

From: [REDACTED]
Sent: 21 de novembro de 2022 19:23
To: zero-rating@anacom.pt
Subject: Consulta relativa às ofertas zero-rating e similares em Portugal no contexto da Internet aberta

Estimados senhores,

No âmbito da consulta pública relativamente às ofertas zero rating e similares em Portugal sou a compartilhar as minhas reflexões e opiniões:

1. A sua existência é, sem dúvida, uma clara vantagem (em quantidade de dados móveis) para a grande maioria dos consumidores, no entanto acaba por distorcer o mercado liberalizado ao não permitir a livre escolha e a livre concorrência entre aplicações, websites e tráfego.

2. Entendo e concordo com os argumentos da Anacom para sustentar a pré-anunciada decisão que se avizinha.

No entanto gostaria de ressaltar a importância de serem acauteladas:

Que o consumidor no final do processo não acabe com apenas os dados móveis base contratados, e que são cada vez menos expressivos face à demanda do 5G, novas aplicações e serviços de streaming de áudio e vídeo.

Ou seja, repor alguma ética e equilíbrio no mercado sim, mas não à custa de um claro desequilíbrio para o consumidor que acabe por ser o principal se não o único prejudicado no processo pois se apenas tiver disponível os dados móveis contratados acaba por praticamente não poder fazer um uso da internet móvel nem perto do que fazia anteriormente.

Aliás esta decisão se não for bem explicada e acompanhada de um claro aumento de dados móveis sem custos adicionais (ou acabar com a segmentação por apps e passar a ser por áreas e o consumidor escolhe qual app quer usar) corre o risco de ser mal interpretada e a ANACOM ser vista não como uma entidade reguladora que defende os consumidores, mas como a autoridade que no final do dia acabou prejudicando milhares(milhões?) de consumidores finais e com isto sair descredibilizada deste processo.

3. Em alternativa ao proposto, faz para mim sentido dividir as aplicações móveis por área/protocolo de comunicação (áudio, vídeo, jogos online, *streaming*, ...) e atribuir determinado valor extra de dados móveis para cada/algumas áreas/protocolos. Sendo que será o cliente final a decidir quais as aplicações que usa e não a operadora móvel.

4. Penso que deveria ser estudado e acauteladas algumas exceções que deveriam ser permitidas manter o zero-rating:

a) Comunicações móveis (áudio ou live vídeo) com os serviços de áudio/vídeo de apoio a clientes com necessidades especiais das empresas. Não faz sentido um consumidor surdo gastar todo o plafond de dados a tentar solucionar um problema com video-chamada para fazer uso da língua gestual com o serviço de apoio ao cliente

da empresa X, e eu que não tenho necessidades especiais poder usar sem problemas o meu plafond para assistir entretenimento.

Aliás acho que deveria ser obrigatório, principalmente numa fase pós pandemia em que aprendemos a importância dos contactos à distância, que este tipo de comunicações essenciais entre empresas e clientes com necessidades especiais, no que diz respeito a *contact centers*, apoio ao cliente, sejam gratuitas e sem que os dados móveis sejam cobrados.

b) de igual modo acho que deverá haver uma exceção para determinadas aplicações (a serem validadas pela ANACOM e prestadores de serviços móveis e quem sabe passar a ser algo a nível europeu) que se enquadrem na prestação de serviços básicos universais e que deveriam ter uma isenção de contabilização de dados móveis. Aplicações que permitam tele/video-consultas com centros de saúde do SNS, hospitais públicos, contacto com 112/Polícia/GNR, aplicações oficiais dos governos nacionais que servem o cidadão (id.gov.pt; certificações e verificação de vacinas; apps do género da tão pouco utilizada alerta de aproximação com doente covid-19; autenticacao.gov.pt; e outras da ama.gov.pt); para além de futuras aplicações no âmbito da proteção civil: como alertas de fogo, terramoto, tsunami, ... Além de novamente apps que possam ser do governo central ou local (câmaras municipais e juntas de freguesia) que permitam usar/reservar transporte público para pessoas com deficiência, contactar com serviços essenciais, ...

Ou seja, no final do dia devia ser acautelado que o uso não recreativo de um smartphone/tablet/computador com ligação de dados móveis, como seja o uso de um serviço/app básico, urgente e necessário tem prioridade no acesso a dados não contabilizados como acontece no zero-rating actualmente para empresas/apps de entretenimento. Uma video-consulta de um doente numa zona remota do país tem de ter uma prioridade e um tratamento diferente de assistir um video no Youtube, fazer um stream no Twitch ou assistir um live no Instagram. Do mesmo modo eu poder ter a certeza de que o acesso a serviços básicos do estado, como o acesso online aos meus documentos de identificação e carta de condução estarão sempre disponíveis independentemente de ter ou não dados móveis disponíveis no meu saldo com a operadora.

E acautelar já o futuro: o acesso ao 112 vai passar a enviar uma série de dados móveis, vai passar a permitir fazer video chamadas, o mesmo para apps da proteção civil. A covid-19 veio nos mostrar que os smartphones não servem só para diversão, contactos com amigos, trabalhar... também podem salvar vidas e ajudar em alturas de emergências.

5. Por último uma reflexão para a ANACOM, ISP's e operadores no mercado de telecomunicações: como acautelar que um serviço/app que começa por apenas prestar um serviço básico universal e mais tarde se transforma numa multi-app quase portal com uma série de serviços paralelos vai se enquadrar numa exceção zero-rating?

Ou seja, imaginemos que é decidido que uma app da SIBS para apenas serviços básicos bancários entra no bolo de apps essenciais sem contabilização de dados móveis. Passado um ano começa a ter espaço para outras vertentes comerciais não essenciais como videos promocionais, outros serviços que consomem uma boa fatia de dados móveis. O que acontece a essa app? Ou seja, ter em atenção esta tendência universal, e muito portuguesa, de entrar no mercado prestando um serviço

básico universal, mas rapidamente tentar desvirtuar o mercado e tirar partido de uma vantagem para promover outros serviços e produtos.

Agradeço a atenção.

Melhores cumprimentos,

[Redacted]

(cidadão português, cliente particular doméstico da NOS e Vodafone)