



PARC-000163-2022

**Assunto: Consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2023-2025:
objetivos e ações estratégicas.**

Requerente: ANACOM

Questões em consulta e procedimentos associados:

O documento em análise refere-se aos objetivos estratégicos e ações para o plano plurianual de atividades para o triénio de 2023-2025 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

A nossa resposta às questões em consulta estará naturalmente focalizada no interesse dos utilizadores, mais concretamente dos consumidores.

1. Das ações estratégicas que a ANACOM se propõe desenvolver, quais são as que considera mais prioritárias?

- “Objetivo estratégico 1 – Ação 1. Adotar as medidas regulatórias que se revelem necessárias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores”: Apesar do diploma de transposição vir ao encontro de algumas das reivindicações dos consumidores, a verdade é que ficou ainda muito aquém do desejado, pelo que será essencial o papel da ANACOM na forma como irá regulamentar algumas matérias.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 13. Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 14. Adotar as medidas regulatórias e de supervisão (designadamente a nível dos preços, da qualidade do serviço e da densidade da rede postal) para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



- “Objetivo estratégico 2 – Ação 15. Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI. A ANACOM tem o importante papel de fixar os requisitos técnicos da prestação do SU em matéria de acesso à internet, bem como definir o tipo de ofertas que passarão a poder ser objeto de subscrição de beneficiários do SU, matérias que, aliás, deverão ser também objeto de consulta pública prévia.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 17. Disponibilizar aos utilizadores finais ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet ao nível individual. Este objetivo vem ao encontro do estabelecido no CECE quando refere que devem os Estados-Membros, através da ARN nacional, promover ou implementar ferramentas que permitam aos utilizadores aferir da qualidade de serviço das redes móveis de internet, designadamente, no que respeita às velocidades de upload e download, dotando este setor de maior transparência e combatendo práticas comerciais desleais referentes à qualidade de serviço efetivamente prestada, em particular em ambientes não urbanos.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 19. Apoiar ativamente a promoção da literacia digital.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 20. Implementar o Regulamento relativo ao tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações. Com efeito e como já o dissemos em pareceres anteriores, existem reclamações a ser encerradas pelas empresas prestadoras de serviços de comunicações, sem estarem resolvidas: desde que o operador dê resposta, cumpre, independentemente do conteúdo da resposta que dá. No livro de reclamações eletrónico, por exemplo, não é possível o “queixoso” declarar se considera que a resposta dada pelo operador resolveu o problema ou não pela mesma via (é direcionado para contactos particulares com o operador por via de um e-mail que não permite resposta). Se não ficar resolvido e quiser continuar a dar conhecimento ao regulador, o consumidor é obrigado a abrir uma nova reclamação (que tem que associar à que foi fechada para que possa existir

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA
Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99
E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



um histórico mínimo da situação e tem que explicar novamente o problema). Esta situação é válida não apenas para reclamações de comunicações eletrónicas, mas para todas. No entanto, se for possível definir um bom procedimento que seja cumprido pelos operadores nas comunicações eletrónicas já é um passo em frente.

- “Objetivo estratégico 2 – Ação 22. Promover as medidas necessárias para assegurar a existência em Portugal de um comparador tarifário conforme com as regras definidas no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE). Esta situação é válida não apenas para reclamações de comunicações eletrónicas, mas para todas. No entanto, se for possível definir um bom procedimento que seja cumprido pelos operadores nas comunicações eletrónicas já é um passo em frente.

2. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2023-2025, tendo em conta os objetivos estratégicos?

Uma vez mais e tal como referimos em outros pareceres anteriores, parece-nos que a ANACOM pode e deve ser mais interventiva em matéria da regulação da contratação, nomeadamente nos casos em que a contratação/ativação de serviços é realizada através de meios não convencionais (nomeadamente a ativação nas áreas de cliente e diretamente através da TV Box, etc.). Tratam-se de alterações de natureza contratual, mas que podem ser realizadas por qualquer utilizador, mesmo não sendo o titular do serviço (sobretudo quando o processo acontece diretamente na TV Box) e este problema deve ser objeto de estudo e consequente ação pelo regulador no sentido de estabelecer regras.

Esta situação tem que ser enquadrada, e devidamente acautelada. Há práticas que terão que ser expressamente proibidas, designadamente: a recolha de assinaturas onde não está visível todo o texto e sem que o consumidor fique com um comprovativo exatamente do que assinou no momento em que o faz; a possibilidade de aplicar novos períodos de fidelização quando existe apenas uma intervenção técnica para substituir um equipamento que avariou e não foi solicitado qualquer

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



alteração ao serviço, mas apenas a correção da avaria; entre outras más práticas cujo levantamento deverá ser efetuado com a consequente avaliação do que é possível ou não fazer para minimizar informação errada ou omitida. A possibilidade de contratação de canais e serviços através dos equipamentos (box) também deverá ser regulada, bem como a informação que é transmitida ao consumidor no ecrã sem que o mesmo tenha qualquer comprovativo.

São estes os nossos comentários.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>