

DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

**“ SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS –
CONSUMIDOR + INFORMADO = CONSUMIDOR +PROTEGIDO. Conheça os
seus Direitos.”**

COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

a) SERVIÇO UNIVERSAL

O que é o serviço universal de comunicações eletrónicas?

O serviço universal é um conjunto mínimo de serviços com níveis de qualidade determinados que deve ser disponibilizado a um preço acessível a todos os utilizadores, independentemente do local onde residam.

Atualmente o serviço universal abrange os seguintes serviços:

- **ligação** a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação (serviço telefónico fixo);
- **disponibilização** de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas (através do número 118);
- **oferta** adequada de postos públicos (cabines telefónicas).

A Diretiva [2002/22/CE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas (diretiva serviço universal assegura regras específicas relativas à prestação de serviços de comunicações eletrónicas na UE.

Neste contexto:

- define as obrigações relativas ao fornecimento de certos serviços obrigatórios ([serviço universal](#));
- estipula os direitos dos utilizadores finais e as correspondentes obrigações das empresas que fornecem redes e serviços de comunicações eletrónicas disponíveis ao público.

PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES

Obrigações de serviço universal

Os países da UE devem assegurar que:

- estão disponíveis para todos os utilizadores no seu território serviços de comunicações eletrónicas de uma qualidade específica e a um preço acessível, independentemente da localização geográfica dos utilizadores;
- os utilizadores que solicitarem uma ligação à rede pública de comunicações (ou seja, serviços de comunicações eletrónicas disponíveis ao público, tais como telefone ou Internet) num dado local tenham acesso ao mesmo (isto é importante, por exemplo, para consumidores em zonas rurais ou geograficamente isoladas);
- seja disponibilizada aos utilizadores finais pelo menos uma lista telefónica completa que seja atualizada pelo menos uma vez por ano;
- os utilizadores com deficiências possam beneficiar de uma oferta adequada às suas necessidades equivalente à usufruída pelos outros utilizadores;
- os consumidores com baixos rendimentos tenham acesso a tarifários especiais ou beneficiem de ajuda especial.

Para compensar os custos líquidos em que os fornecedores de serviços incorrem para prestar um serviço universal (que nem sempre é lucrativo), os países da UE podem introduzir mecanismos para os compensar.

Interesses e direitos dos utilizadores

Os consumidores devem receber informações que lhes permitam compreender os serviços que subscrevem.

Os contratos devem:

- I. prestar informações sobre as normas de qualidade mínimas do serviço, assim como sobre indemnizações e reembolsos caso esses níveis não sejam alcançados;
- II. mencionar o direito a figurar nas listas telefónicas disponíveis aos subscritores, e
- III. incluir informações claras relativas aos critérios de qualificação para ofertas promocionais.

A diretiva permite, além disso:

- o direito do consumidor a mudar de operador fixo ou móvel no espaço de um dia útil, mantendo o número de telefone antigo;
- a necessidade de os operadores fornecerem informações transparentes e atempadas sobre os preços e os tarifários;
- a obrigação específica de os operadores notificarem quaisquer alterações às condições contratuais;
- a obrigação de o operador publicar informações comparáveis e atualizadas sobre a qualidade dos seus serviços;
- a possibilidade de os consumidores acederem a todos os números de telefone da UE;
- a chamada gratuita para o número de chamada de emergência europeu «112», com a obrigatoriedade de os operadores transmitirem, aos serviços de emergência, informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada;
- a promoção de números «116» específicos para serviços normalizados de benefício social, incluindo o número de telefone para a linha de emergência para «crianças desaparecidas».

A PARTIR DE QUANDO É APLICÁVEL A DIRETIVA?

Desde 24 de fevereiro de 2002.

b) TARIFA SOCIAL NOS SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA

O Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de Julho veio criar a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel a disponibilizar por todas as empresas que oferecem este tipo de serviços e aplica-se a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

Assim:

- O serviço prestado no âmbito da tarifa social de **fornecimento de serviços de acesso à Internet** é disponibilizado através de banda larga fixa ou móvel, sempre que exista infraestrutura instalada e ou cobertura móvel que permita essa prestação, e deve suportar o seguinte conjunto mínimo de serviços:
 - a) Correio eletrónico;
 - b) Motores de pesquisa, que permitam procurar e consultar todos os tipos de informação;
 - c) Ferramentas de formação e educativas de base em linha;
 - d) Jornais ou notícias em linha;
 - e) Compra ou encomenda de bens ou serviços em linha;
 - f) Procura de emprego e instrumentos de procura de emprego;
 - g) Ligação em rede a nível profissional;
 - h) Serviços bancários via Internet;
 - i) Utilização de serviços da Administração Pública em linha;
 - j) Utilização de redes sociais e mensagens instantâneas;
 - k) Chamadas e videochamadas (com qualidade-padrão).

Consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais

- São considerados consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais as pessoas singulares que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Os beneficiários do complemento solidário para idosos;
 - b) Os beneficiários do rendimento social de inserção;

- c) Os beneficiários de prestações de desemprego;
- d) Os beneficiários do abono de família;
- e) Os beneficiários da pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para inclusão;
- f) Agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a (euro) 5808,00, acrescidos de 50 %, por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas; e
- g) Os beneficiários da pensão social de velhice.

- Condições de atribuição

a) Cada consumidor com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, e, cumulativamente, cada agregado familiar, apenas pode beneficiar, em cada momento, de uma tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga.

b) Os estudantes universitários, inseridos em agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a (euro) 5808,00, e que se desloquem para outros municípios do país para estudar, podem igualmente beneficiar da atribuição da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga.

- Procedimento de atribuição da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga

a) A atribuição da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga é automática, na sequência do pedido do interessado junto das empresas que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga e após a confirmação da elegibilidade do interessado.

b) As empresas que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga, mediante o número de identificação fiscal e a morada fiscal do titular do contrato, solicitam e obtêm, junto da ANACOM, que, para este efeito, consulta os serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), a elegibilidade dos potenciais beneficiários.




c) As empresas que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga ativam a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga no prazo máximo de 10 dias após a receção da informação da ANACOM.

d) Para esse efeito, a ANACOM promove a consulta para verificação das condições estabelecidas no n.º 1 do artigo 4.º aos serviços da Segurança Social e da AT, através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) gerida pela Agência da Modernização Administrativa, I. P., mediante prévia celebração de um acordo de proteção de dados, submetido à apreciação da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

e) Os consumidores a quem não seja aplicada automaticamente a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição a uma das empresas que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga, podendo anexar os documentos comprovativos da sua elegibilidade.

c) **LEGISLAÇÃO:**

- [Lei das Comunicações Electrónicas – Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro](#) alterada por:
 - [Decreto-Lei n.º 176/2007 de 8 de Maio](#) - Proceda à primeira alteração à [Lei n.º 5/2004](#), de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), estabelecendo o regime sancionatório da aquisição, propriedade e utilização de dispositivos ilícitos para fins privados no domínio de comunicações electrónicas;
 - [Lei n.º 35/2008 de 28 de Julho](#) - Proceda à segunda alteração à [Lei n.º 5/2004](#), de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), estabelecendo o regime sancionatório aplicável às infracções ao Regulamento (CE) n.º [717/2007](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Junho, relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade;
 - [Decreto-Lei n.º 123/2009 de 21 de Maio](#) - Define o regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infra-estruturas de comunicações electrónicas;
 - [Decreto-Lei n.º 258/2009 de 25 de Setembro](#) - No uso da autorização legislativa concedida pela [Lei n.º 32/2009](#), de 9 de Julho, que determina a aplicação do [Decreto-Lei n.º 123/2009](#), de 21 de Maio, às infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas detidas, geridas ou utilizadas pelas empresas de comunicações electrónicas, sujeitando-as ao regime de acesso aberto, proceda à terceira alteração da [Lei n.º 5/2004](#), de 10 de Fevereiro, e à primeira alteração do [Decreto-Lei n.º 123/2009](#), de 21 de Maio;
 - [Lei n.º 46/2011 de 24 de Junho](#) - Adapta ao progresso técnico as medidas existentes contra a emissão de poluentes gasosos e de partículas pelos motores de combustão interna a instalar em máquinas móveis não rodoviárias, transpondo a Directiva n.º [2010/26/UE](#), da Comissão, de 31 de Março, alterada e republicada por:
 - [Lei 51/2011 de 13 de Setembro](#) - Altera a Lei das Comunicações Electrónicas, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços conexos e define as competências da Autoridade Reguladora Nacional neste domínio, transpondo as Directivas nos [2002/19/CE](#), [2002/20/CE](#), [2002/21/CE](#), [2002/22/CE](#) e [2009/140/CE](#);
 - [Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro](#) – Proceda à 5.ª alteração da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, à 3.ª alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e à 7.ª alteração da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor;
 - [Lei n.º 42/2013, de 3 de Julho](#) – Proceda à oitava alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas), alterando as regras do barramento seletivo de comunicações relativo a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem e serviço de audiotexto;
 - [DL n.º 35/2014, de 7 de Março](#) – Revoga o Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de fevereiro, que altera e substitui as bases da concessão do serviço público de telecomunicações;
 - [Lei n.º 82-B/2014, de 31 de Dezembro](#) - Orçamento do Estado para 2015.
 - [Lei n.º 127/2015, de 03 de Setembro](#) - Décima alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas);

