não traduz qualquer juízo de aprovação dos modelos contratuais utilizados nem relativamente aos moldes e conteúdo da informação divulgada sobre a oferta, não obstante a que, no futuro, a ANACOM determine o ajustamento dos termos da disponibilização da TSI de forma a assegurar a observância das exigências previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas, no Decreto-Lei n.º 66/2021 e na demais legislação aplicável, designadamente a Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

Assim, analisada a oferta comunicada pela PRODEVICE, foram identificados um conjunto de aspectos que importa clarificar e corrigir, conforme adiante se discrimina, assinalando-se que não tendo a empresa remetido pronúncia ao SPD nem apresentado novo tarifário ou novas condições, mantém-se a análise efetuada no SPD, com exceção do referido no ponto 3.3, conforme se explicita no mesmo.

3.1. Preços – Mensalidade

O n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 274-A/2021, estabelece um valor de 5 euros mensais (sem IVA incluído) como o preço mensal da tarifa social de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel.

³ Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação, disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=930940>.

Verifica-se que, no ponto 5 do modelo de contrato de adesão disponibilizado pela PRODEVICE, além de uma opção no valor de 6,15 euros, designada «PRO TSI», é apresentada uma outra opção designada «PRO TSI+EQ» no valor de 11,15 euros:

- Em relação à mensalidade associada à opção «PRO TSI», deve ser clarificado que, como previsto na legislação aplicável, a mesma já inclui IVA, cuja taxa deve ser indicada. No caso em apreço, para que o valor da mensalidade indicado esteja conforme com o estabelecido na Portaria n.º 274-A/2021, presume-se que este valor de 6,15 euros respeita apenas a Portugal Continental (mediante aplicação da taxa de IVA de 23%).
- No que respeita à opção «PRO TSI+EQ», não é claro que serviços/prestações incluirá. Em qualquer caso, o valor de 11,15 euros ultrapassa o valor fixado na Portaria n.º 274-A/2021. Assim, esta opção não tem enquadramento nos instrumentos que regem a TSI.

3.2. Preços – Equipamento

O n.º 2 do artigo 2.º da Portaria n.º 274-A/2021 estabelece um preço máximo e único de 21,45 euros (sem IVA incluído) para serviços de ativação e ou equipamentos de acesso. Verifica-se que, no ponto 6 do modelo de contrato de adesão disponibilizado pela PRODEVICE, são apresentadas duas modalidades de disponibilização de equipamento de suporte à TSI – aquisição e aluguer.

Analisadas as condições previstas na oferta comunicadas conclui-se:

- A solução de aluguer de equipamento prevista na oferta comunicada pela PRODEVICE não é compatível com o disposto no n.º 2 do artigo 2.º da Portaria acima identificada que determina:

«...Nos casos em que a atribuição da tarifa social de acesso a serviços de Internet em banda larga fixa ou móvel deva ser precedida de serviços de ativação e ou equipamentos de acesso o preço, máximo e único, a cobrar para esse efeito é de 21,45 euros, ao qual acresce o IVA correspondente.»

Assim, a exigência de fixação de um preço máximo e único, ainda que o seu pagamento possa ser realizado num prazo de 24 meses, não permite a consagração da modalidade acima indicada. Acresce que se o pretendido nesta disposição é prever a possibilidade de pagamento faseado do preço devido pela

aquisição do equipamento, também neste caso a soma das prestações fixadas não pode exceder o limite estabelecido no n.º 2 do artigo 2.º da Portaria 274-A/2021 para os serviços de ativação e ou equipamentos de acesso.

- Na modalidade de aquisição, é listado um preço de 123 euros, que também não está conforme com o máximo acima referido.

Faz-se ainda notar que outras empresas, na sua pronúncia sobre o SPD abordaram aspetos relacionados, nomeadamente, com as compensações a pagar pelos beneficiários da TSI em caso de não devolução de equipamentos de acesso disponibilizados em regime de comodato e com os preços a pagar por equipamentos.

