



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DEFICIENTES

Largo do Rato, 1 B – 1250-185 Lisboa

Projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir o acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência.

Consulta Pública - Contributos

O presente projeto de regulamentação surge na sequência da transposição da Diretiva (EU) 2019/882 do Parlamento Europeu, de 17 de abril de 2019 para a legislação Nacional através do Decreto-Lei nº82/2022 de 6 de dezembro, e tal como se refere no preâmbulo deste diploma, «[o] intuito da referida diretiva é o de tornar os produtos e serviços mais acessíveis em benefício das empresas, pessoas com deficiência e pessoas com limitações funcionais, entendidas como as pessoas com incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, incapacidades relacionadas com a idade ou com qualquer outra limitação das funções do corpo humano, permanentes ou temporárias, que, em interação com diversas barreiras, se encontram limitadas no acesso aos produtos e serviços e implicam a adaptação desses produtos e serviços às suas necessidades específicas (...)».

Face a este propósito a criação deste regulamento beneficiará a uniformização dos serviços de comunicações eletrónicas existentes, pois apesar da legislação em vigor como a proposta refere no Enquadramento, certo é que não há uma garantia de acessibilidade aos serviços em condições de igualdade.

Perante este cenário, consideramos relevante que alguns aspetos sejam acautelados:

1. O primeiro aspeto prende-se logo com o nome atribuído ao presente projeto de regulamento que nos parece um pouco excessivo a descrição. Consideramos que uma simplificação faria sentido, passando por exemplo a designar-se **“Regulamento geral de requisitos a assegurar nos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis”**;
2. Embora no art.º 3.º faça referência à “Informação contratual” com requisitos mínimos como o tipo e tamanho de letra, espaçamento e contrastes, seria benéfico, a acompanhar este regulamento, **a criação de um manual de orientações técnicas com diversos exemplos para as empresas seguirem se verificarem essa necessidade**. Esta é uma prática utilizada em vários setores do Reino Unido e que poderá ser muito vantajosa e orientar as empresas na uniformização da informação e como criá-la.

Estas orientações seriam igualmente importantes para as comunicações, notificações e faturas definidas no art.º 4.º.

3. Relativamente à acessibilidade no atendimento (art.º 6.º) consideramos ser de extrema importância a formação adequada aos trabalhadores alocados aos serviços identificados para o apoio às pessoas com deficiência. De igual modo, a salvaguarda de serviços em vários formatos como Língua Gestual Portuguesa, legendagem, ou recurso a serviço de conversação integrada permitirá maior liberdade na comunicação e informação sobre os serviços.
Consideramos ainda que a inclusão de equipas de assistência técnica nestes serviços é imprescindível, assim como, as equipas que vão entregar os materiais devem fazer a sua montagem. Esta última referência ganha especial destaque porque muitas das operadoras já não prestam este serviço, apenas fornecem os equipamentos e instruções para a montagem;
4. Uma inovação neste regulamento passa pela análise do mecanismo de controlo de utilização que poderá fornecer à pessoa com uma determinada deficiência uma solução de serviços de comunicação ajustada às suas necessidades. Veja-se a título de exemplo, a utilização de serviços de videochamada para o SNS24 por pessoas com deficiência auditiva não tem custos, no entanto, há um consumo acrescido dos dados móveis que são cobrados ao utilizador. **Esta monitorização poderá efetivar fornecer um plafond mais ajustado de dados móveis;**
5. **Reforçamos a necessidade de atendimento presencial capacitado para apoiar as pessoas com deficiência** ao invés dos serviços online e de contact center. Muitas são as barreiras comunicacionais e a própria literacia digital e o formato presencial será sempre uma salvaguarda;
6. Consideramos que seria igualmente importante a **criação de um manual de boas práticas ou recomendações para a comunicação entre operador/cliente**, sobretudo pela pressão e linguagem utilizada pelas operadoras ou empresas subcontratadas para estabelecer os contactos com os clientes e neste caso concreto, não seria uma coisa exclusiva para pessoas com deficiência, mas sim recomendações para o contacto com todos os clientes.
7. Muito embora as comunicações sobre os serviços e o cumprimento dos requisitos devam ser comunicadas à ANACOM num prazo de 30 dias após a publicação do regulamento, seria igualmente importante fazer um **relatório público com uma periodicidade bianual sobre as condições de cada operadora e o nível de cumprimento dos requisitos de acessibilidade.**

Há a constatar que a possibilidade de designação de um representante a qualquer momento do contrato estabelecido é um elemento facilitador para a gestão da relação contratual se a pessoa assim o entender e este é um dos aspetos mais positivos e desbloqueadores para contactos entre operadoras e beneficiários finais.

Para além dos comentários ao regulamento, gostaríamos de partilhar ainda algumas considerações que nos parecem importantes:

1. A divulgação de campanhas de promoção ou ofertas é muitas vezes realizada por meio de chamadas telefónicas, através de campanhas de marketing. Para as pessoas com deficiência auditiva, estas campanhas nunca chegam a ser aproveitadas. As empresas subcontratadas para estas campanhas devem igualmente ter formação e disponibilizar a informação em formatos acessíveis;
2. O alerta sobre a aproximação do final do contrato deve seguir a mesma linha de formatos;
3. As linhas de apoio disponíveis para o acesso a descontos apresentam horários muito restritos comparativamente com as restantes o que acaba por ser limitador e não facilitador;
4. Por fim, importa acautelar a disponibilização de informação em linguagem fácil para as pessoas com deficiência cognitiva.

Lisboa, 15 de novembro de 2023.