PARTE D

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Acórdão (extrato) n.º 294/2017

Processo n.º 383/17

III — Decisão

Pelos fundamentos supra expostos e nos termos do n.º 3 do artigo 103.º-C da LTC, decide-se não conhecer do objeto da presente ação.

Sem custas, por não serem legalmente devidas.

8 de junho de 2017. — *Joana Fernandes Costa — Maria Clara Sottomayor — Maria José Rangel de Mesquita — Gonçalo Almeida Ribeiro — João Pedro Caupers*.

Texto integral do Acórdão disponível no sítio eletrónico do Tribunal Constitucional (http://www.tribunalconstitucional.pt/tc/acordaos/20170294.html?impressao=1)

310595987

CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

Despacho (extrato) n.º 6216/2017

Por meu despacho de 26 de junho de 2017, foi renovada a comissão de serviço do Exmo. Senhor Escrivão de Direito Manuel Joaquim Alves Gonçalves, como Secretário de Inspeção do Conselho Superior da Magistratura, com efeitos a 01 de setembro de 2017.

27 de junho de 2017. — O Juiz Secretário do Conselho Superior da Magistratura, *Carlos Castelo Branco*.

310597696

MINISTÉRIO PÚBLICO

Procuradoria-Geral da República

Despacho (extrato) n.º 6217/2017

Renovação da comissão de serviço

Por meu despacho de 22 de junho de 2017 e obtida a necessária autorização, é renovada a comissão de serviço do técnico de justiça-adjunto Joaquim João Rosa da Encarnação Marques Vieira, do mapa de pessoal da Direção-Geral da Administração da Justiça, a exercer funções no Departamento Central de Investigação e Ação Penal (DCIAP) da Procuradoria-Geral da República, com efeitos a partir de 16 de julho de 2017.

27 de junho de 2017. — O Secretário-Adjunto da Procuradoria-Geral da República, *Rui Dias Fernandes*.

310595995

PARTE E

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Aviso n.º 7984/2017

Projeto de Regulamento de alteração ao Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto, retificado pela Declaração de retificação n.º 878/2016, de 1 de setembro

Nota justificativa

O Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto, sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas, publicado no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 163, de 23 de agosto de 2016 (Regulamento n.º 829/2016), entrou em vigor cinco dias após a sua publicação, estabelecendo um prazo de 6 meses para implementação das obrigações nele previstas.

Antes do final do prazo fixado para implementação das obrigações previstas no Regulamento, a APRITEL — Associação de Operadores de Telecomunicações, em representação dos seus associados, veio transmitir à ANACOM um conjunto de problemas entretanto identificados no âmbito do processo de implementação e que, na sua ótica, justificam que seja equacionada uma diferente abordagem do regime e do modelo de Ficha de Informação Simplificada (FIS), ambos aprovados pelo referido Regulamento. Por sua iniciativa, a APRITEL desenvolveu com os seus associados uma análise da FIS com o intuito de a ajustar às respetivas ofertas, modelos de negócio e necessidades de informação dos seus destinatários. Os resultados dos trabalhos desenvolvidos pela APRITEL foram apresentados à ANACOM e, por exigência desta Autoridade, também à DECO, considerando os contributos apresentados por aquela Associação previamente à aprovação do Regulamento n.º 829/2016, ainda que depois de concluído o processo de consulta que o antecedeu. Com fundamento nos problemas identificados, a APRITEL veio requerer à ANACOM que procedesse à revisão do regime e do modelo de FIS, ambos aprovados pelo Regulamento, envolvendo um novo processo de consulta pública.

Os factos invocados pela APRITEL, bem como a perceção que, através deles, a ANACOM teve das dificuldades sentidas nesse contexto pelas empresas evidenciaram a importância de uma reponderação do formato e conteúdo da FIS enquanto veículo de informação criado pelo Regulamento n.º 829/2016. Com efeito, os objetivos de informação pré-contratual e contratual apenas serão alcançados se as exigências previstas no referido Regulamento forem implementáveis pelas empresas no interesse dos utilizadores finais e se os mecanismos aí previstos, em particular os que respeitam à disponibilização da FIS, permitirem uma eficaz transmissão aos destinatários da informação pré-contratual e contratual.

Neste contexto, por decisão de 20 de fevereiro de 2017, a ANACOM aprovou a abertura de um procedimento de alteração do referido regulamento, para modificação do seu Anexo I e, se justificado, para ajustamento de algumas das regras associadas à sua implementação, bem como a publicitação do respetivo anúncio, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo. Simultaneamente, tendo presente que o termo do procedimento regulamentar iniciado ocorreria após 23.02.2017, data limite fixada para a implementação das obrigações previstas no Regulamento n.º 829/2016, a ANACOM determinou ainda, ao abrigo do n.º 1 do artigo 89.º e do n.º 1 do artigo 142.º, ambos do Código do Procedimento Administrativo, a suspensão temporária do referido regulamento, desonerando os operadores da adoção de medidas que, no termo do presente procedimento regulamentar, poderão revelar-se desadequadas.

Findo o prazo de 10 dias fixado na referida decisão para envio à ANACOM de contributos e sugestões a considerar no âmbito da elaboração do projeto de regulamento de alteração do Regulamento n.º 829/2016, foram recebidos 5 contributos, respeitantes aos vários interesses em presença, os quais foram objeto de análise e ponderação na elaboração deste projeto.

Na revisão das obrigações que decorrem do disposto no Regulamento n.º 829/2106, bem como do modelo de FIS aprovado, foram objeto de ponderação, a necessidade de assegurar uma adequada e

eficaz proteção dos interesses dos utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas, através da maior clareza e comparabilidade da informação pré-contratual e contratual por esta via assegurada e os investimentos que as empresas, numa ótica de racionalização e de economia procedimental ao nível da atividade de gestão comercial e contratual das empresas, terão de realizar no ajustamento dos suportes de informação, na reformulação dos procedimentos e na formação de equipas preparadas para dar cumprimento às obrigações que decorrem deste enquadramento.

Nesse contexto, o projeto de regulamento de alteração do Regulamento n.º 829/2016 teve como objetivo flexibilizar as obrigações fixadas quanto ao suporte a utilizar para a disponibilização da FIS em sede pré-contratual e contratual, no sentido de permitir ao interessado escolher o suporte que prefere para o efeito. O meio pelo qual as empresas passam a disponibilizar a FIS, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro legalmente definido, depende, pois, da escolha do utilizador final, assegurando-se assim a total adequação da informação disponibilizada e do meio que a suporte ao perfil e necessidades dos utilizadores finais seus destinatários.

Adicionalmente, procedeu-se à reformulação dos modelos de FIS aprovados e à correspondente adequação do articulado, no sentido de os mesmos consagrarem dois tipos específicos, que justificam um tratamento particular nos diversos momentos de interação com as empresas. Com efeito, a FIS passa a ser disponibilizada em dois formatos complementares, a FIS de Produto e a FIS de Cliente. A FIS de Produto é definida como o suporte informativo do qual constam as condições genéricas de cada oferta dirigida aos utilizadores finais; a FIS de Cliente é definida como o suporte informativo com as condições particulares ou condições contratuais concretamente subscritas ou a subscrever por cada utilizador final e que tende a revestir especificidade face às condições opcionais da oferta, descritas na FIS Produto.

Foi ainda clarificado o conceito de oferta de serviços para utilização ocasional, que passa agora a ter consagração no artigo 2.º, assim como as condições em que é obrigatória a disponibilização de uma FIS atualizada na vigência do contrato, nos termos do artigo 6.º

Assim, no âmbito dos poderes que lhe são conferidos pelo artigo 9.º, n.º 2, alínea *a*) dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como no exercício das competências previstas no artigo 27.º, n.º 2 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação atualmente em vigor (Lei das Comunicações Eletrónicas — LCE), por referência às condições das alíneas *h*) e *l*) do n.º 1 do mesmo artigo, assim como das competências previstas nos artigos 47.º, 47.º-A, 48.º e 125.º, todos da mesma Lei, a ANACOM, visando prosseguir as atribuições conferidas pelo artigo 8.º, n.º 1, alínea *h*) dos seus Estatutos e os objetivos de regulação previstos no artigo 5.º, n.º 1, alínea *c*) e n.º 4, alíneas *b*), *d*) e *e*) da LCE e ao abrigo do disposto no artigo 26.º, n.º 1, alínea *b*) dos seus Estatutos, aprovou, por decisão de 5 de junho de 2017, o presente projeto de regulamento de alteração do regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas, que, nos termos do disposto no artigo 10.º dos seus Estatutos e dos artigos 98.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, se submete ao devido procedimento de consulta pública, a decorrer pelo período de 30 dias úteis, mediante publicação no sítio institucional da ANACOM na Internet e na 2.ª série do *Diário da República.*

Neste contexto, solicita-se aos interessados que enviem os respetivos contributos, por escrito e em língua portuguesa, preferencialmente por correio eletrónico para o endereço regulamento.informacao@anacom.pt.

Encerrada a consulta pública, a ANACOM procederá à apreciação dos contributos apresentados pelos interessados e, com a aprovação deste regulamento, disponibilizará um relatório contendo referência a todos os contributos recebidos, bem como uma apreciação global que reflita o entendimento desta Autoridade sobre os mesmos e os fundamentos das opções tomadas.

Projeto de Regulamento de alteração ao Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto, retificado pela Declaração de retificação n.º 878/2016, de 1 de setembro

Artigo 1.º

Alteração ao Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto

Os artigos 2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 6.º, 7.º, 8.º, 9.º, 10.º, 13.º e 14.º do Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto, retificado pela Declaração de retificação n.º 878/2016, de 1 de setembro (Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas), passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 2.º

[...]

1 — . . . . . .

a) Ficha de informação simplificada, doravante designada por «FIS»: suporte informativo a disponibilizar pelas empresas para cada oferta dirigida aos utilizadores finais nos termos previstos no presente regulamento e cujos modelos constam do Anexo I. A FIS é disponibilizada em dois formatos complementares, a Ficha de informação simplificada de Produto e a Ficha de Informação simplificada de Cliente;

b) Ficha de informação simplificada de Produto, doravante designada por «FIS de Produto»: suporte informativo detalhado com as condições genéricas de cada oferta dirigida aos utilizadores finais, a disponibilizar pelas empresas nos termos previstos no presente Regulamento e cujo modelo consta do n.º 1.2 do Anexo I;

c) Ficha de informação simplificada de Cliente, doravante designada por «FIS de Cliente»: suporte informativo detalhado com as condições particulares ou condições contratuais concretamente subscritas ou a subscrever por cada utilizador final e que como tal lhe são aplicáveis nos termos previstos no presente Regulamento e cujo modelo constam do n.º 1.3. do Anexo I;

d) *[Anterior alínea b*).]

e) *[Anterior alínea c*).]

f) Oferta de serviços para utilização ocasional: oferta que tem por objeto uma utilização pontual ou fortuita de um serviço;

g) *[Anterior alínea d*).]

h) *[Anterior alínea e*).]

i) *[Anterior alínea f*).]

2 — Para efeitos do disposto na alínea *e*) do número anterior, consideram-se propostas padronizadas aquelas que são constituídas por qualquer conjunto definido *a priori* de condições de prestação de um serviço ou grupo de serviços, incluindo preços e quaisquer condições promocionais, que o utilizador do(s) serviço(s) não pode alterar.

Artigo 3.º

Ficha de informação simplificada de Produto (FIS de Produto)

1 — As empresas devem disponibilizar uma FIS de Produto por cada oferta dirigida aos utilizadores finais.

2 — Sem prejuízo do cumprimento do disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a oferta de serviços para utilização ocasional não está sujeita à obrigação de disponibilização de uma FIS de Produto.

3 — A FIS de Produto deve respeitar a forma e o conteúdo definidos no Anexo I ao presente regulamento, que deste faz parte integrante, devendo a informação ser preenchida:

a) . . . . . .

b) . . . . . .

4 — A FIS de Produto deve ser disponibilizada pelas empresas e estar facilmente acessível:

a) . . . . . .

b) Em todos os seus pontos de venda, incluindo os dos seus agentes, mediante consulta das páginas da Internet referidas na alínea *a*), ou, a pedido de qualquer interessado, mediante entrega de exemplar em papel ou noutro suporte duradouro adequado, consoante o que for solicitado.

5 — A cada oferta publicada na Internet deve ser associada uma FIS de Produto e as respetivas condições contratuais típicas, através de duas hiperligações facilmente visíveis e identificáveis, e integradas, com destaque, na descrição da oferta e dentro da expressão «*Para mais informações, aceda à Ficha de informação simplificada de Produto (FIS de Produto*) e *às condições contratuais típicas*».

6 — A FIS de Produto e as condições contratuais típicas referidas no número anterior devem poder ser descarregadas, designadamente em formato PDF, com permissão de impressão e de gravação.

7 — As empresas devem disponibilizar as FIS de Produto nas suas páginas na Internet de modo a permitir a respetiva consulta, ainda que as ofertas a que as mesmas se refiram tenham sido descontinuadas desde que se mantenham em vigor contratos em que as condições aí previstas sejam aplicadas.

8 — Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas devem assegurar mecanismos que garantam a pesquisa da FIS de Produto de cada uma das suas ofertas com base na referência que a identifica.

Artigo 4.º

Ficha de informação simplificada de Cliente (FIS de Cliente)

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 5.º, a empresa, ou quem a represente, deve disponibilizar ao interessado, antes da celebração do contrato, a FIS de Cliente, concretamente proposta incluindo a correspondente remissão para a FIS de Produto, em papel ou noutro suporte duradouro adequado, consoante o que for pedido pelo interessado.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, a disponibilização da FIS de Cliente deve ser realizada em tempo útil para que os interessados possam analisar e compreender as informações que da mesma constam.

3 — O conteúdo da FIS de Cliente disponibilizada ao abrigo do disposto no n.º 1 não pode, em qualquer circunstância, ser alterado em momento anterior à celebração do contrato, salvo acordo expresso em contrário de ambas as partes devidamente documentado.

4 — A FIS de Cliente disponibilizada ao abrigo do anterior n.º 1 e do artigo 5.º, assim como a respetiva FIS de Produto, integram o contrato e não podem ser alteradas durante a respetiva vigência, salvo quando, por acordo das partes, sejam alterados os serviços contratados, o plano tarifário, os níveis de qualidade mínima dos serviços ou a duração do contrato, casos em que será sempre disponibilizada uma nova FIS de Cliente, nos termos previstos no artigo 6.º

5 — As empresas devem conservar a FIS de Cliente, assim como a respetiva FIS de Produto, por todo o prazo de duração do contrato, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade.

6 — Sem prejuízo do cumprimento do disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a oferta de serviços para utilização ocasional não está sujeita à obrigação de disponibilização de uma FIS de Cliente.

Artigo 5.º

[...]

1 — No caso da contratação à distância com consumidores, deve a empresa disponibilizar a FIS de Cliente, assim como a respetiva FIS de Produto, em suporte duradouro adequado nos termos previstos no n.º 1 do artigo 4.º do presente regulamento e em simultâneo com as informações previstas no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

2 — No caso da contratação fora do estabelecimento comercial com consumidores, a disponibilização da FIS de Cliente, assim como a respetiva FIS de Produto, nos termos previstos no artigo 4.º não prejudica o cumprimento dos deveres de informação previstos no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, nem a disponibilização daquelas informações nos termos do disposto no n.º 5 desse mesmo preceito.

Artigo 6.º

[...]

1 — Durante a vigência do contrato e sempre que disponha do endereço físico ou eletrónico do assinante, a empresa deve disponibilizar uma versão atualizada da FIS nas situações e prazos seguintes:

a) Sempre que o assinante solicite uma FIS de Produto e/ou uma FIS de Cliente e desde que a sua versão atualizada não esteja já disponível na respetiva área de cliente, quando este tenha assentido na criação dessa área, no prazo de cinco dias a contar do pedido;

b) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa do assinante resulte a fixação de um período de fidelização ou a extensão do anterior, deve a empresa disponibilizar uma FIS de Cliente atualizada com pelo menos três dias de antecedência em relação à data de entrada em vigor da alteração contratual;

c) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa do assinante resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato, deve a empresa disponibilizar uma FIS de Produto e/ou de Cliente, consoante a alteração em causa tenha impacto numa ou noutra FIS ou em ambas, em momento prévio à alteração em causa ou com o acordo expresso do assinante, devidamente documentado, no prazo de cinco dias a contar da sua realização;

d) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa da empresa resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à entrada em vigor da alteração contratual. Neste caso, a FIS, de Produto e/ou de Cliente, consoante a alteração em causa tenha impacto numa ou noutra FIS ou em ambas, deve acompanhar a comunicação da alteração contratual e, quando aplicável, a informação que esclareça o assinante sobre o seu direito de rescindir o contrato no prazo nele fixado, sem qualquer encargo, se não aceitar as novas condições.

