

Vodafone Portugal

15 de novembro de 2023

RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE REGULAMENTO RELATIVO AOS REQUISITOS A CUMPRIR PELAS EMPRESAS QUE OFERECEM SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO PARA GARANTIA DE ACESSO E ESCOLHA EQUIVALENTES A UTILIZADORES FINAIS COM DEFICIÊNCIA

A Vodafone adere, na totalidade, à resposta apresentada pela APRITEL no âmbito da presente Consulta Pública, subscrevendo, na íntegra, as observações e sugestões preconizadas pela Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas no seu documento de resposta.

A título individual, a Vodafone gostaria de salientar que desde 2005 que disponibiliza tarifas móveis e posteriormente tarifas de TV, Internet e Voz Fixa, para clientes com necessidades especiais. Também, sempre se preocupou em garantir a acessibilidade aos seus clientes nos diversos canais de contacto com a Vodafone.

Elucidativo do que atrás foi dito, destaca-se o lançamento, em 2012, do Serviço de Apoio a Clientes em Língua Gestual Portuguesa (LGP), destinado a surdos e pessoas com deficiência auditiva.

Ainda neste contexto, todos os assistentes de loja e do serviço de apoio a clientes, recebem formação sobre atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais. Nesta, os assistentes são levados a perceber o impacto que a utilização de serviços móveis pode ter na vida das Pessoas com Necessidades Especiais, além de abordarem duas componentes distintas. Uma mais técnica que mostra as principais características dos sistemas operativos iOS e Android em relação à acessibilidade e fornece diversos exemplos de como os smartphones, através do uso de diferentes aplicações, podem ser instrumentos de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais. E uma segunda mais comportamental onde são abordados tópicos que sobre as melhores práticas a serem adotadas tanto pelos assistentes de loja

como pelos assistentes de atendimento telefónico no atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais.

Dito isto, é entendimento da Vodafone que a regulação desta matéria não se pode alhear de uma realidade que já hoje existe no Setor nem, tão pouco, ignorar a forma muito próxima como estes temas têm vindo a ser trabalhados com as diversas associações representativas destes utilizadores, de forma a garantir uma plena acessibilidade aos produtos e serviço de comunicações eletrónicas. O que equivale a dizer que a projetada regulação não deve acarretar obrigações desproporcionais e onerosas para os Operadores, devendo ser dada primazia a outras vias, igualmente seguras e alinhadas com a realidade do mercado, que logram alcançar o mesmo objetivo e que, como tal, devem ser privilegiadas.

Neste sentido, a VODAFONE apela à ANACOM que nas medidas projetadas se tenha a preocupação de:

- (i) Evitar onerar os Operadores com custos operacionais desnecessários, ao impor novas obrigações que não se traduzam em benefícios significativos para os clientes com deficiência tendo em conta a prática que já hoje é seguida no Setor;

- (ii) Optar por soluções que se revelem adequadas a promover o esclarecimento informado destes clientes, como sejam acordos de autorregulação com as associações representativas destes utilizadores ou *workshops* de divulgação de soluções e ferramentas tecnológicas ajustadas à realidade do setor e às reais necessidades dos utilizadores.

Em face de tudo quanto foi exposto, a Vodafone manifesta, desde já, a sua total disponibilidade para nos termos legais e institucionais, prestar toda a colaboração que se entenda necessária à atividade a realizar pela ANACOM neste âmbito.

Lisboa, 15 novembro de 2023