

**Sentido provável da decisão que determina a alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro e que determina a todos os prestadores de serviços de comunicações a adaptação dos modelos de contratos de adesão ao novo regime e o envio aos assinantes de comunicação com informação das alterações contratuais decorrentes daquela Lei**

Na sequência da publicação da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, todos os serviços de comunicações electrónicas e serviços postais passaram a ser incluídos no âmbito da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger os utentes de serviços públicos essenciais.

Este novo enquadramento envolve alterações ao regime decorrente da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE).

Considerando que as alterações decorrentes da Lei n.º 12/2008 entram em vigor 90 dias após a sua publicação (cfr. artigo 4.º), importa adoptar medidas que acautelem o cumprimento da Lei, nomeadamente:

- a) Determinando aos operadores a realização de diligências destinadas a informar os seus actuais clientes das alterações legislativas e das consequentes alterações contratuais;
- b) Alterando a determinação desta Autoridade que fixou as Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, aprovadas pelo Conselho de Administração desta Autoridade em 1 de Setembro de 2005 (doravante designadas por Linhas de Orientação);
- c) Promovendo a harmonização das regras fixadas nos modelos de contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, utilizados pelos operadores, com as alterações legislativas decorrentes da Lei n.º 12/2008.

Pretende-se, deste modo, assegurar o cumprimento da Lei 23/96 tanto nos contratos que já foram objecto de aprovação ou que estão em análise, como nos contratos já celebrados à data da entrada em vigor desta Lei. Para esse efeito, importa identificar as novas obrigações dos prestadores, que devem constar dos contratos a celebrar no futuro e que devem ser transmitidas aos clientes que, à

data da entrada em vigor das alterações legislativas, tenham um contrato celebrado com os prestadores de serviços.

## **I. Impacto da nova Lei nas Linhas de Orientação**

Com o início de vigência da Lei n.º 12/2008, são tacitamente revogados ou alterados alguns preceitos da LCE e tornam-se ilegais algumas disposições das Linhas de Orientação, razão pela qual se torna necessário proceder à sua alteração.

Assim, em face das alterações decorrentes da Lei n.º 12/2008, impõe-se a alteração das Linhas de Orientação no sentido de exigirem que os contratos para a prestação de qualquer serviço de comunicações electrónicas contenham os seguintes elementos:

- Estipulação de que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior (n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96).
- Relativamente à suspensão da prestação do serviço por mora do cliente, o contrato deve prever um pré-aviso escrito com a antecedência de 10 dias relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar, no qual o cliente seja advertido do motivo da suspensão e informado dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo (n.º 2 e 3 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96). O meio pelo qual será transmitido ao cliente o pré-aviso deve ser indicado no contrato.
- Estipulação de que a prestação do serviço só pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis (n.º 4 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96).
- Direito do assinante a pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis (artigo 6.º da Lei n.º 23/96).
- Obrigatoriedade de periodicidade mensal da facturação (n.º 2 do artigo 9.º da Lei n.º 23/96).
- Quando for exigida caução para o serviço em causa, o contrato deve conter o regime que lhe é aplicável. Neste domínio, releva-se a importante

alteração resultante da sujeição dos serviços de comunicações electrónicas ao Decreto-Lei 195/99, de 8 de Junho, nos termos do qual, nos contratos em que sejam partes consumidores, é proibida a exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento daqueles serviços. Desta proibição apenas estão excepcionadas as cauções em situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor, desde que o cliente não opte pela transferência bancária como forma de pagamento.

## **II. Informação aos actuais clientes de serviços de comunicações electrónicas do impacto da nova Lei nos contratos em vigor**

As alterações legislativas introduzidas pela Lei n.º 12/2008 produzem efeitos “*ope legis*” nas relações contratuais, provocando assim imediatas modificações nas condições dos contratos em vigor. Neste sentido, o artigo 3.º da Lei n.º 12/2008 manda aplicar a nova lei às relações que subsistam à data da sua entrada em vigor e o artigo 13.º da Lei n.º 23/96 dispõe que é nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes da presente lei.

Embora a alteração das condições contratuais seja uma consequência directa e automática da entrada em vigor da Lei 12/2008, importa assegurar o direito do consumidor à informação sobre as novas condições.