Sobre esta matéria entende a ANACOM que uma eventual compensação a pagar pelo beneficiário da TSI pela não devolução de equipamento de acesso disponibilizado em regime de comodato não pode exceder, no caso do primeiro equipamento, o valor fixado no n.º 2 do artigo 2.º da Portaria n.º 274-A/2021, aplicável para a respetiva venda.

Admite-se a possibilidade de haver lugar à cobrança ao cliente de valores superiores ao fixado no n.º 2 do artigo 2.º da Portaria n.º 274-A/2021, quando o beneficiário solicite equipamentos adicionais num contexto que não se reconduza a uma utilização normal, lícita e diligente do equipamento originalmente disponibilizado, ou quando estejam em causa situações de extravio desse equipamento que não sejam pelo cliente devidamente comprovadas ou documentadas.

3.3. Preços – Pagamento faseado

Conforme se encontra estabelecido no n.º 3 do artigo 2.º da Portaria n.º 274-A/2021, o beneficiário da TSI pode, se assim o entender, optar pelo pagamento faseado do preço associado aos serviços de ativação e ou equipamentos de acesso num prazo não superior a 24 meses.

Tendo em consideração os termos em que se encontra redigida a referida disposição, entende-se que foi intenção do legislador conferir ao beneficiário da TSI um maior número de opções para que este realizasse o pagamento do valor devido pelos serviços de ativação e ou equipamento, não sendo a solução prevista na oferta da PRODEVICE compatível com aquele desiderato.

Considerando que, em sede de pronúncia aos SPD remetidos a outras empresas sobre as suas ofertas de TSI, foi indicado por várias, a multiplicidade de opções de pagamento,

em função do que, em cada caso, seja solicitado pelo beneficiário da TSI, poderá implicar ajustamentos de elevada complexidade nos sistemas das empresas, e que tais modificações podem envolver custos que, sopesados com as vantagens da disponibilização de 24 opções de pagamento, serão desproporcionados.

Admite-se assim que a letra do n.º 3 do artigo 2.º da Portaria n.º 274-A/2021 possa permitir uma maior flexibilidade interpretativa, desde que ao beneficiário sejam apresentadas suficientes opções quanto ao prazo de pagamento em prestações de modo a permitir-lhe escolher uma opção adequada às suas concretas necessidades. Assim, perspetiva-se que a disponibilização de, pelo menos, três opções de pagamento do preço associado aos serviços de ativação e ou equipamentos de acesso – em 6, 12 e 24 meses –, a par da possibilidade de pagamento integral daquele preço na primeira fatura, será adequada ao cumprimento deste desígnio.

Perante o acima exposto, entende a ANACOM que as condições da oferta da TSI comunicadas pela PRODEVICE devem ser ajustadas de modo a prever a possibilidade de o beneficiário da TSI escolher o período pelo qual pretende fasear o pagamento do preço associado aos serviços de ativação e ou equipamentos de acesso, admitindo que este o faça em, pelo menos, 6, 12 e 24 meses.

3.4. Avisos de consumo de dados

O n.º 2 do artigo 5.º da Portaria n.º 274-A/2021 estabelece que, nos casos em que os clientes atinjam 80% e 100 % do limite de tráfego contratado, conforme previsto nos n.ºs 5 e 6 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, as empresas que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga devem remeter aos seus clientes avisos de modo a evitar que seja ultrapassado o valor fixo da tarifa. Esta possibilidade não se encontra refletida nas condições comunicadas pela PRODEVICE, pelo que deve a oferta de TSI remetida por aquela empresa ser ajustada de forma a contemplar o envio de tais avisos destinados a evitar que seja ultrapassado o valor fixo da tarifa.

3.5. Tráfego adicional

O n.º 3 do artigo 5.º da Portaria n.º 274-A/2021, em linha com o que dispõe o n.º 6 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, estabelece que *«[s]empre que o limite de tráfego associado à tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga seja atingido, os prestadores devem obter, através de pedido formulado em linguagem clara e simples, o consentimento expresso e prévio dos clientes de modo a poderem assegurar a*

prestação de tráfego adicional no valor e nas condições idênticas aos previstos na presente portaria para a prestação da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga».

