

Contributos da NOWO no âmbito da consulta pública sobre o projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas comunicações para garantia de acesso e escolha equivalentes a utilizadores finais com deficiência

15.11.2023

1. Introdução

A NOWO Communications, S.A. (“NOWO”) apresenta neste documento os seus contributos no âmbito da consulta pública sobre o projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas comunicações para garantia de acesso e escolha equivalentes a utilizadores finais com deficiência (“Projeto de Regulamento”).

O Projeto de Regulamento dá cumprimento ao artigo 115º da Lei das Comunicações Eletrónicas, publicada pela Lei nº 16/2022, de 16 de agosto, destacando-se que teve em consideração o disposto no Decreto-Lei nº 82/2022, de 6 de dezembro, que procedeu à transposição da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, que visa harmonizar os requisitos aplicáveis a determinados produtos e serviços (“Diretiva Acessibilidade” ou “Diretiva”), bem como pela Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho, adotada ao abrigo daquele decreto -lei, tendo a ANACOM procurado evitar, nesta sede, a duplicação de obrigações com objetivo idêntico.

A NOWO aplaude esta iniciativa da ANACOM, dada a grande relevância da acessibilidade dos produtos e serviços de comunicações eletrónicas para uma melhor integração, a todos os níveis, dos cidadãos com deficiências na sociedade, bem como a importância de um conjunto de requisitos uniformes e proporcionais, a cumprir pelos operadores de comunicações eletrónicas, para o atingimento de tais objetivos.

Neste contributo a NOWO optou por comentar pontos concretos do articulado do Projeto de Regulamento que se antevê serem de implementação mais desafiante.

2. Comentários ao articulado

2.1. Artigo 2º, alínea a): definição de “pessoa com deficiência”

A definição é a que é dada pela Diretiva Acessibilidade:

«Pessoas com deficiência», as pessoas com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais cuja interação com diversas barreiras pode impedir a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas;

A definição não limita o tipo nem o grau de deficiência, pelo que se deve entender que o Projeto de Regulamento se aplica a incapacidades que, pela sua natureza ou grau, impeçam uma participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas.

No entanto, é crítico clarificar qual a documentação que poderá ser exigida pela empresa ao utilizador final para comprovar o seu estatuto de utilizador com deficiência, tendo presente que a clarificação é importante para não deixar o meio de prova ao critério de cada operador

económico, podendo potenciar situações de desigualdade (variando, por exemplo, de operador para operador).

2.2. Artigo 3º, nº 2: requisitos mínimos de legibilidade da informação contratual

São definidos requisitos mínimos quanto ao tamanho de letra, contraste e espaçamento entre linhas para a informação contratual a disponibilizar. Estes requisitos, se aplicados à informação contratual a disponibilizar a qualquer cliente, independentemente de possuir ou não deficiência, dará origem a documentos com um muito elevado número de páginas, o que resultará em custos elevados e manuseamento pouco prático no caso de contratos em papel.

Assim, deve ser dada à empresa a liberdade de manter em utilização os contratos no formato atual para clientes sem deficiência, disponibilizando os contratos em conformidade com os nº 1 e nº 2 do artigo 3º do Projeto de Regulamento apenas aos clientes com deficiência que os solicitem.

2.3. Artigo 4º, nº 1: legibilidade das comunicações e notificações relacionadas com contratos

Neste número determina-se que:

“As empresas devem garantir que, sempre que solicitado por utilizadores finais com deficiência visual, as comunicações e notificações relacionadas com os respetivos contratos são enviadas em formato acessível, designadamente em tamanho de letra aumentado, Braille ou formato áudio”.

Assinala-se que ao referir *“designadamente”*, deve ser clarificado que a escolha do formato acessível é da empresa e não do utilizador final. É fundamental garantir esta liberdade de opção, para que a empresa possa adotar o formato que tenha o menor impacto económico operacional, sem deixar de cumprir o fim a que se destina.

