

## Identificação das Medidas corretivas impostas à MEO, NOS, Nowo e Vodafone

A Direção-Geral do Consumidor recorda todos os consumidores que as operadoras de comunicações MEO, NOS, Nowo e Vodafone foram recentemente alvo de imposição de medidas corretivas.

A ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações determinou o seguinte, em relação a cada uma das empresas em causa:

“1. Deve a empresa promover, no prazo máximo de **30 dias úteis**, o envio de comunicações escritas aos assinantes afetados por alterações contratuais efetuadas por iniciativa da empresa, após a entrada em vigor da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, que, à data em que foram comunicadas as referidas alterações, estivessem vinculados por um contrato sujeito a período de fidelização ou a qualquer outro compromisso de permanência e que permaneçam vinculados a esse contrato, com a mesma fidelização ou compromisso de permanência (ainda vigentes), na data em que for executada a presente decisão, indicando:

a. na própria mensagem ou por remissão para o local exato do seu site em que aquela informação esteja já disponibilizada, quais as alterações que foram efetuadas; e

b. nessa mensagem (mas sem ser por remissão) que, em consequência das alterações contratuais efetuadas, lhes é reconhecido o direito de rescisão do contrato, no prazo fixado (que deve ser indicado), sem qualquer encargo, caso não aceitem as novas condições.

O disposto no número anterior não se aplica às situações em que os contratos contenham uma cláusula que preveja a possibilidade de atualização dos preços com base num índice (objetivo) de preços no consumidor aprovado por uma entidade oficial nacional – desde que essa cláusula fixe o preço indexado com suficiente previsibilidade, transparência e segurança jurídica – e em que a alteração dos preços não tenha sido superior àquele índice.

3. Para dar cumprimento ao determinado nos números anteriores, a empresa pode utilizar as minutas disponibilizadas pela ANACOM ou submeter, no prazo de **10 dias úteis**, os seus próprios projetos de comunicações a esta Autoridade, que avaliará a respetiva conformidade.

4. As comunicações referidas no número 1 podem ser inseridas na fatura, de forma destacada, facilmente legível e compreensível, ser enviadas juntamente com as faturas ou ser remetidas de forma autónoma (incluindo por SMS).

5. Em alternativa ao determinado nos números anteriores, pode a empresa optar por repor – no prazo máximo de **30 dias úteis** – as condições contratuais existentes antes das alterações a que procedeu após a entrada em vigor da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, informando os seus assinantes nos **20 dias úteis** seguintes.

**6.** A empresa deve apresentar, no prazo de **20 dias úteis**, contados do termo do prazo fixado no número 1, ou da parte final do número 5, os elementos comprovativos do cumprimento desta determinação.

**7.** Para efeitos do disposto no número anterior e sem prejuízo de outros elementos que venham a ser considerados relevantes, no quadro da verificação do cumprimento da decisão adotada e no exercício das competências previstas nas alíneas g) e h) do n.º 1 do artigo 9.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e nos termos do artigo 108.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a informação a remeter deve seguir o modelo aprovado pela ANACOM (disponibilizado às empresas) e ser enviada em suporte digital para o endereço de correio eletrónico indicado.”