2 — A disponibilização da FIS prevista no n.º 1 é feita em papel ou noutro suporte duradouro adequado consoante o que for pedido pelo interessado.

3 — . . . . . .

4 — . . . . . .

5 — . . . . . .

6 — A alteração contratual resultante apenas da contratação esporádica de um serviço cuja vigência não ultrapasse o período de faturação em que for subscrito não obriga à disponibilização de uma versão atualizada da FIS.

Artigo 7.º

[...]

1 — . . . . . .

2 — . . . . . .

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas estão dispensadas de incluir nos contratos a informação prevista no Anexo II que integre as FIS de Produto e de Cliente disponibilizadas ao assinante nos termos do artigo 4.º

4 — . . . . . .

5 — . . . . . .

Artigo 8.º

[...]

1 — . . . . . .

2 — . . . . . .

3 — . . . . . .

4 — . . . . . .

a) . . . . . .

b) . . . . . .

5 — A informação referida na alínea *b*) do número anterior deve ser prestada ao assinante no prazo máximo de um dia útil após a apresentação do pedido, exceto quando este solicite que a informação seja remetida por carta, caso em que deve a mesma ser prestada em cinco dias úteis.

6 — As empresas ficam dispensadas do cumprimento do disposto na alínea *b*) do n.º 4 sempre que a informação aí prevista seja incluída, de forma clara, facilmente apreensível e devidamente evidenciada, na primeira página da fatura mensal remetida ao assinante que a solicita.

Artigo 9.º

[...]

1 — . . . . . .

a) . . . . . .

b) . . . . . .

c) . . . . . .

i) . . . . . .

ii) O endereço da página na Internet na qual seja disponibilizada a FIS de Produto correspondente, bem como a respetiva referência.

2 — Sempre que a dimensão da embalagem o permita, a FIS de Cliente correspondente à oferta a que alude o n.º 1 deve ser incluída dentro da mesma.

3 — . . . . . .

Artigo 10.º

[...]

1 — Nas FIS de Produto e de Cliente, nas condições contratuais típicas que integram o contrato e no âmbito da contratação sem identificação do assinante devem, sempre que aplicável, ser utilizados os termos e definições constantes do glossário.

2 — . . . . . .

3 — . . . . . .

a) . . . . . .

b) . . . . . .

c) No verso das FIS de Produto e de Cliente.

Artigo 13.º

[...]

1 — Para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, logo que iniciem a sua atividade, as empresas devem comunicar à ANACOM, por via eletrónica, para o endereço dee.stats@anacom.pt, os endereços URL do sítio e das demais páginas na Internet nas quais, em cumprimento do disposto na alínea *a*) do n.º 4 do artigo 3.º, procederão à publicação das suas ofertas e correspondentes condições contratuais típicas e à disponibilização das FIS associadas, bem como qualquer alteração posterior dos mesmos endereços com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à sua ativação.

2 — . . . . . .

a) . . . . . .

i) . . . . . .
ii) . . . . . .
iii) . . . . . .
iv) . . . . . .

b) . . . . . .

Artigo 14.º

[...]

1 — *(Revogado.)*

2 — O presente regulamento aplica-se aos contratos celebrados ou alterados após o decurso do prazo de implementação das obrigações nele previstas ou logo que assegurado o cumprimento daquelas obrigações, quando este ocorra em momento anterior.

3 — . . . . . .
4 — . . . . . .

a) . . . . . .
b) . . . . . .

5 — . . . . . .
6 — . . . . . .
7 — As empresas devem comunicar à ANACOM, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data prevista para a implementação das obrigações previstas no presente regulamento, os endereços URL referidos no n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento.»

Artigo 2.º

Alteração dos anexos ao Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto

Os Anexos I, II e III ao Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto são substituídos, respetivamente, pelos Anexos I, II e III do presente regulamento, do qual fazem parte integrante.

Artigo 3.º

Norma revogatória

É revogado o n.º 1 do artigo 14.º do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas.

Artigo 4.º

Republicação

É republicado em Anexo IV ao presente regulamento, do qual faz parte integrante, o Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto, com a redação atual.

Artigo 5.º

Entrada em vigor

1 — O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

2 — As obrigações previstas no Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto, com a redação conferida pelo presente regulamento, devem ser implementadas no prazo máximo de quatro meses após a sua publicação.

ANEXO I

Ficha de informação simplificada (FIS)

1 — Modelos da FIS

1.1 — A FIS obedece aos modelos previstos nos n.os 1.2 e 1.3 do presente anexo.

1.2 — A FIS de Produto deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA (Produto) (Válida até *dd-mm-aa*) Consumidores ☐ Não consumidores ☐

[*Empresa*] [*Pré-pago / Pós-pago*]

[*Nome da oferta*]
Referência: [*Ref.ª interna da empresa, a que alude o art. 13.º, n.º 2, a)*] **Consulte aqui as condições contratuais típicas:** [*www.operador.pt/condiçõescontratuaistípicas*]

DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

TELEVISÃO☐ INTERNET FIXA☐ TELEFONE FIXO☐ TELEFONE MÓVEL☐ INTERNET MÓVEL☐ OUTRO(S)☐ [*Identificar*]

Serviço(s) / Equipamento(s) incluído(s)
Televisão [*Indicar: número de canais HD, canais SD e canais Rádio*] [*Indicar remissão direta para suporte informativo do qual constem os canais incluídos*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*] [*Indicar tecnologia de suporte*]
Internet fixa [*Indicar: volume e/ou capacidade das comunicações incluída no preço*] Velocidade anunciada/máxima: _____Mbps / _____ Mbps Velocidade normalmente disponível: _____Mbps, disponível __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*] [*Indicar tecnologia de suporte*]
Telefone fixo [*Indicar: tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume, horário de utilização e/ou redes de destino*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]
Telefone Móvel [*Indicar: n.º de cartões móveis, tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume, horário de utilização e/ou redes de destino*] **Internet no telemóvel**: [*Indicar volume e/ou capacidade das comunicações incluída no preço*] Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]
Internet Móvel [*Indicar: volume e capacidade das comunicações incluídas no preço*] Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]

PREÇO

	Sem fidelização	**6 meses**	**12 meses**	**24 meses**
Instalação / ativação	€____	€____	€____	€____
Custo periódico [*Mensalidade / carregamento*] [*Indicar o aplicável à oferta*]	€____/[*periodicidade*]	€____/[*periodicidade*]	€____/[*periodicidade*]	€____/[*periodicidade*]
Equipamento(s)	€____	€____	€____	€____
[*Outro(s)*]	€____	€____	€____	€____

Os valores referidos correspondem apenas aos serviços, comunicações, conteúdos e/ou equipamentos descritos nesta Ficha. Para informação sobre os demais serviços, funcionalidades, tarifas, conteúdos, aplicações e/ou comunicações (de serviços fixos para móveis, internacionais, em roaming, para n.ºs de valor acrescentado/especiais, etc.) disponíveis, cuja adesão implique um custo acrescido consulte [*Remissão direta para www.operador.pt/ofertas*]

OFERTAS E DESCONTOS

Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização	**Sem fidelização**	**6 meses**	**12 meses**	**24 meses**
Oferta/desconto na instalação / ativação	€____	€____	€____	€____
Desconto no preço/mensalidade	€____	€__durante__ meses	€__durante__ meses	€__durante__ meses
Oferta de mensalidade(s)	€____	x mensalidade(s) = € x	x mensalidade(s) = € x	x mensalidade(s) = € x
Oferta/desconto em equipamento(s) [*Indicar equipamento(s) abrangido(s)*]	€____	€____	€____	€____
[*Outra(s) oferta(s) e/ou desconto(s)*]	€____	€__durante__ meses	€__durante__ meses	€__durante__ meses
Total:	**€Total**	**€Total**	**€Total**	**€Total**

Oferta(s) e/ou desconto(s) não associado(s) à fidelização

[*Identificar oferta(s) e/ou desconto(s) relativos à instalação, custo mensal, equipamento(s), etc.*]
[*Indicar duração da oferta/desconto e preço pós-oferta(s)/desconto(s)*]
[*Indicar condições associadas, por exemplo, a adesão a débito direto, fatura eletrónica, subscrição online de serviços, etc.*]

COBERTURA

Área geográfica de cobertura/disponibilidade do(s) serviço(s)	[*Nacional/Outra*] _____
São necessários testes para verificar se os serviços estão disponíveis na área do assinante	[*Sim / Não*]
Para informação sobre a cobertura do Serviço consulte	[*www.operador.pt/cobertura*] Apoio ao Cliente [*N.º telefone*]

CONDIÇÕES DE DENÚNCIA

Antecedência: _____ dias de antecedência relativamente à data de produção de efeitos
Documentos a apresentar: _____[*Indicar documentos*]
Meio(s) de apresentação da denúncia: Endereço postal _____ | Endereço eletrónico [*www.xxxx.pt*] | Presencialmente numa loja da empresa | Telefone _____ | Área de Cliente (se aplicável)

Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante a fidelização

Total de encargos devidos = [*N.º de meses em falta*] x [*Total das ofertas e descontos (vantagens) associados à fidelização*] / [*N.º total de meses de fidelização*]

Exemplo para um contrato com fidelização de 24 meses e denúncia a 6 meses do fim do contrato:

Total de encargos devidos = 6 x [*Total das vantagens conferidas durante a fidelização para contrato com 24 meses*] / 24

Para confirmar quando termina o período de fidelização, bem como os procedimentos para cessar o contrato e eventuais encargos daí decorrentes, contacte [*N.º operador, endereço eletrónico e/ou formulário eletrónico*] **ou dirija-se a uma loja.**
No caso de subsidiação de equipamentos, os encargos devidos são calculados nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho.

Outros encargos decorrentes da denúncia

[*Referir encargos com a devolução de equipamentos ou outros não relacionados com fidelizações*]

Ofertas que incluam serviços telefónicos

Os assinantes que o solicitem têm o direito de manter o(s) seu(s) número(s), no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece. Para informação sobre procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade, formalidades e documentos a apresentar, consulte [*remissão direta para outro suporte informativo*], bem como o Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de agosto.

APOIO AO CLIENTE	MANUTENÇÃO/ REPARAÇÃO	RECLAMAÇÕES
[*N.º de telefone da empresa*] **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*

Em caso de conflito, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, cujos contactos pode consultar em www.consumidor.pt
A [*empresa*] ESTÁ OBRIGADA A ACEITAR O RECURSO AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.

Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha (www.anacom.pt/tarifários/PaginaInicial.do), no Portal do Consumidor da ANACOM

DETALHE DO(S) SERVIÇO(S) / EQUIPAMENTO(S)			
TELEVISÃO			
Características / Funcionalidades	[*Descrever de forma sumária o serviço, suas características, funcionalidades e outros aspetos incluídos no preço como o acesso/utilização de aplicações, distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida**	[*Inserir nível(is)*]	
		[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]	
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo.*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limites e/ou restrições ao serviço e/ou funcionalidades, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações à qualidade do serviço prestado, bem como ao número dos canais de televisão disponíveis. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites*]		
INTERNET FIXA			
Características / Funcionalidades	[*Descrever de forma sumária o serviço, suas características, funcionalidades, comunicações incluídas, por volume e/ou capacidade, e outros aspetos incluídos no preço como o acesso/utilização de aplicações, distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida**	[*Inserir nível(is)*]	
		[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]	
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limites e/ou restrições ao serviço, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites. A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Velocidade	**Velocidade mínima**	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
	Velocidade normalmente disponível	*Upload*: __ Mbps Disponível em __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*]	*Download*: __ Mbps Disponível em __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*]
	Velocidade máxima	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
	Velocidade anunciada	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
TELEFONE FIXO			
Características / Funcionalidades	[*Descrever de forma sumária as funcionalidades e/ou tipos de comunicações, por tempo e/ou volume, bem como horário(s) e redes de destino incluídos no preço*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida**	[*Inserir nível(is)*]	
		[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]	
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites.*]		
TELEFONE MÓVEL (incluindo acesso à Internet via *smartphone*)			
Características / Funcionalidades	[*Descrever, de forma sumária, as funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, por tempo, volume e/ou capacidade, bem como horário(s), redes de destino e n.º de cartões incluído(s) na mensalidade, assim como os conteúdos, aplicações e outras ofertas incluídos no preço*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida**	[*Inserir nível(is)*]	
		[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]	
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Velocidade	**Estimativa da velocidade máxima**	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
INTERNET MÓVEL			
Características / Funcionalidades	[*Descrever, de forma sumária as características do serviço, suas funcionalidades, comunicações incluídas, por volume e/ou capacidade, e outros aspetos incluídos no preço como o acesso/utilização de aplicações, distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade mínima garantida	**Qualidade mínima garantida**	[*Inserir nível(is)*]	
		[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]	
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Velocidade	Estimativa da velocidade máxima	*Upload*: __ Mbps	*Download*: __ Mbps
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload*: __ Mbps	*Download*: __ Mbps
EQUIPAMENTO(S)			
Detalhe do(s) equipamento(s)	[*Descrever sumariamente os equipamentos incluídos no preço, se aplicável. Indicar qual o regime de cedência de cada um dos equipamentos incluídos no preço (compra, aluguer, etc.). Indicar se há equipamentos bloqueados e, for o caso, quais são*]		
Desbloqueio do(s) equipamento(s)	**Desbloqueio sem período de fidelização associado**: pelo desbloqueamento não pode ser cobrada quantia superior à diferença entre o valor do **equipamento, à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, e o valor já pago pelo utente** **Desbloqueio até ao 6.º mês do período de fidelização**: 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 7.º e o 12.º mês do período de fidelização**: 80% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 13.º e o 24.º mês do período de fidelização**: 50% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis O operador/prestador do serviço deve assegurar o desbloqueio do equipamento no prazo máximo de cinco dias após o pedido do assinante. Com o pedido de desbloqueio o assinante deve apresentar: [*Indicar documentos*]		

GLOSSÁRIO	
Termo	**Definição**
Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante	Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito.
Denúncia	Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012.
Início do período de fidelização	Data a partir da qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições contratuais acordadas, o qual, sem prejuízo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, se inicia com a disponibilização do serviço.
Oferta ilimitada	Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos.
Resolução	Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento.
Tempo necessário para a ligação inicial	Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização.
Velocidade(1)	Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (*upload/download*), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps). (1) Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.
Download	Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante.
Upload	Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes fixas:	
Velocidade mínima	Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
Velocidade normalmente disponível	Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador a maioria das vezes que utiliza o serviço de acesso à Internet. O valor referido deve ser acompanhado de uma percentagem que traduz a sua disponibilização durante o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo.
Velocidade máxima	Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado.
Velocidade anunciada	Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes móveis:	
Estimativa da velocidade máxima	Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.
Estimativa da velocidade anunciada	Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

1.3 — A FIS de Cliente deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA (Cliente)

Ficha disponibilizada em: [*dd-mm-aaaa*]

[*Empresa*]
[*Nome da oferta*]
Ficha de Produto (Referência: xxxxxx)

Consumidores ☐ Não consumidores ☐

[*Pré-pago / Pós-pago*]

Cliente: [*Nome do Cliente*]

Nº Cliente: **[*campo aberto*]** [*ID interno do operador*]

DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

TELEVISÃO ☐ INTERNET FIXA ☐ TELEFONE FIXO ☐ TELEFONE MÓVEL ☐ INTERNET MÓVEL ☐ OUTRO(S) ☐ [*Identificar*]

	Preço	Instalação e Ativação	Período de Fidelização
Serviço(s) / Equipamento(s) incluído(s)			
Televisão [*Indicar: número de canais HD, canais SD e canais Rádio*] [*Indicar remissão direta para suporte informativo do qual constem os canais incluídos*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*] [*Indicar tecnologia de suporte*]			
Internet fixa [*Indicar: volume e/ou capacidade das comunicações incluída no preço*] Velocidade anunciada/máxima: _____Mbps / _____ Mbps Velocidade normalmente disponível: _____Mbps, disponível __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*] [*Indicar tecnologia de suporte*]			
Telefone fixo [*Indicar: tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume, horário de utilização e/ou redes de destino*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]	€ _____/mês	€ _____	___ meses
Telefone Móvel [*Indicar: número de cartões móveis; tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume e/ou capacidade, horário de utilização e/ou redes de destino*] **Internet no telemóvel**: Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]			
Internet Móvel [*Indicar: volume e capacidade das comunicações incluída no preço*] Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]			
Serviço(s) / Equipamento(s) não incluído(s) no preço [Nome da Oferta]			
[*Identificação dos serviços, comunicações, conteúdos, aplicações e/ou equipamento(s) não incluídos no preço acima referidos que são solicitados pelo cliente*]	€ _____/mês	€ ____	__ meses
Total	€ _____/mês	€ ____	

