



Principais regras decorrentes da Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto (Lei das Comunicações Eletrónicas), que transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (“CECE”).

1. Reforço do âmbito de proteção às microempresas, pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos	2
2. Informação Pré-contratual e contratual	2
2.1. Resumo de contrato	2
2.2. Períodos de Fidelização	2
3. Novas fórmulas de cálculo para o valor dos encargos a pagar pelos consumidores em caso de denúncia do contrato durante o período de fidelização (conforme informação enviada, na fatura de serviço dos Clientes pós-pagos, a partir do ciclo 9 de novembro de 2022):	3
4. Pacotes de Serviços	3
5. Mecanismos de controlo de utilização	3
6. Indisponibilidade de serviço	3
7. Alterações relativas ao titular do contrato que poderão conferir ao consumidor um direito de resolução sem encargos	3
8. Suspensão ou caducidade dos contratos sem encargos para o titular	4
9. Alterações contratuais propostas pela empresa	5
10. Prorrogação automática dos contratos e aconselhamento de tarifário	5
11. Plataforma de cessação de contratos	5
12. Portabilidade	5
12.1. Reembolso de créditos remanescentes	5
12.2. Pedido de Portabilidade	6



1. Reforço do âmbito de proteção às microempresas, pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos

Reforço da proteção conferida por determinadas disposições da lei às microempresas, pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos sempre que estas entidades se encontrem numa posição equiparada à dos consumidores, justificando assim o nível de proteção acrescido. Designadamente, estas entidades poderão beneficiar deste nível de proteção quando não tenham a possibilidade de negociar as suas condições comerciais e se limitem a aderir a uma oferta standardizada.

2. Informação Pré-contratual e contratual

2.1. Resumo de contrato

Reforço da informação pré-contratual e contratual que deve ser disponibilizada aos consumidores, passando agora a lei a prever que as informações pré-contratuais obrigatórias passam a ser disponibilizadas através de um documento único e transversal a todos os operadores, com o objetivo de permitir e melhorar a comparabilidade das ofertas e sistematizar a informação que é determinante na formação da vontade de contratar com o Operador - **Resumo do Contrato (RC)** previsto no Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão, de 17 de dezembro.

As informações constantes do Resumo de Contrato tornam-se parte integrante do contrato e não podem ser alteradas sem o acordo expresso das partes.

2.2. Períodos de Fidelização

Mantém-se a possibilidade de serem celebrados contratos com períodos de fidelização de 6, 12 e 24 meses, devendo também ser disponibilizadas ofertas sem um período de fidelização associado. Os períodos de fidelização podem ser estabelecidos como contrapartida da concessão de benefícios aos consumidores, designadamente:

- (i)** subsídio de equipamentos terminais;
- (ii)** instalação do serviço, quando aplicável;
- (iii)** ativação do serviço ou
- (iv)** outras condições promocionais.

Estes benefícios devem estar devidamente identificados e quantificados no respetivo contrato.



3. Novas fórmulas de cálculo para o valor dos encargos a pagar pelos consumidores em caso de denúncia do contrato durante o período de fidelização (conforme informação enviada, na fatura de serviço dos Clientes pós-pagos, a partir do ciclo 9 de novembro de 2022)¹:

O pagamento de encargos não podem exceder o menor dos seguintes valores:

a) vantagem conferida ao consumidor tal como prevista no contrato de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização;

b) Uma percentagem das mensalidades vincendas, de acordo com as seguintes regras:

Tratando-se de um período de fidelização inicial: 50% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer no primeiro ano de vigência do contrato; ou 30% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer no segundo ano de vigência do contrato

Tratando-se de fidelizações subsequentes: Existindo alteração do lacete local instalado, isto é, nova instalação, aplicam-se os mesmos limites aplicáveis no período de fidelização inicial (50% e 30%); Não existindo alteração do lacete local instalado, só pode ser cobrado 30% do valor das mensalidades vincendas.

4. Pacotes de Serviços

O direito de resolução de qualquer serviço do pacote antes do termo do período de fidelização é extensível a todos os serviços que constituem o pacote de serviços.

5. Mecanismos de controlo de utilização

Caso os serviços de acesso à Internet ou os serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público sejam faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo, devem ser disponibilizados mecanismos para acompanhar e controlar a utilização dos serviços permitindo o acesso a informações atempadas sobre o nível de consumo dos serviços incluídos no respetivo plano tarifário.

