

From: [REDACTED]
Sent: 13 de novembro de 2023 15:43
To: reg.ud@anacom.pt
Subject: CONSULTA PÚBLICA DO AVISO N.º 17900/2023, DE 18 DE SETEMBRO

EXMOS. SENHORES, boa tarde!

NO ÂMBITO DA CONSULTA PÚBLICA DO AVISO N.º 17900/2023, DE 18 DE SETEMBRO, SOBRE O projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência.

Em 22.11.2022, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) deu início ao procedimento regulamentar para especificação dos requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a fim de garantir acesso e escolha equivalentes para utilizadores finais com deficiência, e determinou a publicitação deste procedimento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), tendo fixado um prazo de 15 dias úteis para que os interessados pudessem remeter à ANACOM os contributos que entendessem dever ser considerados na elaboração do projeto de regulamento. O referido prazo terminou em 19.12.2022 e a Associação Cabra Cega não teve conhecimento deste processo em tempo útil de forma a poder manifestar-se em defesa das pessoas com deficiência visual que representa. Neste sentido e estando o projeto ainda em consulta pública, enviamos as nossas considerações acerca do referido projeto:

No que respeita à informação contratual obrigatória a disponibilizar pelas empresas aos utilizadores finais ao abrigo do artigo 120.º da LCE, bem como à acessibilidade de comunicações, notificações e faturas.

É NOSSO ENTENDER QUE AS ESPECIFICAÇÕES PRESENTES NA alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, seriam suficientes para garantir uma usufruição dos conteúdos contratuais, informações, notificações, comunicações e faturação de forma acessível pelas pessoas com deficiência visual. Contudo discordamos que a aplicação do n.º 5 do artigo 120.º da LCE, em que as empresas já se encontram obrigadas a disponibilizar as informações contratuais a que respeita o referido artigo num formato acessível aos utilizadores finais com deficiência, nos termos do direito da UE que harmoniza os requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços - transposta, no ordenamento interno, pelo Decreto-Lei n.º 82/2022 -, quando tal for solicitado, exatamente pelo facto de ter de ser o cliente a pedir.

Consideramos que a ANACOM deveria colocar este ónus nas empresas que deveriam ter o cuidado e obrigatoriedade de questionar a cada cliente quais as suas necessidades de acessibilidade e preferência de formatos de documentação a ser partilhada e forma de comunicação preferidas, agindo depois em conformidade e adequação, ao invés de ter de ser o cliente a solicitar.

Deveremos sempre entender que em termos de acessibilidade se deve pensar na diversidade humana e que ao nível da visão cada pessoa tem dificuldades específicas e portanto as suas necessidades de acessibilidade são diferentes de pessoa para pessoa. Neste sentido consideramos seria mais adequado “obrigar” as empresas a questionar a cada cliente quais as suas necessidades em termos de acessibilidade nas várias vertentes da prestação de serviços, desde a contratação, aos processos de informação, faturação, etc... e com base na resposta do cliente ficarem obrigadas a ter essas exigências em conta no contato com esse cliente.

Certamente para a maioria das pessoas cegas será mais vantajosa a opção de receberem o contrato em formato audio, texto digital (no corpo do mail, em pdf acessível, em formato texto simples “txt” ou doc) por exemplo do que papel que não conseguem ler, ainda que possa ser em braille que nem todas as pessoas com deficiência visual conhecem.

Sem falar das vantagens ambientais e de custos para as empresas da não impressão de papel, ou de armazenamento do mesmo, o envio das condições contratuais via e-mail poderá resolver também a questão da aceitação do contrato dispensando a assinatura que nem todas as pessoas com deficiência visual sabem ou conseguem assinar, substituindo-a por uma resposta ao mail com a concordância das condições e eventualmente com a assinatura digital efetuada com cartão de cidadão. Tal situação garante ainda ao cliente com deficiência visual que as condições que leu no formato

acessível, previamente enviados, são as mesmas contidas no contrato em papel que atualmente o obrigam a assinar de cor sem certeza que o que está a assinar é o mesmo que realmente lhe foi apresentado no formato que conseguiu ler. Tal processo continua a salvaguardar para as empresas a aceitação das condições contratuais por parte do cliente, de tal forma como fazem com os contratos efetuados via chamada telefónica muito em uso nos dias de hoje.

No que diz respeito ao atendimento a utilizadores finais com deficiência, o regulamento refere que as empresas devem disponibilizar serviços de atendimento e assistência técnica, destinados a prestar apoio aos utilizadores finais com deficiência, nomeadamente através de Língua Gestual Portuguesa, recurso a legendagem ou a serviços de conversação integrada.

Estes serviços de atendimento devem poder ser acedidos nas lojas e através de meios de comunicação à distância, devendo o contacto destes serviços estar divulgados online nos sites das empresas. Se o serviço de atendimento telefónico da empresa dispuser de menu eletrónico, deve ser incluída uma opção que permita aos utilizadores finais com deficiência sinalizar a sua condição e que os reencaminhe, sem custos adicionais, para os serviços especializados. Consideramos a este respeito, e seguindo a lógica da diversidade humana, que devem ser excluídos das alternativas de atendimento nestes casos, todo o atendimento automático ou eletrónico, sendo obrigatório nas linhas telefónicas com atendimento automático e escolha de opções por digitação, uma opção que se o cliente não escolher qualquer opção, o atendimento será reencaminhado automaticamente para uma pessoa com o mínimo de formação e competências para atendimento a pessoas com deficiência, ainda que o mesmo possa ser feito nas lojas por sistemas de chamada ou vídeo à distância. Isto com o objetivo de salvaguardar o correcto atendimento de pessoas sem destresa física ou cognitiva, ou sem equipamentos que permitam com autonomia ouvir as opções e digitar em tempo útil as escolhas pretendidas.