Consulte todas as condições associadas na respetiva ficha de informação simplificada de produto **(Referência: xxxxxx)**

OFERTAS E DESCONTOS

Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização	
Oferta/desconto na instalação/ativação	€_____
Desconto no preço/mensalidade	€_____ durante _____meses = [*valor total*]
Oferta de mensalidade(s)	x € x [*n.º mensalidades*] = [*valor total*]
Oferta/desconto em equipamento(s) [*Indicar equipamento(s)*]	€_____
[*Outra(s) oferta(s) e/ou desconto(s)*]	€_____
Ofertas e/ou descontos não associados à fidelização	
[*Identificar oferta(s) e/ou desconto(s) relativos à instalação, custo mensal, equipamento(s), etc.*] [*Indicar duração da oferta/desconto e preço pós-oferta(s)/desconto(s)]* [*Indicar condições associadas, por exemplo, a adesão a débito direto, à fatura eletrónica, a subscrição online de serviços, etc.*]	

ALTERNATIVAS SEM FIDELIZAÇÃO E COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

Esta oferta está disponível com outras alternativas de fidelização ou sem período de fidelização em [*www.operador.pt/referência xxxxxxx] da FIS produto correspondente*]

COBERTURA	
Área geográfica de cobertura/disponibilidade do(s) serviço(s):	[*Nacional/Outra*] _____
São necessários testes para verificar se os serviços estão disponíveis na área do assinante:	[*Sim / Não*]
Para informação sobre a cobertura do Serviço consulte ou contacte:	[*www.operador.pt/cobertura*] Apoio ao Cliente [*N.º telefone*]

CONDIÇÕES DE DENÚNCIA

Antecedência: _____ dias de antecedência relativamente à data de produção de efeitos
Documentos a apresentar: _____ [*Indicar documentos*]
Meio(s) de apresentação da denúncia: Endereço postal _____ | Endereço eletrónico [*www.xxxx.pt*] | Presencialmente numa loja do operador | Telefone _____ | Área de Cliente (se aplicável)

Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante a fidelização

Total de encargos devidos = [*Inserir n.º de meses em falta*] x $\frac{\text{[Total das ofertas e descontos (vantagens) associados à fidelização]}}{\text{[Inserir n.º total de meses de fidelização]}}$

Exemplo para um contrato com fidelização de 24 meses e denúncia a 6 meses do fim do contrato:

Total de encargos devidos = 6 x $\frac{\text{[Inserir total das vantagens conferidas durante a fidelização para contrato com 24 meses]}}{24}$

Para confirmar quando termina o período de fidelização, bem como os procedimentos para cessar o contrato e eventuais encargos daí decorrentes, contacte [*N.º operador, endereço eletrónico e/ou formulário eletrónico*] **ou dirija-se a uma loja.**

Outros encargos decorrentes da denúncia

[*Referir encargos com a devolução de equipamentos ou outros não relacionados com fidelizações*]

Encargos relativos ao desbloqueio de equipamento(s)	
Identificação do(s) equipamento(s) bloqueado(s):	
Preço do(s) equipamento(s) à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação:	Preço do(s) equipamento(s) bloqueado(s):
Valor a pagar pelo desbloqueio sem período de fidelização associado:	
Valor a pagar pelo desbloqueio até ao 6.º mês do período de fidelização:	
Valor a pagar pelo desbloqueio entre o 7.º e o 12.º mês do período de fidelização:	
Valor a pagar pelo desbloqueio entre o 13.º e o 24.º mês do período de fidelização:	

Ofertas que incluam serviços telefónicos

Os assinantes que o solicitem têm o direito de manter o(s) seu(s) número(s), no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece. Para informação sobre procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade, formalidades e documentos a apresentar, consulte [*remissão direta para outro suporte informativo*], bem como o Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de agosto.

APOIO AO CLIENTE	MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO	RECLAMAÇÕES
[*N.º de telefone da empresa*] **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*

Em caso de conflito, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, cujos contactos pode consultar em www.consumidor.pt
A [*empresa*] ESTÁ OBRIGADA A ACEITAR O RECURSO AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.

Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha (www.anacom.pt/tarifarios/Paginalnicial.do), no Portal do Consumidor da ANACOM

GLOSSÁRIO

Termo	Definição
Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante	Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito.
Denúncia	Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012.
Início do período de fidelização	Data a partir da qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições contratuais acordadas, o qual, sem prejuízo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, se inicia com a disponibilização do serviço.
Oferta ilimitada	Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos.
Resolução	Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento.
Tempo necessário para a ligação inicial	Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização.
Velocidade(1)	Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (*upload/download*), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps). (1) Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.
Download	Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante.
Upload	Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes fixas:	
Velocidade mínima	Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
Velocidade normalmente disponível	Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador a maioria das vezes que utiliza o serviço de acesso à Internet. O valor referido deve ser acompanhado de uma percentagem que traduz a sua disponibilização durante o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo.
Velocidade máxima	Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado.
Velocidade anunciada	Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes móveis:	
Estimativa da velocidade máxima	Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.
Estimativa da velocidade anunciada	Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

1.4 — As empresas devem:

a) Preencher todos os campos das FIS de Produto e de Cliente com informação relativa a cada serviço que integre a oferta que disponibilizem;

b) Manter inalterada a estrutura e ordem dos vários campos das FIS de Produto e de Cliente, sem prejuízo do disposto no n.º 1.6.;

c) Incluir a menção «NÃO APLICÁVEL» nos campos das FIS de Produto e de Cliente relativos às características que não estejam previstas na oferta e que não sejam removíveis. Em particular, caso a oferta não inclua equipamento(s) bloqueado(s), bastará incluir na FIS de Produto, no subcampo «Desbloqueio do(s) equipamento(s)», a menção «NÃO APLICÁVEL» e na FIS de Cliente, no campo «ENCARGOS RELATIVOS AO DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTO(S)», a menção «NÃO APLICÁVEL», sem reproduzir os subcampos previstos no modelo previsto no n.º 1.3.;

d) Inserir "0" nos subcampos não removíveis do campo «PREÇO» e do campo «OFERTAS E DESCONTOS» em que o valor seja nulo;

e) Assegurar que as páginas da Internet para as quais as FIS remetam, para a disponibilização de informação através de outro suporte informativo, estejam permanentemente acessíveis e atualizadas nos endereços indicados e contenham a informação indicada na remissão;

f) Incluir na FIS de Cliente a referência que identifica a FIS de Produto correspondente, bem como a indicação da página da Internet onde esta pode ser consultada.

1.5 — Para os efeitos do disposto na alínea *a*) do número anterior, devem ser incluídas na FIS de Cliente, a disponibilizar em cumprimento do disposto no artigo 4.º as necessárias adaptações face à FIS de Produto, a disponibilizar em cumprimento do disposto no artigo 3.º, n.º 4, ambos do presente regulamento.

1.6 — O disposto nos números anteriores não obsta:

a) À remoção nos campos «DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)» e «DETALHE DO(S) SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)» das FIS, do(s) subcampo(s) relativo(s) ao(s) serviço(s) não aplicável(eis);

b) À introdução de (sub)campos adicionais destinados a:

i) Obter o consentimento do assinante ou a indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual;

ii) Integrar na FIS a informação relativa à contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos nos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3;

iii) Incluir nos campos «DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)» e «DETALHE DO(S) SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)» das FIS uma descrição sumária relativa a «OUTRO(S)» serviços que não se reconduzam aos serviços aí identificados.

1.7 — Os campos adicionais previstos nas subalíneas *i*) e *ii*) da alínea *b*) do número anterior devem ser introduzidos exclusivamente após os modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3. e não devem prejudicar a sua unidade.

2 — Conteúdo da FIS

2.1 — Da FIS apenas pode constar:

a) A informação constante dos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3.;

b) A informação prevista na alínea *b*) do n.º 1.6; e

c) Nos casos de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos nos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3., nos termos previstos na subalínea *ii*) da alínea *b*) do n.º 1.6.

2.2 — No preenchimento da FIS, as empresas devem obrigatoriamente incluir os títulos, os subtítulos e os textos incluídos nos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3., com exceção das instruções de preenchimento que constem do próprio modelo bem como das notas subsequentes.

2.3 — Os preços indicados na FIS correspondem ao preço total, incluindo todas as taxas e impostos, nomeadamente o IVA.

3 — Outros requisitos formais da FIS

A FIS, em ambos os modelos, deve respeitar os seguintes requisitos:

a) Tendo por referência o tipo Arial, tamanho de letra igual ou superior a:

i) 11 pontos no título «FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA DE PRODUTO/DE CLIENTE», em maiúsculas e a negrito;

ii) 11 pontos na denominação da empresa e nome da oferta em maiúsculas e a negrito;

iii) 9 pontos nos títulos dos campos, em maiúsculas e a negrito;

iv) 9 pontos nos subtítulos dentro dos campos, em minúsculas e a negrito, com exceção do disposto nas alíneas vi) e vii);

v) 9 pontos no texto e, sempre que assinalado, a negrito, com exceção do disposto nas alíneas vi) e vii);

vi) 8 pontos no campo relativo à data referente à disponibilidade da FIS;

vii) 8 pontos no campo relativo à identificação do cliente e à referência do contrato de adesão.

b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

c) Introdução de, pelo menos, uma linha entre parágrafos.

ANEXO II

Conteúdo e forma do contrato

1 — Conteúdo

1.1 — Sem prejuízo dos demais requisitos de informação legalmente exigidos, nomeadamente pelo Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pelo Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012 na sua redação em vigor, pela Lei n.º 24/96, de 31 julho, pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas suas redações em vigor, dos contratos deve obrigatoriamente constar informação sobre os seguintes aspetos:

a) Empresa, nos termos do n.º 2;
b) Serviços, nos termos do n.º 3;
c) Qualidade de serviço, nos termos do n.º 4;
d) Preços e pagamento, nos termos do n.º 5;
e) Apoio ao cliente e manutenção, nos termos do n.º 6;
f) Resolução de conflitos, nos termos do n.º 7;
g) Duração, renovação e cessação, nos termos do n.º 8;
h) Suspensão, nos termos do n.º 9;
i) Alteração, nos termos do n.º 10; e
j) Segurança, privacidade e dados pessoais, nos termos do n.º 11.

1.2 — A informação prevista no n.º 1.1. pode constar integralmente do contrato ou incluída na correspondente FIS, para a qual o contrato deve remeter.

2 — Empresa

2.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Identificação da empresa;
b) Endereço da sede da empresa;
c) Endereço do seu estabelecimento principal, se diferente do endereço previsto na alínea *b*);
d) Endereços do sítio e das demais páginas na Internet que a empresa utiliza na sua relação com o público; e
e) Endereços e formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção previstos no n.º 6, incluindo um número de telefone, endereço de correio eletrónico ou, em alternativa a este endereço, a indicação da localização de formulário eletrónico a preencher no sítio das empresas na Internet.

2.2 — Para os efeitos do disposto no n.º 2.1., devem ser observados os requisitos previstos na legislação aplicável para a identificação da empresa, nomeadamente no Código das Sociedades Comerciais e no âmbito da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.

2.3 — O contrato deve especificar o meio através do qual serão efetuadas as comunicações entre as partes, para os casos em que a lei não exija uma forma especial, recomendando-se que as partes convencionem que, para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração dos mesmos.

3 — Serviços

3.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) A descrição dos serviços e das funcionalidades associadas e, quando aplicável, a identificação dos equipamentos fornecidos;
b) As condições de acesso e de utilização dos serviços, das funcionalidades associadas e dos equipamentos fornecidos;
c) As condições de acesso aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quando aplicável e tendo presente o disposto no artigo 45.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e
d) A informação sobre a disponibilização, ou falta de disponibilização, do acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, quando aplicável e nos termos do artigo 51.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

3.2 — Para os efeitos do disposto na alínea *b*) do n.º 3.1., devem constar do contrato, em especial e quando aplicável:

a) Indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável:

i) Limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas; e
ii) Limitações ao número dos canais de televisão disponíveis e, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, a sua discriminação;

b) Informação sobre a disponibilidade ou a área geográfica de cobertura dos serviços, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, e a necessidade de verificação prévia de condições técnicas ou de realização de testes de conectividade;
c) Restrições ao acesso e à utilização de outros serviços de comunicações eletrónicas, de funcionalidades ou de equipamentos;
d) Uma explicação clara e compreensível do impacto que, na prática, a limitação do volume, a velocidade e outros parâmetros de qualidade do serviço podem ter nos serviços de acesso à Internet e, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços;
e) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, bem como a possibilidade de utilizar equipamentos terminais alternativos;
f) Informações sobre o impacto que as medidas de gestão do tráfego aplicadas pelo prestador de serviços poderão ter na qualidade do serviço de acesso à Internet, na privacidade do utilizador final e na proteção dos seus dados pessoais;
g) Uma explicação clara e compreensível do impacto que, na prática, os serviços a que alude o n.º 5 do artigo 3.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, subscritos pelo utilizador final, poderão ter nos serviços de acesso à Internet que lhe sejam prestados;

3.3 — Do contrato deve constar a obrigação de a empresa comunicar ao assinante qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou na disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, devendo a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para o efeito.

3.4 — Do contrato deve constar um meio adequado através do qual os grupos sociais específicos referidos na alínea *e*) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas possam obter informação sobre os serviços, as funcionalidades e os equipamentos que lhes sejam destinados, quando diferente daqueles previstos na alínea *e*) do n.º 2.1.

3.5 — Quando abranja serviços regulados de itinerância a nível retalhista, o contrato deve especificar as principais características desse serviço, incluindo:

a) O plano ou planos tarifários específicos e, para cada um desses planos, os tipos de serviços oferecidos, incluindo os volumes de comunicações;
b) As restrições impostas ao consumo de serviços regulados de itinerância a nível retalhista prestados ao preço de retalho aplicável a nível doméstico, em especial informações quantificadas sobre a forma como a política de utilização responsável é aplicada, por referência aos principais parâmetros de preços, de volume ou outros dos serviços regulados de itinerância a nível retalhista prestados em causa.

4 — Qualidade de serviço

4.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) A obrigação da empresa de prestar os serviços de uma forma contínua, nos termos da alínea *b*) do n.º 3 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
b) Os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, incluindo obrigatoriamente:

i) O nível de qualidade mínima garantido em relação ao tempo necessário para a ligação inicial; e
ii) O nível de qualidade mínima garantido em relação a outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável, nomeadamente ao abrigo do disposto na alínea *b*) do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e, em matéria de portabilidade dos números, do artigo 54.º do mesmo diploma e do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, e ao abrigo das obrigações contratuais relativas à prestação do serviço universal, se aplicável; e

c) Os sistemas de indemnização, compensação ou de reembolso dos assinantes, legal ou contratualmente aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade mínima de serviço referidos na alínea anterior, nomeadamente em matéria de portabilidade dos números;
d) No caso de contratação de serviços de acesso à Internet, uma explicação clara e compreensível sobre:

i) A velocidade mínima, a velocidade normalmente disponível, a velocidade máxima e a velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes fixas, ou sobre a estimativa da velocidade máxima e da velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes móveis, e sobre a forma como desvios signifi-

cativos em relação às velocidade de descarregamento e carregamento respetivamente anunciados podem afetar o exercício dos direitos dos utilizadores finais a aceder a uma Internet aberta, nos termos legal ou regulamentarmente previstos;

ii) As medidas corretivas à disposição dos utilizadores em caso de discrepância, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet no que se refere à velocidade ou a outros parâmetros de qualidade dos serviços e o desempenho indicado pelo prestador de serviços de acesso à Internet.

4.2 — Sem prejuízo do previsto no número anterior no que respeita ao serviço de acesso à Internet, do contrato deve constar, se for o caso, a indicação clara de que a empresa não garante qualquer nível de qualidade mínima de serviço, com exceção do nível de qualidade mínima garantido quanto ao tempo necessário para a ligação inicial e de outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável.

4.3 — Do contrato devem ainda constar:

a) Os meios através dos quais o assinante poderá aceder à informação sobre a qualidade dos serviços da empresa, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como, quando aplicável, à informação sobre os níveis de desempenho apurados no âmbito da prestação do serviço universal, nos termos do artigo 92.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e dos contratos para a prestação do serviço universal; e

b) A indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para a aferição dos níveis de qualidade concretamente verificados na prestação dos seus serviços ao assinante, quando existentes.