6. Indisponibilidade de serviço

A indisponibilidade do serviço por períodos superiores a 24 horas, não imputável ao cliente, confere o direito a uma redução proporcional do preço que seria devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível. Caso a indisponibilidade se mantenha por um período superior a 15 dias, cliente tem direito a resolver o contrato sem qualquer custo

7. Alterações relativas ao titular do contrato que poderão conferir ao consumidor um direito de resolução sem encargos

- (i) alteração de forma permanente do local da residência sem que o operador possa assegurar a prestação do serviço do serviço contratado ou de serviço equivalente na

¹ Na sequência da entrada em vigor da nova Lei das Comunicações Eletrónicas, as condições contratuais relativas à “Duração, Renovação, Denúncia e Resolução” do contrato serão atualizadas com efeitos a 13.01.2023. Consulte as novas condições em <http://vfpt.pt/condicoes-nlce>.



nova morada, mediante entrega de documentação que comprove o novo local de residência;

- (ii) emigração imprevisível para país terceiro mediante entrega de certificado de residência em país terceiro ou cópia de contrato de trabalho ou de prestação de serviços nesse país que permita comprovar a necessidade de residência nesse local do consumidor titular do contrato;

- (iii) desemprego involuntário ou incapacidade para o trabalho, incluindo doença, superior a 60 dias que impliquem perda de rendimentos igual ou superior a 20%, mediante entrega de declaração comprovativa da situação de desemprego do consumidor titular do contrato, obtida junto do respetivo centro de emprego ou de uma declaração da situação de desemprego emitida pela Segurança Social.

A quebra de rendimentos corresponde a uma diminuição de rendimentos igual ou superior a 20 % é calculada pela comparação entre a soma dos rendimentos do consumidor no mês em que ocorre a causa determinante da alteração de rendimentos e os rendimentos auferidos no mês anterior, sendo considerados relevantes para efeito do cálculo da quebra de rendimentos:

- (i) No caso de rendimentos de trabalho dependente, o respetivo valor mensal bruto;
- (ii) No caso de rendimentos de trabalho independente, a faturação mensal bruta;
- (iii) No caso de rendimento de pensões, o respetivo valor mensal bruto;
- (iv) O valor mensal de prestações sociais recebidas de forma regular;
- (v) Os valores de outros rendimentos recebidos de forma regular ou periódica.

Este exercício do direito de resolução deve ser exercido pelo consumidor através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, à empresa que presta os serviços com uma antecedência mínima de 30 dias.

8. Suspensão ou caducidade dos contratos sem encargos para o titular

O consumidor pode pedir a suspensão do contrato sem encargos nas situações de

- (i) perda do local onde os serviços são prestados;
- (ii) alteração de residência para fora do território nacional;
- (iii) ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão, doença prolongada, estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa; ou
- (iv) situação de desemprego ou baixa médica.



A suspensão mantém-se pelo período que o titular fizer prova, no caso de se prolongar por mais de 180 dias origina a caducidade do contrato a pedido do titular do contrato.

9. Alterações contratuais propostas pela empresa

Em regra, o cliente tem o direito a resolver o contrato sem quaisquer encargos..., exceto quando essas alterações:

- (i) sejam exclusivamente em seu benefício;
- (ii) não tenham “efeito negativo”;
- (iii) decorram diretamente da aplicação de ato legislativo

10. Prorrogação automática dos contratos e aconselhamento de tarifário

Nos casos em que um contrato com período de fidelização preveja a respetiva prorrogação automática, após essa prorrogação, os utilizadores finais têm o direito de denunciar o contrato em qualquer momento, com um pré-aviso máximo de um mês, sem incorrer em quaisquer custos, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso.

Antes da prorrogação automática do contrato, os utilizadores finais, passam a ser informados num suporte duradouro sobre a data de fim do período de fidelização, os meios disponíveis para denunciar o contrato e os melhores preços aplicáveis aos seus serviços.

Pelo menos uma vez por ano, as empresas têm que prestar informações sobre os melhores preços aos utilizadores finais.

11. Plataforma de cessação de contratos

Nova ferramenta digital que irá permitir aos consumidores:

- (i) Solicitar informações sobre os contratos em execução;
- (ii) Submeter pedidos de cessação de contratos

12. Portabilidade

12.1. Reembolso de créditos remanescentes

Para os serviços contratados em data posterior a 14 de novembro de 2022 e que se encontrem associados a um tarifário pré-pago, o Cliente pode requerer ao operador de origem o reembolso de créditos remanescentes em caso de pedido de portabilidade do número.



A Vodafone poderá cobrar ao Cliente os encargos aplicáveis, sempre que este requerer o reembolso de créditos remanescentes em caso de pedido de portabilidade de número.

12.2. Pedido de Portabilidade

O pedido de portabilidade considera-se apresentado na Vodafone na data em que se verificarem, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- (i) sejam entregues à Vodafone ou por esta rececionados todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (cfr. resulta do Formulário da Portabilidade disponível para consulta em www.vodafone.pt); e
- (ii) exista o registo de que Cliente aceitou o **Resumo de Contrato** a que se refere o ponto 2.1. *supra*.

A Vodafone apenas dará seguimento ao pedido de portabilidade do número (associado a um tarifário pré-pago ou a um tarifário-pós pago) verificados os requisitos legais e regulamentares descritos no parágrafo anterior.

As novas regras aplicam-se apenas aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, salvo os casos expressamente previstos como de aplicação imediata, designadamente o regime de disponibilização do resumo do contrato, regras de indisponibilidade de serviço, alterações relativas ao titular do contrato, as limitações aos encargos exigidos em caso de denúncia do contrato durante período de fidelização subsequente sem alteração do lacete local, as normas de suspensão e caducidade dos contratos, etc.