O regulamento também prevê que seja acautelada a possibilidade de os utilizadores finais com deficiência designarem um representante para efeitos da gestão da relação contratual. Esta possibilidade deve ser apresentada aos utilizadores finais com deficiência em momento prévio à celebração do contrato e no momento dessa celebração. O representante poderá também ser designado pelos utilizadores finais com deficiência em qualquer momento durante a vigência do contrato, devendo essa designação ser formalizada através de procuração.

É necessário acautelar muito bem os direitos dos clientes para que em caso algum o representante vá contra a vontade do cliente. Neste sentido concordamos que deve ser o cliente a ter a possibilidade de escolher e nomear um seu representante, sendo que deve ser também acautelada a possibilidade do cliente poder a qualquer momento renomear outro representante ou cancelar essa nomeação em caso de litígio com o representante nomeado.

As empresas devem assegurar o tratamento prioritário na resolução de avarias nos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo, contratados por utilizadores finais com deficiência, a partir do momento em que delas tenham conhecimento.

Achamos que o regulador neste caso deve ir mais longe. Deve acrescentar neste ponto a priorização de reparação de avarias em serviços em que saiba que naquele serviço existem pessoas com deficiência que o utilizam, e que deles dependem, mesmo não sendo os contratantes. Assim tal como sugerimos que para as questões de troca de informação seja a empresa obrigada a questionar as necessidades de acessibilidade do cliente, deve também questionar se existem naquela habitação pessoas com deficiência que utilizem ou dependam daquele serviço independentemente de serem os contratantes do mesmo.

As empresas devem disponibilizar tarifários otimizados para utilizadores finais com deficiência, privilegiando os serviços de comunicações cuja utilização seja por estes valorizada. Assim, as empresas devem garantir que os utilizadores com deficiências auditivas ou da fala podem subscrever ofertas com maior plafond de dados para acesso à internet, SMS ou serviços de videochamada, com suporte de serviços de conversação integrada, e que os utilizadores com deficiências visuais podem subscrever ofertas com maior plafond de serviços de comunicação por voz.

É do conhecimento comum, que cada vez mais os pacotes de comunicação voz e dados, principalmente móveis, são cada vez mais utilizados para outros fins que não apenas a comunicação. É também constatação irrefutável que as novas tecnologias permitem uma maior autonomia e independência às pessoas com deficiência. Neste sentido consideramos não fazer sentido a constatação de que a pessoa com deficiência visual tem mais necessidade de pacotes de voz do que de dados. Vejamos um exemplo prático: A tecnologia hoje em dia e a internet principalmente, traz inúmeras vantagens

para uma pessoa cega, não só para a sua orientação e mobilidade com o uso de GPS normalmente dependente de dados móveis, bem como para o uso de programas de reconhecimento que requerem ligação a servidores remotos para fazer esse reconhecimento, seja ele ótico de caracteres, de objetos, ou mesmo de imagens mais recente com recurso à inteligência artificial. Consideremos ainda a necessidade que uma pessoa com deficiência visual pode ter na rua de fazer uma videochamada para outra pessoa de modo a que esta possa prestar apoio com base nos seus olhos com a ajuda da câmara do smartfone da pessoa com deficiência visual.

Assim é nosso entender que o diploma deve prever pacotes extra ou a preços mais acessíveis para pessoas com deficiência consoante a sua necessidade, préviamente averiguada pela operadora antes da estipulação contratual. Deste modo a operadora deverá ser obrigada a questionar ao cliente previamente quais as suas necessidades em termos de pacotes de voz e dados por forma a compensar as necessidades do cliente com deficiência.

Mais referimos que deve ser salvaguardada a situação atual em que as empresas estão a disponibilizar pacotes específicos para pessoas com deficiência, mas com condições contratuais que se analisarmos são menos vantajosas que algumas campanhas disponibilizadas para os clientes comuns.

Assim deveria haver uma obrigatoriedade de os pacotes para pessoas com deficiência terem de ter condições iguais ou mais vantajosas que os restantes pacotes disponibilizados ou proibição de a empresa poder oferecer campanhas com valores inferiores aos propostos para os clientes com deficiência.

Com os melhores cumprimentos



Associação Cabra Cega
A oportunidade de ser visto

NIPC: 513990941
Sobral de Monte Agraço



Visite-nos em:

<https://www.associacaocabracega.pt/>

e faça gosto na nossa página do facebook:

<https://m.facebook.com/associacaocabracega.2016/>

Subscreva o nosso Canal do youtube:

https://www.youtube.com/channel/UCxvRrvWc-m4smGC7E0MTG_g

Este é um e-mail de uma pessoa cega!

Isto é Inclusão Digital!

Quando enviar um arquivo gráfico (por exemplo uma imagem), descreva-a no corpo da mensagem.

Uma Sociedade inclusiva é aquela que Reconhece, Respeita e Valoriza a Diversidade Humana.