4.4 — No caso de prestação do serviço de acesso à Internet, deve constar do contrato a referência a uma ferramenta de medição da velocidade real do serviço, incluindo uma breve descrição da mesma e o endereço do respetivo sítio na Internet, tendo presente o disposto no n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro.

5 — Preços e pagamento

5.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Os detalhes dos preços, nos termos previstos no n.º 5.2.;

b) Os meios de obtenção, de uma forma simples e expedita, de informações atualizadas sobre todos os preços em suporte duradouro adequado; e

c) As formas de pagamento e eventuais encargos, penalizações ou bonificações inerentes a cada uma delas.

5.2 — Para os efeitos do disposto na alínea *a*) do n.º 5.1., deve constar do contrato o plano tarifário aplicável aos serviços, às funcionalidades associadas e, quando aplicável, aos equipamentos fornecidos, discriminando o conteúdo e o valor de cada elemento do preço e de qualquer encargo adicional, incluindo, quando aplicável:

a) Os preços por tipo de comunicação, incluindo, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, os preços das comunicações internacionais e os preços em itinerância (*roaming*);

b) Os preços e demais encargos relativos ao acesso, à utilização e à manutenção, incluindo o recurso aos serviços de apoio ao cliente;

c) No caso de limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, nos termos previstos no item *i*) da alínea *a*) do n.º 3.2., os preços das comunicações não abrangidas;

d) Quaisquer sistemas tarifários especiais ou específicos, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo;

e) As condições de que depende a atribuição de descontos e de créditos normais;

f) A existência de horários com preços diferenciados e das respetivas condições; e

g) Os encargos envolvidos com a portabilidade dos números, incluindo os preços aplicáveis e as compensações devidas por eventuais irregularidades no processo.

5.3 — Em caso de promoções, o contrato deve identificar o valor da promoção, de uma forma discriminada, os preços promocionais, os seus períodos de vigência, os serviços, funcionalidades e equipamentos abrangidos nas promoções e os respetivos preços pós-promocionais.

5.4 — Em matéria de faturação, devem ainda constar do contrato os seguintes elementos:

a) A indicação do direito do assinante de receber faturas não detalhadas;

b) As condições em que os serviços serão faturados, em conformidade com o disposto na lei, recomendando-se que, de entre outras, sejam explicitadas a periodicidade e data da faturação, o suporte da fatura, o meio de envio, o prazo de pagamento — que deverá respeitar o disposto no artigo 10.º, n.º 3 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho -, as opções facultadas aos assinantes sobre os tipos de fatura e as consequências da mora no pagamento;

c) A indicação de que os assinantes têm direito a obter faturação detalhada, quando o solicitem, e as condições em que a mesma é disponibilizada, em conformidade com o disposto na lei e com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser fixados pela ANACOM ao abrigo do disposto na alínea *c*) do n.º 3 e no n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

5.5 — Do contrato deve constar a indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa, bem como a respetiva forma de acesso, para os seguintes fins:

a) Assegurar a transparência na faturação dos serviços;

b) Permitir o controlo do nível de utilização dos serviços e dos encargos suportados, quando existentes; e

c) No caso do serviço de acesso à Internet, reconhecer e assinalar, em tempo real, o tipo de tráfego, nacional ou internacional, associado aos endereços a que o utilizador pretenda aceder em cada momento, quando estas características de tráfego sejam relevantes para a sua faturação.

5.6 — Do contrato deve constar o regime legal aplicável à exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação dos serviços.

6 — Apoio ao cliente e manutenção

6.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Os tipos de serviço de apoio ao cliente e de serviço de manutenção oferecidos pela empresa;

b) As condições aplicáveis à prestação desses serviços, incluindo as formas de os contactar, os respetivos horários de funcionamento e quaisquer encargos envolvidos, nos termos previstos na alínea *b*) do n.º 5.2.

6.2 — No que respeita às condições aplicáveis à prestação dos serviços de manutenção, recomenda-se que o contrato preveja a obrigação da empresa de acordar com o assinante a data e o período de tempo para a reparação de uma avaria, sempre que para tal seja necessário aceder ao local de instalação.

6.3 — Do contrato devem constar as obrigações das partes quanto à manutenção dos serviços, incluindo a obrigação da empresa de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos serviços.

7 — Resolução de conflitos

7.1 — Do contrato devem constar:

a) O procedimento de tratamento de reclamações, nos termos exigidos pelo n.º 1 do artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser definidos pela ANACOM ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo;

b) A possibilidade de recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e o método para iniciar um processo junto dos mesmos, nos termos do artigo 48.º-B da Lei das Comunicações Eletrónicas; e

c) As entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) disponíveis ou a que as empresas se encontrem vinculadas por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

7.2 — Para os efeitos do disposto na alínea *a*) do n.º 7.1., devem constar do contrato os endereços e as formas de contacto disponíveis para a apresentação de reclamações, quando estes sejam diferentes dos previstos na alínea *e*) do n.º 2.1.

7.3 — Para os efeitos do disposto na alínea *b*) do n.º 7.1., o contrato deve conter indicação clara de que a empresa se encontra obrigada a aceitar que os conflitos de consumo sejam submetidos, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

7.4 — Para os efeitos do disposto na alínea *c*) do n.º 7.1, o contrato deve indicar, de forma clara, compreensível e facilmente acessível a designação das entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, referindo que os contactos destes últimos podem ser obtidos em www.consumidor.pt.

7.5 — Do contrato deve ainda constar que a disponibilidade dos meios referidos no n.º 7.1. não prejudica o recurso aos tribunais ou aos serviços de apoio das entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores e, em particular, dos interesses dos utilizadores finais de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

7.6 — Do contrato devem constar os endereços e as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público da ANACOM, da Auto-

ridade de Segurança Alimentar e Económica e da Direção-Geral do Consumidor.

8 — Duração, renovação e cessação

8.1 — Do contrato devem constar, em conformidade com o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis:

a) A duração e as condições de renovação do contrato;

b) As condições de cessação dos serviços e do contrato, nos termos previstos no n.º 8.3.;

c) A indicação da existência de um período de fidelização, a sua duração, a explicitação da vantagem que o justifica e a respetiva quantificação, bem como os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado aquele período.

d) Quando aplicável, a existência do direito de livre resolução, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

8.2 — A informação relativa à duração do contrato e às respetivas condições de renovação e de cessação deve ser claramente evidenciada e sempre disponibilizada em suporte duradouro.

8.3 — Para os efeitos do disposto no n.º 8.1., do contrato devem constar, em especial:

a) As condições de denúncia e de resolução do contrato, em conformidade com o disposto na lei e nos n.os 1 a 3 da decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012;

b) A indicação do direito de dispor da portabilidade dos números e as condições em que a mesma pode ser assegurada e os encargos a ela associados, quando aplicável e nos termos da alínea *j*) do n.º 3 do artigo 39.º e do artigo 54.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto;

c) A indicação dos direitos e obrigações das partes emergentes da cessação do contrato, incluindo, no caso da existência de um período de fidelização, a explicitação dos encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante apurados nos termos previstos nos n.os 11 a 13 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

d) Um espaço para a manifestação de vontade por parte do assinante de se vincular ao cumprimento do período de fidelização previsto contratualmente;

e) O prazo e o meio de comunicação da cessação da oferta por parte da empresa.

8.4 — Sempre que seja fixado um período de fidelização, do contrato deve constar a indicação de um número de telefone e de um endereço de correio eletrónico/formulário eletrónico, através do(s) qual(is) a empresa deve assegurar que o assinante seja informado, a todo o momento e de uma forma simples e expedita, sobre o seguinte:

a) Quando termina o período de fidelização previsto no seu contrato; e

b) As demais informações previstas no n.º 4 da decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

9 — Suspensão

9.1 — O contrato deve prever as condições de suspensão do serviço, em conformidade com o disposto nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, do mesmo devendo constar, em particular:

a) A faculdade do assinante de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço não pago, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta;

b) A obrigação da empresa de garantir, durante o período de suspensão e até à extinção do serviço, o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu; e

c) O meio através do qual serão efetuadas as comunicações que, nesta matéria, sejam dirigidas ao assinante, ao abrigo do disposto nas alíneas *a*) e *i*) do n.º 3 do artigo 39.º e nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas.

9.2 — Para os efeitos do disposto no n.º 9.1. e no que respeita aos serviços pré-pagos, o contrato deve fixar condições adequadas de suspensão do serviço por esgotamento do saldo, da capacidade ou do volume contratado, designadamente através de um pré-aviso com uma antecedência adequada.

10 — Alteração

O contrato deve prever o regime aplicável à sua alteração por iniciativa da empresa, em conformidade com o disposto no n.º 16 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, referindo, em particular, o direito de rescisão do contrato por parte do assinante, nos termos legalmente previstos, bem como o prazo e a forma para o respetivo exercício.

11 — Segurança, privacidade e dados pessoais

11.1 — Do contrato devem constar:

a) A obrigação da empresa de garantir a segurança e a integridade das redes e serviços e a proteção dos dados pessoais e da privacidade nas comunicações eletrónicas, nos termos previstos na lei;

b) As medidas que a empresa poderá adotar na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade; e

c) As medidas adotadas com vista à proteção do assinante contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais.

11.2 — Do contrato devem constar as informações que, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, de dados de tráfego e de dados de localização e nos termos da lei, a empresa se encontra obrigada a prestar aos respetivos titulares, incluindo a indicação de que tais dados podem ser comunicados à ANACOM quando tal seja necessário ao exercício das suas competências legalmente previstas.

11.3 — Para os efeitos do número anterior, do contrato devem constar, em especial, as seguintes informações:

a) A indicação do direito do assinante de figurar na lista telefónica completa disponibilizada no âmbito do serviço universal, nos termos previstos na alínea *h*) do n.º 3 do artigo 39.º e no n.º 1 do artigo 50.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

b) A indicação dos direitos de acesso aos dados pessoais, nos termos previstos na legislação relativa à proteção de dados pessoais e, em particular, no n.º 3 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o seu exercício;

c) A indicação da possibilidade de o assinante retirar o seu consentimento para o tratamento de dados de tráfego e de dados de localização e de recusar temporariamente o tratamento de dados de localização, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 6.º e no n.º 5 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o efeito;

d) A indicação, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, das funcionalidades oferecidas ao assinante e aos utilizadores em relação à identificação das linhas chamadoras e das linhas conectadas, nos termos previstos nos n.os 1 a 4 do artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

e) A indicação da possibilidade de anulação, a pedido do assinante, da eliminação da apresentação da linha chamadora para determinação da origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

f) A indicação da possibilidade de anulação, numa base linha a linha, da eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como do registo e da disponibilização dos dados de localização de um assinante ou utilizador às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência para efeitos de resposta a essas chamadas, nos termos previstos no n.º 3 e na alínea *b*) do n.º 5 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto; e

g) A indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

11.4 — Do contrato devem constar, quando aplicável:

a) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respetivos dados pessoais numa lista pública e sua subsequente disponibilização e, em caso afirmativo, dos dados a incluir, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e da demais legislação relativa à proteção de dados pessoais;

b) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante para qualquer utilização de uma lista pública na qual os seus dados pessoais tenham sido incluídos que não consista na busca de coordenadas das pessoas, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

c) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados pessoais para outras finalidades cuja prossecução dependa do seu consentimento, quando aplicável e nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais;

d) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de tráfego para os fins não previstos no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, quando aplicável e nos termos do n.º 4 do mesmo artigo; e

e) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de localização para os fins previstos no n.º 3 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, quando aplicável.

11.5 — Para os efeitos do disposto no n.º 11.4. e em associação a cada espaço que seja utilizado para a manifestação do consentimento do assinante, deve o contrato determinar que o seu não preenchimento será considerado como uma recusa.

11.6 — Do contrato deve ainda constar, quando aplicável e de uma forma clara e explícita, o espaço para a manifestação da recusa de consentimento por parte do assinante na utilização das suas coordenadas eletrónicas de contacto para fins de *marketing* direto, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 13.º-A da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto.

11.7 — Na recolha das formas de contacto do assinante, deve a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para as seguintes comunicações:

a) Comunicação da existência de risco especial de violação da segurança da rede e, quando aplicável, das soluções possíveis para o evitar e dos custos prováveis daí decorrentes, nos termos previstos no n.º 10 do artigo 3.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto; e

b) Notificação da ocorrência de uma violação de dados pessoais do assinante ou dos utilizadores, nos termos previstos no artigo 3.º-A da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto e sem prejuízo do cumprimento das orientações que, ao abrigo do n.º 9 do mesmo artigo, sejam emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12 — Forma do contrato

Quando reduzida a escrito, a informação contratual a disponibilizar nos termos dos n.os 2 a 11 do presente anexo deve preencher os seguintes requisitos:

a) Tamanho de letra igual ou superior a 10 pontos, tendo por referência o tipo Arial;

b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

c) Espaçamento entre linhas igual ou superior a *single*; e

d) Introdução de, pelo menos, um parágrafo entre cláusulas.

ANEXO III

Glossário

Para efeitos do disposto no presente regulamento, o glossário é composto pelos seguintes termos:

a) Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante — Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito;

b) Denúncia — Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012;

c) Início do período de fidelização — Data a partir da qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições contratuais acordadas, o qual, sem prejuízo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, se inicia com a disponibilização do serviço;

d) Oferta ilimitada — Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos;

e) Resolução — Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento;

f) Tempo necessário para a ligação inicial — Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização;

g) Velocidade ([1]) — Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (upload/download), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps).

Download — Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante;

Upload — Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.

São associados à velocidade os seguintes termos:

i) Nas redes fixas

Velocidade mínima — Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet;

Velocidade normalmente disponível — Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador, a maioria das vezes (a indicar em percentagem, indicando o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo), quando utiliza o serviço de acesso à Internet. O valor referido deve ser acompanhado de uma percentagem que traduz a sua disponibilização durante o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo;

Velocidade máxima — Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado;

Velocidade anunciada — Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.

ii) Nas redes móveis

Estimativa da velocidade máxima — Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte;

Estimativa da velocidade anunciada — Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

([1]) Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados payload ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.

ANEXO IV

(a que se refere o artigo 4.º)

Republicação do Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto

Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas

Artigo 1.º

Objeto

1 — O presente regulamento determina os requisitos aplicáveis à informação pré-contratual e contratual a prestar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, referidas como a(s) «empresa(s)» e aprova o glossário de terminologia comum a utilizar na informação pré-contratual e contratual a disponibilizar pelas empresas, nos termos nele previstos.

2 — O disposto no presente regulamento não prejudica:

a) O cumprimento dos demais requisitos legalmente exigidos, nomeadamente no âmbito do regime setorial das comunicações eletrónicas, da defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais;

b) A adoção de termos e correspondentes definições legalmente fixados, nomeadamente no âmbito do regime setorial das comunicações eletrónicas, da defesa dos interesses dos consumidores, do regime das cláusulas contratuais gerais, do regime dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e da proteção da privacidade e dos dados pessoais.

Artigo 2.º

Definições

1 — Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

a) Ficha de informação simplificada, doravante designada por «FIS»: suporte informativo a disponibilizar pelas empresas para cada oferta

dirigida aos utilizadores finais nos termos previstos no presente regulamento e cujos modelos constam do Anexo I. A FIS é disponibilizada em dois formatos complementares, a Ficha de informação simplificada de Produto e a Ficha de informação simplificada de Cliente;

b) Ficha de informação simplificada de Produto, doravante designada por «FIS de Produto»: suporte informativo detalhado com as condições genéricas de cada oferta dirigida aos utilizadores finais, a disponibilizar pelas empresas nos termos previstos no presente Regulamento e cujo modelo consta do n.º 1.2 do Anexo I;

c) Ficha de informação simplificada de Cliente, doravante designada por «FIS de Cliente»: suporte informativo detalhado com as condições particulares ou condições contratuais concretamente subscritas ou a subscrever por cada utilizador final e que como tal lhe são aplicáveis nos termos previstos no presente Regulamento e cujo modelo consta do n.º 1.3. do Anexo I;

d) Glossário de terminologia comum, doravante designado por «glossário»: conjunto de termos e correspondentes definições, constantes do Anexo III, a utilizar na informação pré-contratual e contratual a disponibilizar pelas empresas nos termos previstos no presente regulamento;

e) Oferta: proposta padronizada de prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, considerados de forma individualizada ou agregada;

f) Oferta de serviços para utilização ocasional: oferta que tem por objeto uma utilização pontual ou fortuita de um serviço;

g) Sistema de validação do utilizador: qualquer procedimento de confirmação da identidade do assinante, por parte das empresas, nomeadamente através de senhas de acesso/códigos de validação ou da indicação de dados de identificação que, com o acordo expresso ou tácito deste, seja utilizado para a celebração, modificação, ou cessação do contrato;

h) Suporte duradouro: qualquer dos instrumentos previstos na alínea *l*) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, doravante Decreto-Lei n.º 24/2014;

i) Meio de comunicação à distância: qualquer meio utilizado para a celebração dos contratos definidos na alínea *f*) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

2 — Para efeitos do disposto na alínea *e*) do número anterior, consideram-se propostas padronizadas aquelas que são constituídas por qualquer conjunto definido *a priori* de condições de prestação de um serviço ou grupo de serviços, incluindo preços e quaisquer condições promocionais, que o utilizador do(s) serviço(s) não pode alterar.

