

**From:** [REDACTED]  
**Sent:** 15 de novembro de 2023 21:37  
**To:** reg.ud@anacom.pt  
**Subject:** Consulta Pública do 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 a utilizadores finais com deficiência

Exemos. Srs.,

Tendo em conta a consulta pública acerca do vosso 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 a utilizadores finais com deficiência apraz-me tecer as seguintes considerações.

Primeiramente, gostaria de congratular a ANACOM pelo regulamento concebido e por este regulamento se apresentar como mais um passo para garantir um maior grau de autonomia (idealmente total) para cidadãos com deficiência. Contudo, considero que existem, ainda, duas questões essenciais que não estão acauteladas no vosso projeto de regulamento, que a seguir exponho:

1. No Capítulo III - Atendimento a utilizadores finais com deficiência, artigo 6.º, considero não estar a ser prevista uma situação essencial para utilizadores com dificuldades visuais. Apesar de prever diversas situações para que o atendimento aos utilizadores com deficiência garanta "*a equivalência no acesso a serviços de comunicações eletrónicas por parte destes utilizadores*", não têm em conta o primeiro contacto com o atendimento presencialmente. Acontece que muitas são as vezes em que os utilizadores, com deficiência visual, se dirigem às lojas físicas dos prestadores e não conseguem utilizar os meios de atendimento disponíveis, sendo necessário pedir auxílio aos restantes utilizadores que aguardam a sua vez ou aos funcionários para retirar a senha. Principalmente hoje em dia onde grande parte dos dispositivos de senhas são: a) eletrónicos, sendo necessário visualizar a letra/ números e designações das senhas; b) em papel; ou c) com botões, que muitas vezes não tem designação em braille, sendo que mesmo que esse fosse o caso muitos são os utilizadores com deficiência visual que continuariam sem estar abrangidos. Esta situação torna-se especialmente premente quando estes mecanismos funcionam sem qualquer suporte auditivo, focado no número que se encontra na senha e no balcão a que o utilizador se deve dirigir. Para utilizadores com deficiência auditiva tal caso pode, também, ser gravoso se a forma de dirigir os clientes ao seu balcão for meramente auditiva. Assim, considero relevante que os mecanismos de retirar senhas e de direcionar os utilizadores ao balcão indicado deva ser realizado por meios sonoros e visuais simultaneamente.

2. Finalmente, no Capítulo V - Tarifários considero não estar a ser abrangida uma situação que é essencial para que todos os utilizadores com deficiência se encontrem em condições de igualdade com os demais utilizadores. Considero que deveria estar abrangido no vosso regulamento, a título de excepcionalidade, ofertas *zero rating* para aplicações ou tarifários para utilizadores com deficiência. De facto, por diversas vezes os utilizadores com deficiência são obrigados a utilizar aplicações móveis, dependendo dos seus dados móveis e, assim, acarretando um ónus pecuniário, para aceder a serviços que para os restantes utilizadores são completamente gratuito (*e.g.* 112, SNS24, etc.). Assim, o não abranger desta medida neste regulamento penalizará os utilizadores com deficiência pela sua condição, não permitindo uma efetiva equivalência no acesso a serviços de comunicações eletrónicas por parte destes utilizadores. Mais se acrescenta que esta situação se encontra prevista na alínea a) do n.º 3 do artigo 3.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet Aberta.

Finalmente solicito, para efeitos de confidencialidade, que o nome e endereço de e-mail sejam considerados confidenciais.