2.4. Artigo 6º, nº 2: acessibilidade no atendimento

Este número determina que as empresas devem dispor de serviços de atendimento e assistência técnicas acessíveis a utilizadores finais com deficiência, apresentando como alternativas o recurso a:

- Língua Gestual Portuguesa
- Legendagem
- serviços de conversação integrada

Tendo em conta [Início de informação confidencial]

[Fim de informação confidencial], o

prazo de 180 dias para implementação poderá ser curto. Assim, sugere-se que para o tema do atendimento, seja concedido um prazo de implementação de 270 dias.

2.5. Artigo 7º: designação de representante

O nº 1 deste artigo determina que as empresas devam aceitar a constituição de um representante para efeitos de gestão da relação contratual, na sua integralidade ou apenas para algumas matérias, sendo clarificado no nº 3 que esta possibilidade deve ser formalizada através de procuração, nos termos da legislação aplicável.

Relativamente ao nº 1 do artigo, sugere-se que sejam clarificadas quais as matérias para as quais a representação parcial pode ser constituída.

Sugere-se, também, retirar o nº 4, já que os requisitos a cumprir para efeitos da designação de representante podem variar em função das diferentes realidades não cabendo às empresas estudar de forma aprofundada cada caso particular para poder dar uma resposta correta. Esta assessoria deve ser prestada ao utilizador final com deficiência por um advogado e não por uma empresa de comunicações eletrónicas, já que a realidade é complexa.

2.6. Artigo 9º, nº 1: apresentação de reclamações

Neste número, onde se indica “[...] as empresas devem disponibilizar meios para apresentação de reclamações acessíveis aos utilizadores finais com deficiência [...]”, sugere-se retirar “designadamente assegurando a assistência de um colaborador para o efeito”, dado que esta exigência, para empresas de dimensão mais pequena, poderá ser impossível de cumprir. Deverá ser dada alguma margem para as empresas assegurarem esta exigência. Recordar-se que a alínea b) do número 1 do art. 14º da Diretiva Acessibilidade refere que os requisitos de acessibilidade definidos pela Diretiva são aplicáveis apenas na medida em que o seu cumprimento não resultar na imposição de encargos desproporcionados aos operadores económicos em causa. Este princípio deve também ser observado no Projeto de Regulamento.

Por outro lado, de forma a garantir a máxima transparência no processo de reclamação e a integridade das reclamações apresentadas, sugere-se que estas sejam apresentadas ao operador, preferencialmente, pelo representante do utilizador com deficiência. Seria, também, de prever a possibilidade de apresentação de reclamações através de ficheiro ou gravação áudio por meio de um sistema com autenticação do utilizador final (por ex: ficheiro depositado pelo utilizador ou seu representante na área de cliente, a qual só é acessível com credenciais de acesso válidas).

2.7. Artigo 10º: aconselhamento sobre soluções disponíveis

Este artigo impõe que os operadores disponibilizem, a utilizadores finais com deficiência, um serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de software acessíveis no mercado, em função das suas específicas incapacidades.

A abrangência do serviço de aconselhamento não é limitada de nenhuma forma quanto aos equipamentos e soluções, pelo que só se pode entender que tal serviço deverá abranger todos os equipamentos e soluções que possam existir, não estando limitado àqueles(as) que o próprio operador disponibiliza.

Mais uma vez nos reportamos à alínea b) do número 1 do artigo 14º da Diretiva Acessibilidade, que limita a aplicabilidade dos requisitos de acessibilidade àqueles que não resultam na imposição de encargos desproporcionados aos operadores económicos em causa.

Uma exigência desta ordem é claramente desproporcional, não sendo compreensível que se exija a uma empresa o conhecimento de produtos e equipamentos que não comercializa e sobre os quais não tem (nem tem de ter) qualquer conhecimento.

Assim, este artigo deve ser eliminado ou, em alternativa, limitado aos equipamentos e soluções que o próprio operador disponibilize. Nesta última hipótese, sugere-se a seguinte redação para o nº 1 do artigo 10º:

As empresas devem disponibilizar aos utilizadores finais com deficiência um serviço de aconselhamento sobre os equipamentos e soluções de software acessíveis que disponibilizam por si próprias no mercado, em função das suas específicas incapacidades.