Artigo 3.º

Ficha de informação simplificada de Produto (FIS de Produto)

1 — As empresas devem disponibilizar uma FIS de Produto por cada oferta dirigida aos utilizadores finais.

2 — Sem prejuízo do cumprimento do disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a oferta de serviços para utilização ocasional não está sujeita à obrigação de disponibilização de uma FIS de Produto.

3 — A FIS de Produto deve respeitar a forma e o conteúdo definidos no Anexo I ao presente regulamento, que deste faz parte integrante, devendo a informação ser preenchida:

a) De uma forma simplificada, adequada, transparente, comparável e atualizada, sem prejuízo do detalhe da descrição dos preços e demais encargos, incluindo, quando aplicável, os encargos relativos à cessação do contrato; e

b) Numa linguagem simples e concisa e obedecendo aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário constante do Anexo III do presente regulamento, que deste faz parte integrante.

4 — A FIS de Produto deve ser disponibilizada pelas empresas e estar facilmente acessível:

a) Nas páginas na Internet que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas; e

b) Em todos os seus pontos de venda, incluindo os dos seus agentes, mediante consulta das páginas da Internet referidas na alínea *a*), ou, a pedido de qualquer interessado, mediante entrega de exemplar em papel ou noutro suporte duradouro adequado, consoante o que for solicitado.

5 — A cada oferta publicada na Internet deve ser associada uma FIS de Produto e as respetivas condições contratuais típicas, através de duas hiperligações facilmente visíveis e identificáveis, e integradas, com destaque, na descrição da oferta e dentro da expressão «*Para mais informações, aceda à Ficha de informação simplificada de produto (FIS de Produto*) e *às condições contratuais típicas*».

6 — A FIS de Produto e as condições contratuais típicas referidas no número anterior devem poder ser descarregadas, designadamente em formato PDF, com permissão de impressão e de gravação.

7 — As empresas devem disponibilizar as FIS de Produto nas suas páginas na Internet de modo a permitir a respetiva consulta, ainda que as ofertas a que as mesmas se refiram tenham sido descontinuadas desde que se mantenham em vigor contratos em que as condições aí previstas sejam aplicadas.

8 — Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas devem assegurar mecanismos que garantam a pesquisa da FIS de Produto de cada uma das suas ofertas com base na referência que a identifica.

Artigo 4.º

Ficha de informação simplificada de Cliente (FIS de Cliente)

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 5.º, a empresa, ou quem a represente, deve disponibilizar ao interessado, antes da celebração do contrato, a FIS de Cliente, concretamente proposta incluindo a correspondente remissão para a FIS de Produto, em papel ou noutro suporte duradouro adequado, consoante o que for pedido pelo interessado.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, a disponibilização da FIS de Cliente deve ser realizada em tempo útil para que os interessados possam analisar e compreender as informações que da mesma constam.

3 — O conteúdo da FIS de Cliente disponibilizada ao abrigo do disposto no n.º 1 não pode, em qualquer circunstância, ser alterado em momento anterior à celebração do contrato, salvo acordo expresso em contrário de ambas as partes devidamente documentado.

4 — A FIS de Cliente disponibilizada ao abrigo do anterior n.º 1 e do artigo 5.º, assim como a respetiva FIS de Produto, integram o contrato e não podem ser alteradas durante a respetiva vigência, salvo quando, por acordo das partes, sejam alterados os serviços contratados, o plano tarifário, os níveis de qualidade mínima dos serviços ou a duração do contrato, casos em que será sempre disponibilizada uma nova FIS de Cliente, nos termos previstos no artigo 6.º

5 — As empresas devem conservar a FIS de Cliente, assim como a respetiva FIS de Produto, por todo o prazo de duração do contrato, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade.

6 — Sem prejuízo do cumprimento do disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a oferta de serviços para utilização ocasional não está sujeita à obrigação de disponibilização de uma FIS de Cliente.

Artigo 5.º

Disponibilização da FIS na contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial

1 — No caso da contratação à distância com consumidores, deve a empresa disponibilizar a FIS de Cliente, assim como a respetiva FIS de Produto, em suporte duradouro adequado nos termos previstos no n.º 1 do artigo 4.º do presente regulamento e em simultâneo com as informações previstas no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

2 — No caso da contratação fora do estabelecimento comercial com consumidores, a disponibilização da FIS de Cliente, assim como a respetiva FIS de Produto, nos termos previstos no artigo 4.º não prejudica o cumprimento dos deveres de informação previstos no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, nem a disponibilização daquelas informações nos termos do disposto no n.º 5 desse mesmo preceito.

Artigo 6.º

Disponibilização da FIS na vigência do contrato

1 — Durante a vigência do contrato e sempre que disponha do endereço físico ou eletrónico do assinante, a empresa deve disponibilizar uma versão atualizada da FIS nas situações e prazos seguintes:

a) Sempre que o assinante solicite uma FIS de Produto e/ou uma FIS de Cliente e desde que a sua versão atualizada não esteja já disponível na respetiva área de cliente, quando este tenha assentido na criação dessa área, no prazo de cinco dias a contar do pedido;

b) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa do assinante resulte a fixação de um período de fidelização ou a extensão do anterior, deve a empresa disponibilizar uma FIS de Cliente atualizada com pelo menos três dias de antecedência em relação à data de entrada em vigor da alteração contratual;

c) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa do assinante resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato, deve a empresa disponibilizar uma FIS de Produto e/ou de Cliente, consoante a alteração em causa tenha impacto numa ou noutra FIS ou em ambas, em momento prévio à alteração em causa ou com o acordo expresso do

assinante, devidamente documentado, no prazo de cinco dias a contar da sua realização;

d) Sempre que de uma alteração contratual da iniciativa da empresa resulte a alteração dos serviços contratados, do plano tarifário, dos níveis de qualidade mínima dos serviços ou da duração do contrato, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à entrada em vigor da alteração contratual. Neste caso, a FIS, de Produto e/ou de Cliente, consoante a alteração em causa tenha impacto numa ou noutra FIS ou em ambas, deve acompanhar a comunicação da alteração contratual e, quando aplicável, a informação que esclareça o assinante sobre o seu direito de rescindir o contrato no prazo nele fixado, sem qualquer encargo, se não aceitar as novas condições.

2 — A disponibilização da FIS prevista no n.º 1 é feita em papel ou noutro suporte duradouro adequado consoante o que for pedido pelo interessado.

3 — Para efeitos do número anterior, quando, por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador, seja disponibilizada uma área reservada ao cliente, as empresas, mediante acordo expresso do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, a versão atualizada da FIS.

4 — Para efeitos do disposto no n.º 1, nos casos em que apenas possuam um número de telefone para contacto com o assinante, as empresas devem, através de mensagem escrita, indicar o local onde a FIS atualizada é disponibilizada em formato eletrónico ou em papel.

5 — A FIS disponibilizada ao abrigo do disposto neste artigo integra o contrato.

6 — A alteração contratual resultante apenas da contratação esporádica de um serviço cuja vigência não ultrapasse o período de faturação em que for subscrito não obriga à disponibilização de uma versão atualizada da FIS.

Artigo 7.º

Conteúdo do contrato

1 — Os contratos para a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem respeitar os requisitos previstos no Anexo II ao presente regulamento, que deste faz parte integrante.

2 — A informação prevista nos n.os 1 a 11 do Anexo II ao presente regulamento deve constar dos contratos de uma forma clara, exaustiva e facilmente acessível, numa linguagem simples e concisa e que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário constante do Anexo III do Regulamento.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas estão dispensadas de incluir nos contratos a informação prevista no Anexo II que integre as FIS de Produto e de Cliente disponibilizadas ao assinante nos termos do artigo 4.º

4 — Do contrato celebrado com consumidores por telefone ou através de outro meio de comunicação à distância devem constar as informações exigidas nos n.os 1 a 11 do Anexo II do presente regulamento, ficando o consumidor vinculado apenas depois de assinar a proposta contratual ou enviar à empresa o seu consentimento escrito, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.

5 — Do contrato celebrado e reduzido a escrito ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, devem constar as informações exigidas nos n.os 1 a 11 do Anexo II do presente regulamento, devendo o exemplar disponibilizado ao consumidor ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo preencher os requisitos previstos no n.º 12 do mesmo anexo.

Artigo 8.º

Disponibilização do contrato

1 — Quando o contrato seja reduzido a escrito, as empresas devem disponibilizar ao assinante um exemplar do mesmo, em papel, ou, com o acordo expresso do assinante, devidamente documentado, noutro suporte duradouro adequado.

2 — Em alternativa ao previsto no número anterior, quando por meio de um serviço de atendimento em linha dotado de um sistema de validação do utilizador seja disponibilizada uma área reservada ao cliente, as empresas, mediante acordo expresso do assinante, podem disponibilizar, nesse âmbito e numa localização facilmente acessível, o contrato reduzido a escrito.

3 — A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser disponibilizada em suporte duradouro, de forma clara e percetível.

4 — Sempre que lhes seja solicitado pelos seus assinantes sujeitos a períodos de fidelização, as empresas devem informá-los sobre a duração remanescente do respetivo contrato, os procedimentos a seguir para o fazer cessar, bem como os encargos associados a cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante:

a) Por telefone, quando o pedido seja feito através desse meio; e

b) Através de suporte escrito, designadamente, carta, correio eletrónico, ou mensagem escrita/SMS, ou informação disponibilizada na área reservada do cliente, quando existente, caso lhes seja solicitada confirmação por escrito.

5 — A informação referida na alínea *b*) do número anterior deve ser prestada ao assinante no prazo máximo de um dia útil após a apresentação do pedido, exceto quando este solicite que a informação seja remetida por carta, caso em que deve a mesma ser prestada em cinco dias úteis.

6 — As empresas ficam dispensadas do cumprimento do disposto na alínea *b*) do n.º 4 sempre que a informação aí prevista seja incluída, de forma clara, facilmente apreensível e devidamente evidenciada, na primeira página da fatura mensal remetida ao assinante que a solicita.

Artigo 9.º

Contratação sem identificação do assinante

1 — Quando a contratação do serviço se processe em termos que não possibilitem a identificação do assinante, nomeadamente quando ocorra através de aquisição de embalagens ou de quaisquer invólucros em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem ou do invólucro, de forma bem visível e com caracteres facilmente legíveis, a seguinte informação:

a) Identificação da empresa;

b) Identificação do serviço e, sempre que possível, descrição genérica do mesmo numa linguagem simples e concisa, que obedeça aos termos e às correspondentes definições constantes do glossário constante do Anexo III, quando estes sejam aplicáveis; e

c) Formas de contacto para a obtenção de informação sobre as condições da oferta, incluindo:

i) As formas de contacto para aceder ao serviço de apoio ao cliente, o respetivo horário de funcionamento e, se aplicável, a menção de que as comunicações para este serviço têm encargos, especificando-os, ainda que por remissão para outro suporte informativo adequado; e

ii) O endereço da página na Internet na qual seja disponibilizada a FIS de Produto correspondente, bem como a respetiva referência.

2 — Sempre que a dimensão da embalagem o permita, a FIS de Cliente correspondente à oferta a que alude o n.º 1 deve ser incluída dentro da mesma.

3 — À alteração de contratos celebrados sem identificação do assinante é aplicável o disposto no n.º 4 do artigo 6.º

Artigo 10.º

Glossário

1 — Nas FIS de Produto e de Cliente, nas condições contratuais típicas que integram o contrato e no âmbito da contratação sem identificação do assinante devem, sempre que aplicável, ser utilizados os termos e definições constantes do glossário.

2 — A utilização de termos constantes do glossário obsta ao recurso a outros de significado idêntico nos suportes informativos indicados no número anterior.

3 — O glossário aprovado deve ser disponibilizado pelas empresas nos seguintes termos:

a) Nas páginas que utilizam na sua relação com o público e onde publicam as suas ofertas;

b) Em todos os seus pontos de venda, incluindo os dos seus agentes, a pedido de qualquer interessado, e por meio de consulta às páginas na Internet referidas na alínea *a*) ou mediante disponibilização de exemplar em papel ou, se o interessado concordar, noutro suporte duradouro adequado;

c) No verso das FIS de Produto e de Cliente.

Artigo 11.º

Utilizadores com necessidades especiais

No cumprimento do presente regulamento, as empresas devem atender às necessidades especiais dos utilizadores com deficiência e dos utilizadores idosos, cabendo-lhes um dever especial de informação a estes utilizadores e assegurar a disponibilização de informação em formatos adequados à sua apreensão pelos referidos utilizadores, designadamente em versões áudio e em versões de grafismo aumentado.

Artigo 12.º

Gratuitidade

Toda a informação prevista no Regulamento deve ser disponibilizada a título gratuito.

Artigo 13.º

Prestação de informação à ANACOM

1 — Para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, logo que iniciem a sua atividade, as empresas devem comunicar à ANACOM, por via eletrónica, para o endereço dee.stats@anacom.pt, os endereços URL do sítio e das demais páginas na Internet nas quais, em cumprimento do disposto na alínea *a*) do n.º 4 do artigo 3.º, procederão à publicação das suas ofertas e correspondentes condições contratuais típicas e à disponibilização das FIS associadas, bem como qualquer alteração posterior dos mesmos endereços com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à sua ativação.

2 — Para os efeitos do disposto no n.º 18 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, o depósito dos exemplares das condições contratuais típicas deve ser realizado:

a) Exclusivamente por via eletrónica, para o endereço contratos@anacom.pt com a indicação, em relação a cada exemplar, dos seguintes elementos:

i) Designação da empresa;
ii) Referência única atribuída pela empresa, sob o modelo «[*Número sequencial*]/[*Ano*]»;
iii) Data de início da utilização; e
iv) Sendo o caso, indicação da referência única do exemplar que visa substituir; e

b) Em formato PDF com permissão de pesquisa, de cópia e de impressão.

Artigo 14.º

Disposições finais e transitórias

1 — (*Revogado*.)

2 — O presente regulamento aplica-se aos contratos celebrados ou alterados após o decurso do prazo de implementação das obrigações nele previstas ou logo que assegurado o cumprimento daquelas obrigações, quando este ocorra em momento anterior.

3 — As empresas devem comunicar à ANACOM, por via eletrónica, para o endereço dee.stats@anacom.pt, a implementação das obrigações previstas no presente Regulamento no dia útil seguinte ao da sua implementação.

4 — Com a entrada em vigor do Regulamento são revogadas:

a) A decisão da ANACOM de 1 de setembro de 2005 relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão da ANACOM de 11 de dezembro de 2008; e

b) A decisão da ANACOM de 21 de abril de 2006 relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, alterada pela decisão da ANACOM de 10 de outubro de 2011.

5 — Excetuam-se do disposto no número anterior as recomendações em matéria de parâmetros de qualidade de serviço constantes da decisão referida na alínea *a*) do n.º 4, as quais, com exceção das que respeitam ao parâmetro «Tempo máximo de admissão ao serviço» se mantêm em vigor até que, nos termos do n.º 2 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, sejam fixados outros parâmetros de qualidade de serviço.

6 — A revogação das decisões referidas no n.º 4 não desonera as empresas do cumprimento das obrigações nas mesmas previstas, nem prejudica os efeitos por aquelas produzidos até efetiva implementação do disposto no presente Regulamento, designadamente em eventuais processos de contraordenação.

7 — As empresas devem comunicar à ANACOM, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data prevista para a implementação das obrigações previstas no presente regulamento, os endereços URL referidos no n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento.

ANEXO I

Ficha de informação simplificada (FIS)

1 — Modelos da FIS

1.1 — A FIS obedece aos modelos previstos nos n.os 1.2 e 1.3 do presente anexo.