-  [Lei n.º 15/2016, de 17 de Junho](#) - Reforça a proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com período de fidelização (décima segunda alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, Lei das Comunicações Eletrónicas);
 -  [DL n.º 92/2017, de 31 de Julho](#) - Reforça medidas de redução do custo de implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito, transpondo a Diretiva n.º 2014/61/EU;
 -  [DL n.º 49/2020, de 4 de Agosto](#) - Estabelece o regime sancionatório aplicável à violação de regras sobre acesso à Internet aberta e sobre chamadas intra-União Europeia reguladas.
- [Decreto-Lei n.º 56-B/2021 de 7 de julho](#) - Altera o regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda e estabelece a garantia de fornecimento de serviços essenciais, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

d) COVID -19 MEDIDAS EXCECIONAIS SOBRE PROIBIÇÃO DE SUSPENSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

O Decreto-Lei n.º 56-B/2021 de 7 de julho veio alterar o regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda e estabelece a garantia de fornecimento de serviços essenciais, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

- Procede à sexta alteração à Lei n.º 4-C/2020, de 6 de abril, alterada pelas Leis n.os 17/2020, de 29 de maio, e 45/2020, de 20 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro, e pelas Leis n.os 75-A/2020, de 30 de dezembro, e 75-B/2020, de 31 de dezembro, que aprova o regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda devida nos termos de contratos de arrendamento urbano habitacional e não habitacional, no âmbito da pandemia COVID-19;
- Estabelece a garantia do fornecimento dos serviços públicos essenciais de água, energia elétrica, gás natural e comunicações eletrónicas até 31 de dezembro de 2021.

No que refere especificamente aos Serviços Públicos Essenciais, **até 31 de dezembro de 2021** não pode ser suspenso o fornecimento dos seguintes serviços essenciais, previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual:

- a) Serviço de fornecimento de água;
- b) Serviço de fornecimento de energia elétrica;
- c) Serviço de fornecimento de gás natural;
- d) Serviço de comunicações eletrónicas.

No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento dos serviços por parte do utente, deve ser elaborado, em tempo razoável, definido por acordo entre as partes um plano de pagamento adequado aos rendimentos atuais do referido utente.

Este diploma, que produz efeitos retroativos a 1 de julho De 2021.

O Decreto-Lei N.º 70-A/2021 de 6 de Agosto veio clarificar as regras relativas à garantia do fornecimento de serviços essenciais, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Assim:

- Até 31 de dezembro de 2021, não é permitida a suspensão do fornecimento dos serviços essenciais (fornecimento de energia, água, telecomunicações).
- É concedida a possibilidade de os consumidores requerem a cessão unilateral ou a suspensão temporária dos contratos de telecomunicações.
- A proibição de suspensão e a possibilidade de requerer a cessão unilateral ou a suspensão temporária previstas aplicam-se quando motivadas por situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % ou por infeção pela doença COVID-19.

Quem pode usufruir?

Até 31 de dezembro de 2021, os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % face aos rendimentos do mês anterior:

- a) Não podem ser alvo de suspensão do fornecimento dos serviços essenciais, por parte dos respetivos prestadores.
- b) Podem requerer:
 - A cessação unilateral de contratos de telecomunicações, sem lugar a compensação ao fornecedor;
 - A suspensão temporária de contratos de telecomunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor, retomando-se a 1 de janeiro de 2022 ou em data a acordar entre o fornecedor e o consumidor.

A demonstração da quebra de rendimentos é efetuada nos termos de portaria a aprovar, no prazo de 15 dias, pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da administração local, do ambiente, da energia e das comunicações.

Que vantagens traz?

- Maior perceção das regras aplicáveis à proibição de suspensão dos referidos serviços por forma a garantir a continuidade dos procedimentos inicialmente consagrados para o primeiro semestre de 2021.
- Continuidade da ideia de base de proteção do consumidor na atual situação pandémica, em situação de perda de rendimentos.

Quando entra em vigor?

Este decreto-lei entra em vigor no dia 11 de agosto de 2021 e produz efeitos a 1 de julho de 2021.