

ANACOM
Rua Ramalho Ortigão,
51, 1099-099 Lisboa

Email: cp700duplexgap@anacom.pt, plano2024-2026@anacom.pt

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência 749	Data 20/07/2023
----------------	--------------------	-------------------------	--------------------

ASSUNTO: Consulta Pública ANACOM | Orientações estratégicas para 2024-2026

Na solicitação por parte da ANACOM referente a “Consulta Pública ANACOM | Orientações estratégicas para 2024-2026”, segue a contribuição por parte do Município de Oleiros.

O mercado português é dominado por três nomes e não existem operadoras de rede móvel virtual, empresas que compram o direito a aceder às infraestruturas já existentes (antenas ou torres detidas pelas principais operadoras) e que vendem o serviço ao público, muitas vezes apenas numa determinada região de um país, algo que podia levar a uma redução de preços.

O que temos constatado é um alinhamento excessivo dos preços nos últimos anos, o que condiciona grandemente a escolha do consumidor. Eventualmente, alguns dos tarifários apresentam preços mais reduzidos, mas a cobertura do serviço também é reduzida.

O consumidor, ao escolher um serviço de telecomunicações, tem em consideração vários fatores em que se destaca o preço / qualidade.

Outro dos problemas no mercado das telecomunicações em Portugal é o custo de rescisão antecipada dos contratos. A nova lei das comunicações eletrónicas, publicada recentemente, teve um impacto insuficiente. Os custos mantêm-se elevados nos pacotes com mensalidades mais baixas. A alternativa passa por esperar pelo final do contrato para tentar negociar uma oferta mais vantajosa, mas isso nem sempre é exequível, dada a falta de oferta flexível no mercado nacional. A operadora deve assegurar parte ou a totalidade dos serviços que o cliente contratou, e este deve poder rescindir o contrato com a operadora em questão sem ter de pagar uma penalização, pois trata-se de uma situação de incumprimento contratual. Os consumidores devem ter direito a uma indemnização se houver danos que sejam consequência desse incumprimento ou se esta possibilidade estiver prevista no contrato.

Devemos evidenciar que, se o contrato que o cliente possui é referente a um pacote (que inclui vários serviços – televisão, Internet, telefone e afins) e se o incumprimento da operadora se regista em apenas um ou dois serviços desse pacote (incumprimento parcial), o cancelamento total do contrato deve ser facilitado e é a ANACOM que deve garantir os direitos do consumidor.

Na distribuição de correspondência, CTT, a ANACOM deve fazer inspeções ao longo do ano e, detetando demoras significativas no correio prioritário e normal, além da falta de distribuição em várias zonas, deve atuar de acordo com a lei. As queixas que dizem respeito a dificuldades no desalfandegamento, à demora, não resolução de reclamações, atrasos na entrega de postais internacionais, devem ser resolvidos. Devem resolver-se os avisos de tentativas de entrega que nunca foram feitas. De notar que em alguns casos a correspondência não chega a sair à rua. A ANACOM deve neste ponto fiscalizar o sistema informático do centro de distribuição e verificar os registos, que podem não corresponder à realidade.

No sector da logística, a atividade de distribuição é um sector muito antigo e que tem vindo a evoluir constantemente. O objetivo desta atividade sempre foi a entrega dos bens da forma mais rápida possível e ao menor custo. É possível observar essa evolução nos últimos anos, em que a maioria das entregas é feita usando transportes terrestres, como camiões, carro ou motociclo.

A ANACOM deve incentivar, promover, soluções alternativas recorrendo a novas tecnologias, permitindo melhorias significativas nos tempos de entrega e na sustentabilidade ambiental e económica dos serviços prestados.

Sem outro assunto de momento, deixo os meus melhores cumprimentos,

A Chefe de Divisão de Urbanismo, Obras Municipais e Serviços Urbanos