1.2 — A FIS de Produto deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA (Produto) (Válida até *dd-mm-aa*) Consumidores ☐ Não consumidores ☐

[*Empresa*] [*Pré-pago / Pós-pago*]

[*Nome da oferta*]
Referência: [*Ref.ª interna da empresa, a que alude o art. 13.º, n.º 2, a)*] **Consulte aqui as condições contratuais típicas:** [*www.operador.pt/condiçõescontratuaistípicas*]

DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

TELEVISÃO☐ INTERNET FIXA☐ TELEFONE FIXO☐ TELEFONE MÓVEL☐ INTERNET MÓVEL☐ OUTRO(S)☐ [*Identificar*]

Serviço(s) / Equipamento(s) incluído(s)

Televisão
[*Indicar: número de canais HD, canais SD e canais Rádio*]
[*Indicar remissão direta para suporte informativo do qual constem os canais incluídos*]
[*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]
[*Indicar tecnologia de suporte*]

Internet fixa
[*Indicar: volume e/ou capacidade das comunicações incluída no preço*]
Velocidade anunciada/máxima: _____Mbps / _____ Mbps
Velocidade normalmente disponível: _____Mbps, disponível __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*]
[*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]
[*Indicar tecnologia de suporte*]

Telefone fixo
[*Indicar: tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume, horário de utilização e/ou redes de destino*]
[*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]

Telefone Móvel
[*Indicar: n.º de cartões móveis, tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume, horário de utilização e/ou redes de destino*]
Internet no telemóvel: [*Indicar volume e/ou capacidade das comunicações incluída no preço*]
Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps
[*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]

Internet Móvel
[*Indicar: volume e capacidade das comunicações incluídas no preço*]
Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps
[*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]

PREÇO

	Sem fidelização	6 meses	12 meses	24 meses
Instalação / ativação	€____	€____	€____	€____
Custo periódico [*Mensalidade / carregamento*] [*Indicar o aplicável à oferta*]	€____/[*periodicidade*]	€____/[*periodicidade*]	€____/[*periodicidade*]	€____/[*periodicidade*]
Equipamento(s)	€____	€____	€____	€____
[*Outro(s)*]	€____	€____	€____	€____

Os valores referidos correspondem apenas aos serviços, comunicações, conteúdos e/ou equipamentos descritos nesta Ficha. Para informação sobre os demais serviços, funcionalidades, tarifas, conteúdos, aplicações e/ou comunicações (de serviços fixos para móveis, internacionais, em roaming, para n.ºs de valor acrescentado/especiais, etc.) disponíveis, cuja adesão implique um custo acrescido consulte [Remissão direta para www.operador.pt/ofertas]

OFERTAS E DESCONTOS

Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização	Sem fidelização	6 meses	12 meses	24 meses
Oferta/desconto na instalação / ativação	€____	€____	€____	€____
Desconto no preço/mensalidade	€____	€__durante__ meses	€__durante__ meses	€__durante__ meses
Oferta de mensalidade(s)	€____	x mensalidade(s) = € x	x mensalidade(s) = € x	x mensalidade(s) = € x
Oferta/desconto em equipamento(s) [*Indicar equipamento(s) abrangido(s)*]	€____	€____	€____	€____
[*Outra(s) oferta(s) e/ou desconto(s)*]	€____	€__durante__ meses	€__durante__ meses	€__durante__ meses
Total:	**€Total**	**€Total**	**€Total**	**€Total**

Oferta(s) e/ou desconto(s) não associado(s) à fidelização

[*Identificar oferta(s) e/ou desconto(s) relativos à instalação, custo mensal, equipamento(s), etc.*]
[*Indicar duração da oferta/desconto e preço pós-oferta(s)/desconto(s)*]
[*Indicar condições associadas, por exemplo, a adesão a débito direto, fatura eletrónica, subscrição online de serviços, etc.*]

COBERTURA

Área geográfica de cobertura/disponibilidade do(s) serviço(s)	[*Nacional/Outra*] _____
São necessários testes para verificar se os serviços estão disponíveis na área do assinante	[*Sim / Não*]
Para informação sobre a cobertura do Serviço consulte	[*www.operador.pt/cobertura*] Apoio ao Cliente [*N.º telefone*]

CONDIÇÕES DE DENÚNCIA

Antecedência: _____ dias de antecedência relativamente à data de produção de efeitos
Documentos a apresentar: _____[*Indicar documentos*]
Meio(s) de apresentação da denúncia: Endereço postal _____ | Endereço eletrónico [*www.xxxx.pt*] | Presencialmente numa loja da empresa | Telefone _____ | Área de Cliente (se aplicável)

Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante a fidelização

Total de encargos devidos = [*N.º de meses em falta*] x [*Total das ofertas e descontos (vantagens) associados à fidelização*]
[*N.º total de meses de fidelização*]

Exemplo para um contrato com fidelização de 24 meses e denúncia a 6 meses do fim do contrato:

Total de encargos devidos = 6 x [*Total das vantagens conferidas durante a fidelização para contrato com 24 meses*]
24

Para confirmar quando termina o período de fidelização, bem como os procedimentos para cessar o contrato e eventuais encargos daí decorrentes, contacte [*N.º operador, endereço eletrónico e/ou formulário eletrónico*] **ou dirija-se a uma loja.**
No caso de subsidiação de equipamentos, os encargos devidos são calculados nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho.

Outros encargos decorrentes da denúncia

[*Referir encargos com a devolução de equipamentos ou outros não relacionados com fidelizações*]

Ofertas que incluam serviços telefónicos

Os assinantes que o solicitem têm o direito de manter o(s) seu(s) número(s), no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece. Para informação sobre procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade, formalidades e documentos a apresentar, consulte [*remissão direta para outro suporte informativo*], bem como o Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de agosto.

APOIO AO CLIENTE	MANUTENÇÃO/ REPARAÇÃO	RECLAMAÇÕES
[*N.º de telefone da empresa*] **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*

Em caso de conflito, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, cujos contactos pode consultar em www.consumidor.pt
A [*empresa*] ESTÁ OBRIGADA A ACEITAR O RECURSO AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.

Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha (www.anacom.pt/tarifários/PaginaInicial.do), no Portal do Consumidor da ANACOM

DETALHE DO(S) SERVIÇO(S) / EQUIPAMENTO(S)			
TELEVISÃO			
Características / Funcionalidades	[*Descrever de forma sumária o serviço, suas características, funcionalidades e outros aspetos incluídos no preço como o acesso/utilização de aplicações, distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida** [*Inserir nível(is)*]		
	[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]		
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo.*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limites e/ou restrições ao serviço e/ou funcionalidades, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações à qualidade do serviço prestado, bem como ao número dos canais de televisão disponíveis. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites*]		
INTERNET FIXA			
Características / Funcionalidades	[*Descrever de forma sumária o serviço, suas características, funcionalidades, comunicações incluídas, por volume e/ou capacidade, e outros aspetos incluídos no preço como o acesso/utilização de aplicações, distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida** [*Inserir nível(is)*]		
	[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]		
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limites e/ou restrições ao serviço, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites. A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Velocidade	**Velocidade mínima**	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
	Velocidade normalmente disponível	*Upload*: __ Mbps Disponível em __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*]	*Download*: __ Mbps Disponível em __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*]
	Velocidade máxima	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
	Velocidade anunciada	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
TELEFONE FIXO			
Características / Funcionalidades	[*Descrever de forma sumária as funcionalidades e/ou tipos de comunicações, por tempo e/ou volume, bem como horário(s) e redes de destino incluídos no preço*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida** [*Inserir nível(is)*]		
	[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]		
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites.*]		

TELEFONE MÓVEL (incluindo acesso à Internet via *smartphone*)			
Características / Funcionalidades	[*Descrever, de forma sumária, as funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, por tempo, volume e/ou capacidade, bem como horário(s), redes de destino e n.º de cartões incluído(s) na mensalidade, assim como os conteúdos, aplicações e outras ofertas incluídos no preço*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade	**Qualidade mínima garantida** [*Inserir nível(is)*]		
	[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]		
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo. A informação sobre as compensações devidas por irregularidades no processo de portabilidade e sobre o incumprimento do tempo necessário para a ligação inicial deve constar deste campo, não podendo ser prestada por remissão*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Velocidade	**Estimativa da velocidade máxima**	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload*: ___ Mbps	*Download*: ___ Mbps
INTERNET MÓVEL			
Características / Funcionalidades	[*Descrever, de forma sumária as características do serviço, suas funcionalidades, comunicações incluídas, por volume e/ou capacidade, e outros aspetos incluídos no preço como o acesso/utilização de aplicações, distribuição de conteúdos, armazenamento de conteúdos na cloud, etc.*]		
Tempo necessário para ligação inicial	[*Inserir nível(is)*]		
Níveis de qualidade mínima garantida	**Qualidade mínima garantida** [*Inserir nível(is)*]		
	[*Inserir outros nível(is), correspondentes a valores médios não garantidos, se aplicáveis*]		
Indemnizações / reembolsos	[*Indicar sistemas aplicáveis, incluindo informação sobre as respetivas modalidades, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Limites e/ou restrições	[*Indicar limitações e/ou restrições aos serviços, funcionalidades e/ou tipos de comunicações incluídos, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável, limitações ao volume, à capacidade e/ou à qualidade das comunicações abrangidas. Identificação das consequências pelo não cumprimento desses limites A informação adicional a disponibilizar em cumprimento do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pode ser assegurada por remissão direta para outro suporte informativo*]		
Velocidade	Estimativa da velocidade máxima	*Upload*: __ Mbps	*Download*: __ Mbps
	Estimativa da velocidade anunciada	*Upload*: __ Mbps	*Download*: __ Mbps

EQUIPAMENTO(S)	
Detalhe do(s) equipamento(s)	[*Descrever sumariamente os equipamento incluídos no preço, se aplicável. Indicar qual o regime de cedência de cada um dos equipamentos incluídos no preço (compra, aluguer, etc.). Indicar se há equipamentos bloqueados e, for o caso, quais são*]
Desbloqueio do(s) equipamento(s)	**Desbloqueio sem período de fidelização associado**: pelo desbloqueamento não pode ser cobrada quantia superior à diferença entre o valor do **equipamento, à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, e o valor já pago pelo utente** **Desbloqueio até ao 6.º mês do período de fidelização**: 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 7.º e o 12.º mês do período de fidelização**: 80% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis **Desbloqueio entre o 13.º e o 24.º mês do período de fidelização**: 50% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito face ao operador de comunicações móveis O operador/prestador do serviço deve assegurar o desbloqueio do equipamento no prazo máximo de cinco dias após o pedido do assinante. Com o pedido de desbloqueio o assinante deve apresentar: [*Indicar documentos*]

GLOSSÁRIO	
Termo	**Definição**
Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante	Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito.
Denúncia	Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012.
Início do período de fidelização	Data a partir da qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições contratuais acordadas, o qual, sem prejuízo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, se inicia com a disponibilização do serviço.
Oferta ilimitada	Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos.
Resolução	Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento.
Tempo necessário para a ligação inicial	Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização.
Velocidade(1)	Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (*upload/download*), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps). (1) Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.
Download	Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante.
Upload	Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes fixas:	
Velocidade mínima	Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
Velocidade normalmente disponível	Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador a maioria das vezes que utiliza o serviço de acesso à Internet. O valor referido deve ser acompanhado de uma percentagem que traduz a sua disponibilização durante o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo.
Velocidade máxima	Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado.
Velocidade anunciada	Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes móveis:	
Estimativa da velocidade máxima	Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.
Estimativa da velocidade anunciada	Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

1.3 — A FIS de Cliente deve obedecer ao seguinte modelo:

FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA (Cliente)

Ficha disponibilizada em: [*dd-mm-aaaa*]

[*Empresa*]
[*Nome da oferta*]
Ficha de Produto (Referência: xxxxxx)

Consumidores ☐ Não consumidores ☐

[*Pré-pago / Pós-pago*]

Cliente: [*Nome do Cliente*]

Nº Cliente: **[*campo aberto*]** [*ID interno do operador*]

DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

TELEVISÃO ☐ INTERNET FIXA ☐ TELEFONE FIXO ☐ TELEFONE MÓVEL ☐ INTERNET MÓVEL ☐ OUTRO(S) ☐ [*Identificar*]

	Preço	Instalação e Ativação	Período de Fidelização
Serviço(s) / Equipamento(s) incluído(s)			
Televisão [*Indicar: número de canais HD, canais SD e canais Rádio*] [*Indicar remissão direta para suporte informativo do qual constem os canais incluídos*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*] [*Indicar tecnologia de suporte*]			
Internet fixa [*Indicar: volume e/ou capacidade das comunicações incluída no preço*] Velocidade anunciada/máxima: _____Mbps / _____ Mbps Velocidade normalmente disponível: _____Mbps, disponível __% do tempo de utilização [*Indicar período de tempo relevante*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*] [*Indicar tecnologia de suporte*]			
Telefone fixo [*Indicar: tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume, horário de utilização e/ou redes de destino*] [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]	€ _____/mês	€ _____	___ meses
Telefone Móvel [*Indicar: número de cartões móveis; tipo de comunicações incluídas no preço, por tempo, volume e/ou capacidade, horário de utilização e/ou redes de destino*] **Internet no telemóvel**: Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]			
Internet Móvel [*Indicar: volume e capacidade das comunicações incluída no preço*] Estimativa da velocidade anunciada: _____Mbps [*Indicar os equipamentos incluídos, caso existam*]			
Serviço(s) / Equipamento(s) não incluído(s) no preço [Nome da Oferta]			
[*Identificação dos serviços, comunicações, conteúdos, aplicações e/ou equipamento(s) não incluídos no preço acima referidos que são solicitados pelo cliente*]	€ _____/mês	€ ____	__ meses
Total	€ _____/mês	€ ____	

Consulte todas as condições associadas na respetiva ficha de informação simplificada de produto **(Referência: xxxxxx)**

OFERTAS E DESCONTOS

Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização	
Oferta/desconto na instalação/ativação	€_____
Desconto no preço/mensalidade	€_____ durante _____meses = [*valor total*]
Oferta de mensalidade(s)	x € x [*n.º mensalidades*] = [*valor total*]
Oferta/desconto em equipamento(s) [*Indicar equipamento(s)*]	€_____
[Outra(s) oferta(s) e/ou desconto(s)]	€_____
Ofertas e/ou descontos não associados à fidelização	
[*Identificar oferta(s) e/ou desconto(s) relativos à instalação, custo mensal, equipamento(s), etc.*] [*Indicar duração da oferta/desconto e preço pós-oferta(s)/desconto(s)]* [*Indicar condições associadas , por exemplo, a adesão a débito direto, à fatura eletrónica, a subscrição online de serviços, etc.*]	

ALTERNATIVAS SEM FIDELIZAÇÃO E COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

Esta oferta está disponível com outras alternativas de fidelização ou sem período de fidelização em [*www.operador.pt/referência xxxxxx da FIS produto correspondente*]

COBERTURA	
Área geográfica de cobertura/disponibilidade do(s) serviço(s):	[*Nacional/Outra*] _____
São necessários testes para verificar se os serviços estão disponíveis na área do assinante:	[*Sim / Não*]
Para informação sobre a cobertura do Serviço consulte ou contacte:	[*www.operador.pt/cobertura*] Apoio ao Cliente [*N.º telefone*]

CONDIÇÕES DE DENÚNCIA

Antecedência: _____ dias de antecedência relativamente à data de produção de efeitos
Documentos a apresentar: _____ [*Indicar documentos*]
Meio(s) de apresentação da denúncia: Endereço postal _____ | Endereço eletrónico [*www.xxxx.pt*] | Presencialmente numa loja do operador | Telefone _____ | Área de Cliente (se aplicável)

Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante a fidelização

Total de encargos devidos = [*Inserir n.º de meses em falta*] x $\frac{\text{[Total das ofertas e descontos (vantagens) associados à fidelização]}}{\text{[Inserir n.º total de meses de fidelização]}}$

Exemplo para um contrato com fidelização de 24 meses e denúncia a 6 meses do fim do contrato:

Total de encargos devidos = 6 x $\frac{\text{[Inserir total das vantagens conferidas durante a fidelização para contrato com 24 meses]}}{24}$

Para confirmar quando termina o período de fidelização, bem como os procedimentos para cessar o contrato e eventuais encargos daí decorrentes, contacte [*N.º operador, endereço eletrónico e/ou formulário eletrónico*] **ou dirija-se a uma loja.**

Outros encargos decorrentes da denúncia

[*Referir encargos com a devolução de equipamentos ou outros não relacionados com fidelizações*]

Encargos relativos ao desbloqueio de equipamento(s)	
Identificação do(s) equipamento(s) bloqueado(s):	
Preço do(s) equipamento(s) à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação:	Preço do(s) equipamento(s) bloqueado(s):
Valor a pagar pelo desbloqueio sem período de fidelização associado:	
Valor a pagar pelo desbloqueio até ao 6.º mês do período de fidelização:	
Valor a pagar pelo desbloqueio entre o 7.º e o 12.º mês do período de fidelização:	
Valor a pagar pelo desbloqueio entre o 13.º e o 24.º mês do período de fidelização:	

Ofertas que incluam serviços telefónicos

Os assinantes que o solicitem têm o direito de manter o(s) seu(s) número(s), no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece. Para informação sobre procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade, formalidades e documentos a apresentar, consulte [*remissão direta para outro suporte informativo*], bem como o Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de agosto.