No entanto, a informação que foi comunicada pela PRODEVIC à ANACOM é omissa relativamente à implementação de mecanismo que assegure a obtenção pela empresa deste consentimento prévio do cliente. Nesta medida, não se dá cumprimento ao disposto nas disposições referidas. Assim, a oferta desta empresa deve ser ajustada de forma a assegurar a obtenção, através de pedido formulado em linguagem clara e simples, do consentimento expresso e prévio dos seus clientes para que lhes seja assegurada a prestação de tráfego adicional no valor e nas condições idênticas aos previstos na Portaria n.º 274-A/2021 para a prestação da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga.

Relativamente às demais condições de prestação do serviço associadas ao tráfego adicional, concretamente a velocidade de *upload* e de *download*, nada se definindo no modelo apresentado pela PRODEVIC que divirja das condições aplicáveis aos 15 GB iniciais, infere-se que estas se manterão, como determinado na disposição acima transcrita.

3.6. Elementos exigidos para instruir o pedido

Verifica-se que no ponto 7 do modelo de contrato de adesão disponibilizado pela PRODEVIC, bem como na informação divulgada em relação às perguntas frequentes, nomeadamente na questão «*Que documentação devo reunir para iniciar o pedido?*», é apresentado o seguinte conjunto de documentos: i) comprovativo matrícula na instituição ensino superior (se aplicável); ii) comprovativo de morada de residência atual; iii) comprovativo de consentimento; iv) comprovativo da situação de necessidade especial (Segurança Social); e v) comprovativo baixos rendimentos do agregado familiar (AT).

Tendo em conta o que estabelece o n.º 3 do artigo 4.º da Portaria 274-A/2021 regista-se que não podem ser exigidos ao interessado, para apresentação do pedido de TSI, mais elementos do que os fixados. Neste sentido, o procedimento a implementar pela PRODEVIC deve ser ajustado para acautelar que, com a apresentação do requerimento para atribuição (automática) da TSI, não são exigidos quaisquer elementos além dos que resultam do n.º 3 e, quando aplicável, do n.º 5, ambos do artigo 4.º da Portaria n.º 274-A/2021.

4. Conclusão e deliberação

Considerando o acima exposto, as competências conferidas à ANACOM nos n.ºs 5 a 7 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, bem como os poderes previstos na alínea b) do n.º 2 do artigo 9.º dos Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, o Conselho de Administração da ANACOM, ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos acima identificados, determina à PRODEVICE – Serviços Informáticos, Unipessoal Lda. que, no prazo de 10 dias úteis:

1. Ajuste a sua oferta de tarifa social de acesso à Internet em banda larga, de modo que a mesma se conforme com as exigências acima identificadas, para assegurar o cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, e na Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro, ajustamentos após os quais se considera que a oferta comunicada se encontrará conforme com o disposto nos diplomas referidos, devendo a PRODEVICE dar início ao procedimento previsto no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho.
2. Comunique à ANACOM a oferta ajustada nos termos do número anterior.

Lisboa, 18 de fevereiro de 2022

Aprovo, por urgência, nos termos e ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 29.º dos Estatutos da ANACOM, tendo em conta, quer a necessidade de promover a rápida implementação da tarifa social do serviço de acesso à Internet, cujas condições de oferta que ainda estavam por definir foram concretizadas na Portaria n.º 274-A/2021, de 29.11.2021 para entrar em vigor no início do corrente ano, quer também pelo facto de a próxima reunião ordinária do Conselho de Administração da ANACOM se realizar já depois de ultrapassado o prazo fixado no n.º 7 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, que determina o deferimento tácito da oferta apresentada por uma das empresas abrangidas pelas obrigações do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, e tendo também em consideração a relevância de adotar, em simultâneo, as decisões sobre as ofertas comunicadas pelas várias empresas que deram cumprimento ao disposto no 4 do artigo 14.º do acima indicado Decreto-Lei.

A presente decisão deve ser submetida a ratificação por parte do Conselho de Administração da ANACOM na sua próxima reunião ordinária.