Para o efeito, as empresas prestadoras de serviços de comunicações electrónicas devem:

- a) Enviar aos respectivos assinantes, no prazo de 30 dias após a notificação da decisão final, comunicação escrita que informe das novas condições aplicáveis aos contratos que decorrem da Lei n.º 12/2008, designadamente juntamente com a facturação. Esta comunicação deve referir todos os aspectos indicados no ponto I.
- b) Comunicar ao ICP-ANACOM, no prazo de 30 dias, a contar do termo do prazo a que se refere a alínea a), que foi dado cumprimento ao determinado nesta alínea, com cópia da comunicação enviada aos assinantes.

### **III. Adaptação dos contratos às novas regras**

Todas as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas devem adaptar os contratos que utilizam, quer tenham ou não sido anteriormente aprovados pelo ICP-ANACOM, às novas regras aplicáveis, de conformidade com o mencionado no ponto I e remeter a esta Autoridade as versões reformuladas dos contratos de adesão para aprovação nos termos do n.º 4 do artigo 39.º da LCE, no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação da decisão final.

### **IV. Sentido provável de decisão**

Pelo exposto, ao abrigo do disposto na al. g) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro e no âmbito das atribuições previstas nas alíneas h) e n) do n.º 1 do artigo 6.º dos supra mencionados Estatutos e do objectivo de regulação previsto na al. c) do n.º 1 e nas als. b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da LCE, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, com o objectivo de assegurar o cumprimento das obrigações fixadas na Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, aprova o seguinte sentido provável da decisão:

#### *1. Determinar aos prestadores de serviços de comunicações electrónicas:*

- a) O envio aos respectivos assinantes, no prazo de 30 dias após a notificação da decisão final, de comunicação escrita que informe das novas condições aplicáveis aos contratos que decorrem da Lei n.º 12/2008, designadamente juntamente com a facturação.
- b) A comunicação ao ICP-ANACOM, no mesmo prazo de 30 dias, a contar do termo do prazo a que se refere a alínea a), de que foi dado cumprimento ao determinado nesta alínea, com cópia da comunicação enviada aos assinantes;
- c) A adaptação dos contratos que utilizam às novas regras aplicáveis e o envio a esta Autoridade de versões reformuladas dos contratos de adesão para aprovação nos termos do n.º 4 do artigo 39.º da LCE, no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação da decisão final.

#### *2. Alterar as Linhas de Orientação nos seguintes pontos:*

➤ *Ponto III, 1, al. E), Ponto IV, al. E) e Ponto V, al. E) - Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato*

São aditados os seguintes elementos obrigatórios:

- Estipulação de que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.
- O contrato deve prever, para a suspensão do serviço por mora do cliente, um pré-aviso escrito com a antecedência de 10 dias relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar, no qual o cliente seja advertido do motivo da suspensão e informado dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo. O meio pelo qual será transmitido ao cliente o pré-aviso deve ser indicado no contrato.

➤ *No Ponto III, 2 – Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização do serviço -, Ponto IV – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas – e Ponto V - Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de distribuição de televisão*

Substitui-se o penúltimo item do Ponto III, 2 (“Direito do assinante pagar e obter quitação de apenas partes das quantias constantes da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora, excepto em situações de fraude ou pagamento sistematicamente atrasado) pelos seguintes dois elementos obrigatórios, que são aditados ao Ponto IV e ao Ponto V:

- Estipulação de que a prestação do serviço só pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.
- Direito do assinante a pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

➤ *Ponto III, 1, al. H), Ponto IV, al. H) e Ponto V) al. H) – Condições em que é disponibilizada a facturação*

É aditado o seguinte elemento obrigatório:

- Obrigatoriedade de periodicidade mensal da facturação.

➤ *No Ponto III, 2 – Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização do serviço -, Ponto IV – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas – e Ponto V - Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de distribuição de televisão*

- Quando for exigida a prestação de caução para o serviço em causa – apenas possível nos contratos a celebrar com clientes que não sejam consumidores ou em situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor, desde que o cliente não opte pela transferência bancária como forma de pagamento –, o contrato deve conter o regime que lhe é aplicável, definido de acordo com o disposto no Decreto-Lei 195/99, de 8 de Junho.

*3. Determinar às empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas que adaptem os contratos que utilizam de conformidade com o mencionado no ponto 2 e que remetam a esta Autoridade as versões reformuladas dos contratos de adesão para aprovação, nos termos do n.º 4 do artigo 39.º da LCE, no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação da decisão final.*

*4. Submeter o deliberado no número um à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, fixando um prazo de 20 dias para que, querendo, se pronunciem por escrito.*