APOIO AO CLIENTE	MANUTENÇÃO/REPARAÇÃO	RECLAMAÇÕES
[*N.º de telefone da empresa*] **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [empresa.pt/contactos]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*	**[*N.º de telefone da empresa*]** **[*e-mail da empresa*]** **Área de Cliente em [*empresa.pt*]** **Formulário de contacto em [*empresa.pt/contactos*]** **Custo da chamada:** *[A descrever; incluir obrigatoriamente o custo máximo]*

Em caso de conflito, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, cujos contactos pode consultar em www.consumidor.pt
A [*empresa*] ESTÁ OBRIGADA A ACEITAR O RECURSO AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.

Poderá comparar esta oferta através do COM.escolha (www.anacom.pt/tarifarios/Paginalnicial.do), no Portal do Consumidor da ANACOM

GLOSSÁRIO

Termo	Definição
Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante	Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito.
Denúncia	Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012.
Início do período de fidelização	Data a partir da qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições contratuais acordadas, o qual, sem prejuízo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, se inicia com a disponibilização do serviço.
Oferta ilimitada	Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos.
Resolução	Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento.
Tempo necessário para a ligação inicial	Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização.
Velocidade(1)	Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (*upload/download*), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps). (1) Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.
Download	Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante.
Upload	Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes fixas:	
Velocidade mínima	Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
Velocidade normalmente disponível	Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador a maioria das vezes que utiliza o serviço de acesso à Internet. O valor referido deve ser acompanhado de uma percentagem que traduz a sua disponibilização durante o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo.
Velocidade máxima	Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado.
Velocidade anunciada	Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.
São associados à velocidade os seguintes termos nas redes móveis:	
Estimativa da velocidade máxima	Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.
Estimativa da velocidade anunciada	Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

1.4 — As empresas devem:

a) Preencher todos os campos das FIS de Produto e de Cliente com informação relativa a cada serviço que integre a oferta que disponibilizem;

b) Manter inalterada a estrutura e ordem dos vários campos das FIS de Produto e de Cliente, sem prejuízo do disposto no n.º 1.6.;

c) Incluir a menção «NÃO APLICÁVEL» nos campos das FIS de Produto e de Cliente relativos às características que não estejam previstas na oferta e que não sejam removíveis. Em particular, caso a oferta não inclua equipamento(s) bloqueado(s), bastará incluir na FIS de Produto, no subcampo «Desbloqueio do(s) equipamento(s)», a menção «NÃO APLICÁVEL» e na FIS de Cliente, no campo «ENCARGOS RELATIVOS AO DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTO(S)», a menção «NÃO APLICÁVEL», sem reproduzir os subcampos previstos no modelo previsto no n.º 1.3.;

d) Inserir "0" nos subcampos não removíveis do campo «PREÇO» e do campo «OFERTAS E DESCONTOS» em que o valor seja nulo;

e) Assegurar que as páginas da Internet para as quais as FIS remetam, para a disponibilização de informação através de outro suporte informativo, estejam permanentemente acessíveis e atualizadas nos endereços indicados e contenham a informação indicada na remissão;

f) Incluir na FIS de Cliente a referência que identifica a FIS de Produto correspondente, bem como a indicação da página da Internet onde esta pode ser consultada.

1.5 — Para os efeitos do disposto na alínea *a*) do número anterior, devem ser incluídas na FIS de Cliente, a disponibilizar em cumprimento do disposto no artigo 4.º as necessárias adaptações face à FIS de Produto, a disponibilizar em cumprimento do disposto no artigo 3.º, n.º 4, ambos do presente regulamento.

1.6 — O disposto nos números anteriores não obsta:

a) À remoção nos campos «DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)» e «DETALHE DO(S) SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)» das FIS, do(s) subcampo(s) relativo(s) ao(s) serviço(s) não aplicável(eis);

b) À introdução de (sub)campos adicionais destinados a:

i) Obter o consentimento do assinante ou a indicação da sua vontade quanto a determinados aspetos da relação contratual;

ii) Integrar na FIS a informação relativa à contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos nos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3;

iii) Incluir nos campos «DESCRIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)» e «DETALHE DO(S) SERVIÇO(S)/EQUIPAMENTO(S)» das FIS uma descrição sumária relativa a «OUTRO(S)» serviços que não se reconduzam aos serviços aí identificados.

1.7 — Os campos adicionais previstos nas subalíneas *i*) e *ii*) da alínea *b*) do número anterior devem ser introduzidos exclusivamente após os modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3. e não devem prejudicar a sua unidade.

2 — Conteúdo da FIS

2.1 — Da FIS apenas pode constar:

a) A informação constante dos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3.;

b) A informação prevista na alínea *b*) do n.º 1.6; e

c) Nos casos de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, a informação prevista no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que ainda não conste dos campos incluídos nos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3., nos termos previstos na subalínea *ii*) da alínea *b*) do n.º 1.6.

2.2 — No preenchimento da FIS, as empresas devem obrigatoriamente incluir os títulos, os subtítulos e os textos incluídos nos modelos previstos nos n.os 1.2. e 1.3., com exceção das instruções de preenchimento que constem do próprio modelo bem como das notas subsequentes.

2.3 — Os preços indicados na FIS correspondem ao preço total, incluindo todas as taxas e impostos, nomeadamente o IVA.

3 — Outros requisitos formais da FIS

A FIS, em ambos os modelos, deve respeitar os seguintes requisitos:

a) Tendo por referência o tipo Arial, tamanho de letra igual ou superior a:

i) 11 pontos no título «FICHA DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA DE PRODUTO/DE CLIENTE», em maiúsculas e a negrito;

ii) 11 pontos na denominação da empresa e nome da oferta em maiúsculas e a negrito;

iii) 9 pontos nos títulos dos campos, em maiúsculas e a negrito;

iv) 9 pontos nos subtítulos dentro dos campos, em minúsculas e a negrito, com exceção do disposto nas alíneas vi) e vii);

v) 9 pontos no texto e, sempre que assinalado, a negrito, com exceção do disposto nas alíneas vi) e vii);

vi) 8 pontos no campo relativo à data referente à disponibilidade da FIS;

vii) 8 pontos no campo relativo à identificação do cliente e à referência do contrato de adesão.

b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

c) Introdução de, pelo menos, uma linha entre parágrafos.

ANEXO II

Conteúdo e forma do contrato

1 — Conteúdo

1.1 — Sem prejuízo dos demais requisitos de informação legalmente exigidos, nomeadamente pelo Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, pelo Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012 na sua redação em vigor, pela Lei n.º 24/96, de 31 julho, pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas suas redações em vigor, dos contratos deve obrigatoriamente constar informação sobre os seguintes aspetos:

a) Empresa, nos termos do n.º 2;
b) Serviços, nos termos do n.º 3;
c) Qualidade de serviço, nos termos do n.º 4;
d) Preços e pagamento, nos termos do n.º 5;
e) Apoio ao cliente e manutenção, nos termos do n.º 6;
f) Resolução de conflitos, nos termos do n.º 7;
g) Duração, renovação e cessação, nos termos do n.º 8;
h) Suspensão, nos termos do n.º 9;
i) Alteração, nos termos do n.º 10; e
j) Segurança, privacidade e dados pessoais, nos termos do n.º 11.

1.2 — A informação prevista no n.º 1.1. pode constar integralmente do contrato ou incluída na correspondente FIS, para a qual o contrato deve remeter.

2 — Empresa

2.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Identificação da empresa;
b) Endereço da sede da empresa;
c) Endereço do seu estabelecimento principal, se diferente do endereço previsto na alínea *b*);
d) Endereços do sítio e das demais páginas na Internet que a empresa utiliza na sua relação com o público; e
e) Endereços e formas de contacto para aceder aos serviços de apoio ao cliente e ao serviço de manutenção previstos no n.º 6, incluindo um número de telefone, endereço de correio eletrónico ou, em alternativa a este endereço, a indicação da localização de formulário eletrónico a preencher no sítio das empresas na Internet.

2.2 — Para os efeitos do disposto no n.º 2.1., devem ser observados os requisitos previstos na legislação aplicável para a identificação da empresa, nomeadamente no Código das Sociedades Comerciais e no âmbito da legislação de defesa dos interesses dos consumidores.

2.3 — O contrato deve especificar o meio através do qual serão efetuadas as comunicações entre as partes, para os casos em que a lei não exija uma forma especial, recomendando-se que as partes convencionem que, para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliadas nos endereços indicados no contrato e que se obrigam a comunicar, por escrito, qualquer alteração dos mesmos.

3 — Serviços

3.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) A descrição dos serviços e das funcionalidades associadas e, quando aplicável, a identificação dos equipamentos fornecidos;
b) As condições de acesso e de utilização dos serviços, das funcionalidades associadas e dos equipamentos fornecidos;
c) As condições de acesso aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quando aplicável e tendo presente o disposto no artigo 45.º da Lei das Comunicações Eletrónicas; e
d) A informação sobre a disponibilização, ou falta de disponibilização, do acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, quando aplicável e nos termos do artigo 51.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

3.2 — Para os efeitos do disposto na alínea *b*) do n.º 3.1., devem constar do contrato, em especial e quando aplicável:

a) Indicação das limitações aos serviços, atendendo, nomeadamente, ao plano tarifário e incluindo, quando aplicável:

i) Limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas; e
ii) Limitações ao número dos canais de televisão disponíveis e, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, a sua discriminação;

b) Informação sobre a disponibilidade ou a área geográfica de cobertura dos serviços, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, e a necessidade de verificação prévia de condições técnicas ou de realização de testes de conectividade;
c) Restrições ao acesso e à utilização de outros serviços de comunicações eletrónicas, de funcionalidades ou de equipamentos;
d) Uma explicação clara e compreensível do impacto que, na prática, a limitação do volume, a velocidade e outros parâmetros de qualidade do serviço podem ter nos serviços de acesso à Internet e, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços;
e) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, incluindo informação sobre o seu eventual bloqueamento, os preços e as condições do seu desbloqueamento e os preços do equipamento bloqueado e desbloqueado, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho, bem como a possibilidade de utilizar equipamentos terminais alternativos;
f) Informações sobre o impacto que as medidas de gestão do tráfego aplicadas pelo prestador de serviços poderão ter na qualidade do serviço de acesso à Internet, na privacidade do utilizador final e na proteção dos seus dados pessoais;
g) Uma explicação clara e compreensível do impacto que, na prática, os serviços a que alude o n.º 5 do artigo 3.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, subscritos pelo utilizador final, poderão ter nos serviços de acesso à Internet que lhe sejam prestados;

3.3 — Do contrato deve constar a obrigação de a empresa comunicar ao assinante qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou na disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, devendo a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para o efeito.

3.4 — Do contrato deve constar um meio adequado através do qual os grupos sociais específicos referidos na alínea *e*) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas possam obter informação sobre os serviços, as funcionalidades e os equipamentos que lhes sejam destinados, quando diferente daqueles previstos na alínea *e*) do n.º 2.1.

3.5 — Quando abranja serviços regulados de itinerância a nível retalhista, o contrato deve especificar as principais características desse serviço, incluindo:

a) O plano ou planos tarifários específicos e, para cada um desses planos, os tipos de serviços oferecidos, incluindo os volumes de comunicações;
b) As restrições impostas ao consumo de serviços regulados de itinerância a nível retalhista prestados ao preço de retalho aplicável a nível doméstico, em especial informações quantificadas sobre a forma como a política de utilização responsável é aplicada, por referência aos principais parâmetros de preços, de volume ou outros dos serviços regulados de itinerância a nível retalhista prestados em causa.

4 — Qualidade de serviço

4.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) A obrigação da empresa de prestar os serviços de uma forma contínua, nos termos da alínea *b*) do n.º 3 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
b) Os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, incluindo obrigatoriamente:

i) O nível de qualidade mínima garantido em relação ao tempo necessário para a ligação inicial; e
ii) O nível de qualidade mínima garantido em relação a outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável, nomeadamente ao abrigo do disposto na alínea *b*) do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e, em matéria de portabilidade dos números, do artigo 54.º do mesmo diploma e do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, e ao abrigo das obrigações contratuais relativas à prestação do serviço universal, se aplicável; e

c) Os sistemas de indemnização, compensação ou de reembolso dos assinantes, legal ou contratualmente aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade mínima de serviço referidos na alínea anterior, nomeadamente em matéria de portabilidade dos números;
d) No caso de contratação de serviços de acesso à Internet, uma explicação clara e compreensível sobre:

i) A velocidade mínima, a velocidade normalmente disponível, a velocidade máxima e a velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes fixas, ou sobre a estimativa da velocidade máxima e da velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes móveis, e sobre a forma como desvios significativos em relação às velocidade de descarregamento e carregamento respetivamente anunciados podem afetar o exercício dos direitos dos

utilizadores finais a aceder a uma Internet aberta, nos termos legal ou regulamentarmente previstos;

ii) As medidas corretivas à disposição dos utilizadores em caso de discrepância, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet no que se refere à velocidade ou a outros parâmetros de qualidade dos serviços e o desempenho indicado pelo prestador de serviços de acesso à Internet.

4.2 — Sem prejuízo do previsto no número anterior no que respeita ao serviço de acesso à Internet, do contrato deve constar, se for o caso, a indicação clara de que a empresa não garante qualquer nível de qualidade mínima de serviço, com exceção do nível de qualidade mínima garantido quanto ao tempo necessário para a ligação inicial e de outros parâmetros de qualidade de serviço, nos termos impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar aplicável.

4.3 — Do contrato devem ainda constar:

a) Os meios através dos quais o assinante poderá aceder à informação sobre a qualidade dos serviços da empresa, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 40.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como, quando aplicável, à informação sobre os níveis de desempenho apurados no âmbito da prestação do serviço universal, nos termos do artigo 92.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e dos contratos para a prestação do serviço universal; e

b) A indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa para a aferição dos níveis de qualidade concretamente verificados na prestação dos seus serviços ao assinante, quando existentes.

4.4 — No caso de prestação do serviço de acesso à Internet, deve constar do contrato a referência a uma ferramenta de medição da velocidade real do serviço, incluindo uma breve descrição da mesma e o endereço do respetivo sítio na Internet, tendo presente o disposto no n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro.

5 — Preços e pagamento

5.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Os detalhes dos preços, nos termos previstos no n.º 5.2.;

b) Os meios de obtenção, de uma forma simples e expedita, de informações atualizadas sobre todos os preços em suporte duradouro adequado; e

c) As formas de pagamento e eventuais encargos, penalizações ou bonificações inerentes a cada uma delas.

5.2 — Para os efeitos do disposto na alínea *a*) do n.º 5.1., deve constar do contrato o plano tarifário aplicável aos serviços, às funcionalidades associadas e, quando aplicável, aos equipamentos fornecidos, discriminando o conteúdo e o valor de cada elemento do preço e de qualquer encargo adicional, incluindo, quando aplicável:

a) Os preços por tipo de comunicação, incluindo, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, os preços das comunicações internacionais e os preços em itinerância (*roaming*);

b) Os preços e demais encargos relativos ao acesso, à utilização e à manutenção, incluindo o recurso aos serviços de apoio ao cliente;

c) No caso de limitações ao tipo, ao volume ou à capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, nos termos previstos no item *i*) da alínea *a*) do n.º 3.2., os preços das comunicações não abrangidas;

d) Quaisquer sistemas tarifários especiais ou específicos, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo;

e) As condições de que depende a atribuição de descontos e de créditos normais;

f) A existência de horários com preços diferenciados e das respetivas condições; e

g) Os encargos envolvidos com a portabilidade dos números, incluindo os preços aplicáveis e as compensações devidas por eventuais irregularidades no processo.

5.3 — Em caso de promoções, o contrato deve identificar o valor da promoção, de uma forma discriminada, os preços promocionais, os seus períodos de vigência, os serviços, funcionalidades e equipamentos abrangidos nas promoções e os respetivos preços pós-promocionais.

5.4 — Em matéria de faturação, devem ainda constar do contrato os seguintes elementos:

a) A indicação do direito do assinante de receber faturas não detalhadas;

b) As condições em que os serviços serão faturados, em conformidade com o disposto na lei, recomendando-se que, de entre outras, sejam explicitadas a periodicidade e data da faturação, o suporte da fatura, o meio de envio, o prazo de pagamento — que deverá respeitar o disposto no artigo 10.º, n.º 3 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho — , as opções facultadas aos assinantes sobre os tipos de fatura e as consequências da mora no pagamento;

c) A indicação de que os assinantes têm direito a obter faturação detalhada, quando o solicitem, e as condições em que a mesma é disponibilizada, em conformidade com o disposto na lei e com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser fixados pela ANACOM ao abrigo do disposto na alínea *c*) do n.º 3 e no n.º 5 do artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

5.5 — Do contrato deve constar a indicação das funcionalidades disponibilizadas pela empresa, bem como a respetiva forma de acesso, para os seguintes fins:

a) Assegurar a transparência na faturação dos serviços;

b) Permitir o controlo do nível de utilização dos serviços e dos encargos suportados, quando existentes; e

c) No caso do serviço de acesso à Internet, reconhecer e assinalar, em tempo real, o tipo de tráfego, nacional ou internacional, associado aos endereços a que o utilizador pretenda aceder em cada momento, quando estas características de tráfego sejam relevantes para a sua faturação.

5.6 — Do contrato deve constar o regime legal aplicável à exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação dos serviços.

6 — Apoio ao cliente e manutenção

6.1 — Do contrato devem constar os seguintes elementos:

a) Os tipos de serviço de apoio ao cliente e de serviço de manutenção oferecidos pela empresa;

b) As condições aplicáveis à prestação desses serviços, incluindo as formas de os contactar, os respetivos horários de funcionamento e quaisquer encargos envolvidos, nos termos previstos na alínea *b*) do n.º 5.2.

6.2 — No que respeita às condições aplicáveis à prestação dos serviços de manutenção, recomenda-se que o contrato preveja a obrigação da empresa de acordar com o assinante a data e o período de tempo para a reparação de uma avaria, sempre que para tal seja necessário aceder ao local de instalação.

6.3 — Do contrato devem constar as obrigações das partes quanto à manutenção dos serviços, incluindo a obrigação da empresa de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos serviços.

7 — Resolução de conflitos

7.1 — Do contrato devem constar:

a) O procedimento de tratamento de reclamações, nos termos exigidos pelo n.º 1 do artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com os requisitos que, nesta matéria, venham a ser definidos pela ANACOM ao abrigo do disposto no n.º 2 do mesmo artigo;

b) A possibilidade de recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e o método para iniciar um processo junto dos mesmos, nos termos do artigo 48.º-B da Lei das Comunicações Eletrónicas; e

c) As entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) disponíveis ou a que as empresas se encontrem vinculadas por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

7.2 — Para os efeitos do disposto na alínea *a*) do n.º 7.1., devem constar do contrato os endereços e as formas de contacto disponíveis para a apresentação de reclamações, quando estes sejam diferentes dos previstos na alínea *e*) do n.º 2.1.

7.3 — Para os efeitos do disposto na alínea *b*) do n.º 7.1., o contrato deve conter indicação clara de que a empresa se encontra obrigada a aceitar que os conflitos de consumo sejam submetidos, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

7.4 — Para os efeitos do disposto na alínea *c*) do n.º 7.1, o contrato deve indicar, de forma clara, compreensível e facilmente acessível a designação das entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, referindo que os contactos destes últimos podem ser obtidos em www.consumidor.pt.

7.5 — Do contrato deve ainda constar que a disponibilidade dos meios referidos no n.º 7.1. não prejudica o recurso aos tribunais ou aos serviços de apoio das entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores e, em particular, dos interesses dos utilizadores finais de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

7.6 — Do contrato devem constar os endereços e as formas de contacto dos serviços de atendimento ao público da ANACOM, da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e da Direção-Geral do Consumidor.

8 — Duração, renovação e cessação

8.1 — Do contrato devem constar, em conformidade com o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis:

a) A duração e as condições de renovação do contrato;

b) As condições de cessação dos serviços e do contrato, nos termos previstos no n.º 8.3.;

c) A indicação da existência de um período de fidelização, a sua duração, a explicitação da vantagem que o justifica e a respetiva quantificação, bem como os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado aquele período.

d) Quando aplicável, a existência do direito de livre resolução, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

8.2 — A informação relativa à duração do contrato e às respetivas condições de renovação e de cessação deve ser claramente evidenciada e sempre disponibilizada em suporte duradouro.

8.3 — Para os efeitos do disposto no n.º 8.1., do contrato devem constar, em especial:

a) As condições de denúncia e de resolução do contrato, em conformidade com o disposto na lei e nos n.os 1 a 3 da decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012;

b) A indicação do direito de dispor da portabilidade dos números e as condições em que a mesma pode ser assegurada e os encargos a ela associados, quando aplicável e nos termos da alínea *j*) do n.º 3 do artigo 39.º e do artigo 54.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e em conformidade com o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto;

c) A indicação dos direitos e obrigações das partes emergentes da cessação do contrato, incluindo, no caso da existência de um período de fidelização, a explicitação dos encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante apurados nos termos previstos nos n.os 11 a 13 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

d) Um espaço para a manifestação de vontade por parte do assinante de se vincular ao cumprimento do período de fidelização previsto contratualmente;

e) O prazo e o meio de comunicação da cessação da oferta por parte da empresa.

8.4 — Sempre que seja fixado um período de fidelização, do contrato deve constar a indicação de um número de telefone e de um endereço de correio eletrónico/formulário eletrónico, através do(s) qual(is) a empresa deve assegurar que o assinante seja informado, a todo o momento e de uma forma simples e expedita, sobre o seguinte:

a) Quando termina o período de fidelização previsto no seu contrato; e

b) As demais informações previstas no n.º 4 da decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

9 — Suspensão

9.1 — O contrato deve prever as condições de suspensão do serviço, em conformidade com o disposto nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, do mesmo devendo constar, em particular:

a) A faculdade do assinante de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço não pago, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta;

b) A obrigação da empresa de garantir, durante o período de suspensão e até à extinção do serviço, o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu; e

c) O meio através do qual serão efetuadas as comunicações que, nesta matéria, sejam dirigidas ao assinante, ao abrigo do disposto nas alíneas *a*) e *i*) do n.º 3 do artigo 39.º e nos artigos 52.º e 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas.

9.2 — Para os efeitos do disposto no n.º 9.1. e no que respeita aos serviços pré-pagos, o contrato deve fixar condições adequadas de suspensão do serviço por esgotamento do saldo, da capacidade ou do volume contratado, designadamente através de um pré-aviso com uma antecedência adequada.

10 — Alteração

O contrato deve prever o regime aplicável à sua alteração por iniciativa da empresa, em conformidade com o disposto no n.º 16 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e nas demais disposições aplicáveis, referindo, em particular, o direito de rescisão do contrato por parte do assinante, nos termos legalmente previstos, bem como o prazo e a forma para o respetivo exercício.

11 — Segurança, privacidade e dados pessoais

11.1 — Do contrato devem constar:

a) A obrigação da empresa de garantir a segurança e a integridade das redes e serviços e a proteção dos dados pessoais e da privacidade nas comunicações eletrónicas, nos termos previstos na lei;

b) As medidas que a empresa poderá adotar na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade; e

c) As medidas adotadas com vista à proteção do assinante contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais.

11.2 — Do contrato devem constar as informações que, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, de dados de tráfego e de dados de localização e nos termos da lei, a empresa se encontra obrigada a prestar aos respetivos titulares, incluindo a indicação de que tais dados podem ser comunicados à ANACOM quando tal seja necessário ao exercício das suas competências legalmente previstas.

11.3 — Para os efeitos do número anterior, do contrato devem constar, em especial, as seguintes informações:

a) A indicação do direito do assinante de figurar na lista telefónica completa disponibilizada no âmbito do serviço universal, nos termos previstos na alínea *h*) do n.º 3 do artigo 39.º e no n.º 1 do artigo 50.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

b) A indicação dos direitos de acesso aos dados pessoais, nos termos previstos na legislação relativa à proteção de dados pessoais e, em particular, no n.º 3 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o seu exercício;

c) A indicação da possibilidade de o assinante retirar o seu consentimento para o tratamento de dados de tráfego e de dados de localização e de recusar temporariamente o tratamento de dados de localização, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 6.º e no n.º 5 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, bem como dos meios disponibilizados para o efeito;

d) A indicação, ainda que por remissão direta para outro suporte informativo, das funcionalidades oferecidas ao assinante e aos utilizadores em relação à identificação das linhas chamadoras e das linhas conectadas, nos termos previstos nos n.os 1 a 4 do artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

e) A indicação da possibilidade de anulação, a pedido do assinante, da eliminação da apresentação da linha chamadora para determinação da origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada, nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

f) A indicação da possibilidade de anulação, numa base linha a linha, da eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como do registo e da disponibilização dos dados de localização de um assinante ou utilizador às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência para efeitos de resposta a essas chamadas, nos termos previstos no n.º 3 e na alínea *b*) do n.º 5 do artigo 10.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto; e

g) A indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

11.4 — Do contrato devem constar, quando aplicável:

a) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respetivos dados pessoais numa lista pública e sua subsequente disponibilização e, em caso afirmativo, dos dados a incluir, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e da demais legislação relativa à proteção de dados pessoais;

b) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante para qualquer utilização de uma lista pública na qual os seus dados pessoais tenham sido incluídos que não consista na busca de coordenadas das pessoas, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 13.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto;

c) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados pessoais para outras finalidades cuja prossecução dependa do seu consentimento, quando aplicável e nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais;

d) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de tráfego para os fins não previstos no n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, quando aplicável e nos termos do n.º 4 do mesmo artigo; e

e) Um espaço para a manifestação expressa e inequívoca da vontade do assinante sobre a utilização ou não dos seus dados de localização para os fins previstos no n.º 3 do artigo 7.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, quando aplicável.

11.5 — Para os efeitos do disposto no n.º 11.4. e em associação a cada espaço que seja utilizado para a manifestação do consentimento do assinante, deve o contrato determinar que o seu não preenchimento será considerado como uma recusa.

11.6 — Do contrato deve ainda constar, quando aplicável e de uma forma clara e explícita, o espaço para a manifestação da recusa de consentimento por parte do assinante na utilização das suas coordenadas eletrónicas de contacto para fins de *marketing* direto, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 13.º-A da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto.

11.7 — Na recolha das formas de contacto do assinante, deve a empresa solicitar a indicação do contacto a utilizar para as seguintes comunicações:

a) Comunicação da existência de risco especial de violação da segurança da rede e, quando aplicável, das soluções possíveis para o evitar e dos custos prováveis daí decorrentes, nos termos previstos no n.º 10 do artigo 3.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto; e

b) Notificação da ocorrência de uma violação de dados pessoais do assinante ou dos utilizadores, nos termos previstos no artigo 3.º-A da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto e sem prejuízo do cumprimento das orientações que, ao abrigo do n.º 9 do mesmo artigo, sejam emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12 — Forma do contrato

Quando reduzida a escrito, a informação contratual a disponibilizar nos termos dos n.os 2 a 11 do presente anexo deve preencher os seguintes requisitos:

a) Tamanho de letra igual ou superior a 10 pontos, tendo por referência o tipo Arial;

b) Cor de letra preta sobre fundo branco;

c) Espaçamento entre linhas igual ou superior a *single*; e

d) Introdução de, pelo menos, um parágrafo entre cláusulas.

ANEXO III

Glossário

Para efeitos do disposto no presente regulamento, o glossário é composto pelos seguintes termos:

a) Cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante — Extinção do contrato por iniciativa do assinante antes de terminado o período de fidelização a cujo cumprimento está vinculado contratualmente, na sequência de declaração dirigida à empresa para o efeito;

b) Denúncia — Declaração pela qual uma parte (empresa ou assinante), mediante pré-aviso previsto contratualmente, comunica à outra a sua vontade de cessar o contrato. Os procedimentos para a denúncia da iniciativa do assinante estão sujeitos ao disposto na decisão da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de 9 de março de 2012;

c) Início do período de fidelização — Data a partir da qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições contratuais acordadas, o qual, sem prejuízo do direito de livre resolução previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, se inicia com a disponibilização do serviço;

d) Oferta ilimitada — Oferta sem limites ou restrições quanto ao tipo, volume ou capacidade das comunicações abrangidas pelo plano tarifário aplicável, ao longo de todo o período de duração do contrato, sem prejuízo de eventuais medidas razoáveis de gestão de tráfego, as quais devem ser transparentes, não discriminatórias, proporcionadas, de natureza técnica e não comercial, e temporárias, nos termos legal ou regulamentarmente previstos;

e) Resolução — Declaração pela qual uma das partes (empresa ou assinante) comunica à outra, pelas vias regulamentarmente previstas, a vontade de cessar o contrato com fundamento no seu incumprimento;

f) Tempo necessário para a ligação inicial — Período máximo que medeia entre a apresentação, pelo interessado, de um pedido válido para a prestação do serviço ou oferta agregada de serviços pela empresa e a sua efetiva disponibilização;

g) Velocidade ([1]) — Quantidade de dados transmitidos (bits), discriminada consoante o seu sentido (upload/downlload), por unidade de tempo (segundo), medida em bits por segundo (kbps, Mbps ou Gbps).

Download — Transmissão de dados a partir de um equipamento na rede para o equipamento terminal do assinante;

Upload — Transmissão de dados a partir do equipamento terminal do assinante para qualquer outro equipamento na rede.

São associados à velocidade os seguintes termos:

i) Nas redes fixas

Velocidade mínima — Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pelo ISP no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet;

Velocidade normalmente disponível — Valor da velocidade de transmissão de dados expectável pelo utilizador, a maioria das vezes (a indicar em percentagem, indicando o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo), quando utiliza o serviço de acesso à Internet. O valor referido deve ser acompanhado de uma percentagem que traduz a sua disponibilização durante o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo;

Velocidade máxima — Valor máximo da velocidade de transmissão de dados definida no contrato que um utilizador final pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado;

Velocidade anunciada — Valor da velocidade de transmissão de dados associado pela empresa às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing e do respetivo contrato.

ii) Nas redes móveis

Estimativa da velocidade máxima — Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte;

Estimativa da velocidade anunciada — Velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores finais.

([1]) Deverá ser explicitado se a velocidade se refere apenas à transmissão de dados *payload* ou se abrange também a transmissão de dados relativos a informação tal como o controlo e correção de erros, redundância e outros cabeçalhos.

5 de junho de 2017. — O Presidente do Conselho de Administração, *Maria de Fátima Henriques da Silva Barros Bertoldi.*

310614267

Despacho n.º 6218/2017

Nos termos dos n.os 5, 9 e 15 da Deliberação do Conselho de Administração n.º 1856/2015, publicada no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 195, de 6 de outubro de 2015, retificada pela Declaração de Retificação n.º 944/2015, publicada no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 208, de 23 de outubro de 2015, e alterada pela Deliberação n.º 111/2016, publicada no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 23, de 3 de fevereiro de 2016, pela Deliberação n.º 1147/2016, publicada no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 137, de 19 de julho de 2016 e pela Deliberação n.º 1874/2016, publicada no *Diário da República,* 2.ª série, n.º 237, de 13 de dezembro de 2016, no âmbito da qual me foram delegados os poderes necessários para decidir os assuntos desenvolvidos e tratados pela Direção de Contencioso e Contraordenações (DCC), e nos termos dos artigos 46.º e 47.º do Código do Procedimento Administrativo, e 27.º, n.os 1 e 3 dos Estatutos da Autoridade Nacional de Comunicações, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, decido:

I — Subdelegar na Diretora de Contencioso e Contraordenações (DCC), Dra. Margarida Cristina da Silva Guimarães Fernandes, que também usa o nome abreviado de Margarida Guimarães, os poderes necessários para:

1.º Determinar, ao abrigo do disposto nos artigos 14.º, n.º 1, e 29.º a 31.º, da Lei n.º 99/2009, de 4 de setembro, e das normas que em cada subalínea se indicam, a instauração e instrução de processos de contraordenação, praticando todos os atos, nomeadamente os de designação de instrutores, os de adoção, modificação ou levantamento de medidas cautelares, os de aplicação de admoestações, coimas — até €50.000,00 (cinquenta mil euros) — e sanções acessórias, os de arquivamento, bem como os de aplicação de sanções pecuniárias compulsórias respeitantes aos referidos processos e com eles relacionados, pela prática de infrações previstas nos diplomas que seguidamente se elencam:

a) Comunicações eletrónicas, recursos e serviços conexos (artigos 113.º a 116.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com as alterações subsequentes);

b) Prestação de serviços postais (artigos 49.º a 52.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, com as alterações subsequentes);