



Exmo Senhor  
Presidente da  
ANACOM

plano2024-2026@anacom.pt

Data: 08 de Setembro de 2023

N. Refª : PARC-000193-2023

**Assunto: Consulta Pública sobre as orientações estratégicas para 2024-2026**

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

1

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)

**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 2024-2026 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 medidas regulatórias nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, no contexto da nova Lei das Comunicações Eletrónicas e de Regulamentos aplicáveis ao setor.
- Objetivo estratégico 1 – Ação 2. Promover medidas, de natureza legislativa e outras, destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito.
- Objetivo estratégico 1 – Ação 11. Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços e mercados digitais no quadro da regulamentação europeia e das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM.
- Objetivo estratégico 2 – Ação 14. Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da nova Lei das Comunicações Eletrónicas.
- Objetivo estratégico 2 – Ação 16. Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI.
- Objetivo estratégico 2 – Ação 17. Elaborar análise financeira, técnica e jurídica das diferentes possibilidades de acesso alternativo e gratuito, para os cidadãos, aos serviços de programas atualmente distribuídos através da TDT após 2030.
- Objetivo estratégico 2 – Ação 20. Apoiar ativamente a promoção da literacia digital.
- Objetivo estratégico 2 – Ação 25. Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor promovendo a relação com outras partes interessadas.

- Objetivo estratégico 3 – Ação 32. Assegurar a verificação das obrigações de cobertura das redes móveis.
- Objetivo estratégico 3 – Ação 40. Disponibilização de uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao setor.

2. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2024-2026, tendo em conta os objetivos estratégicos?

2.1. Tal como referimos em 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.). Trata-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 de 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 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.

2.2. Não obstante o facto de alguns dos aspetos que consideramos importantes acabem por estar referidos na lista de objetivos, a verdade é que, nalguns casos, tais objetivos pecam por alguma definição muito generalista e passível de interpretações diversas. Por exemplo, a ação n.º 1 “Adotar medidas regulatórias nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, no contexto da nova Lei das Comunicações Eletrónicas e de Regulamentos aplicáveis ao setor”, é bastante vaga, visto que a LCE tem diversos aspetos que necessitam de ações específicas da entidade reguladora.

Urge garantir que as novas regras e custos para rescisão antecipada de contratos que foram introduzidas com a nova LCE, estão a ser corretamente implementadas (assim como as situações que justificam uma rescisão sem penalizações) e que os operadores mantêm ofertas sem fidelização, visíveis e com preços que não inviabilizem a sua adoção.

Existe ainda espaço para melhorias e necessidade de intervenção do regulador nesse aspeto, relativamente ao exposto na atual LCE:

- a) Baixam os encargos de rescisão antecipada dos contratos (em período de fidelização), mas a lei podia e deveria ter sido mais ambiciosa: Foi introduzida uma fórmula adicional ao atual cálculo dos custos de rescisão antecipada dos contratos que permite baixar estes encargos, sobretudo no caso dos pacotes com mensalidades mais baixas. Mas os valores mantêm-se elevados – na casa das centenas de euros – no caso dos pacotes mais completos e mais caros, com três ou quatro serviços (os mais contratados), para quem queira desistir do contrato ao fim de 12 meses. Há mesmo situações em que não há qualquer redução de custos face à lei anterior. É o que acontece, por exemplo, à maioria dos consumidores que tem um pacote com quatro serviços (4P) com um cartão de dados móveis ilimitados.
- b) A nova LCE definiu um conjunto de situações perante as quais não podem ser cobrados custos de rescisão antecipada, como o desemprego (por facto não imputável ao consumidor), a incapacidade para o trabalho superior a 60 dias com quebras de rendimento ou a alteração de morada para um local onde o operador não possa disponibilizar um serviço equivalente. Até agora, estes casos eram (incompreensivelmente, a nosso ver) remetidos para a Lei de Defesa do Consumidor e para o Código Civil. Contudo, ficaram situações por resolver, por exemplo, quando a

- cobrança de custos de rescisão antecipada se aplica apenas ao titular do contrato, mas há redução de rendimento no agregado familiar.
- c) A nova lei continua a não impor, como há muito temos defendido, a proibição de cobranças automáticas de consumos adicionais de dados, que podem ser feitas sem autorização expressa do responsável pelo pagamento do serviço.
  - d) Nos casos de indisponibilidade do serviço, a nova LCE melhorou a proteção do consumidor, mas há detalhes que ficaram de fora: a lei refere que qualquer situação reportada de indisponibilidade do serviço que se prolongue por mais do que 24 horas obriga ao crédito do valor equivalente por parte do operador. A devolução deste valor não se aplica somente aos casos em que há interrupções de mais de 24 horas consecutivas, mas também às situações em que as falhas somadas excedem esse tempo, por período de faturação. No entanto, para o consumidor poder rescindir o contrato sem custos, é necessário um período de 15 dias de persistência do problema, após este ser reportado, o que é nitidamente excessivo.
  - e) Relativamente às situações de alteração de morada foram introduzidas melhorias, mas mantém-se o problema da definição de "serviço equivalente". Ou seja, permite-se o reinício da fidelização, mas não há garantias de que não haja alterações nas condições contratuais, para além do preço e das características do serviço, que possam prejudicar o consumidor (como as cláusulas de aumento de preço no futuro, por exemplo).
  - f) Quanto à Ação n.º 16 “Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI”, sendo de grande importância, peca, no nosso entender pela formulação demasiado generalista e vaga. No caso específico da TSI, e olhando á reduzida taxa de adoção, que se cifra em algumas centenas de clientes num universo de 800 mil famílias elegíveis, urge o estabelecimento de um compromisso expresso em desenvolver um novo plano. Este terá de estar mais alinhado com a nossa realidade nacional e os problemas efetivos das famílias elegíveis. As particularidades da realidade nacional têm de ser integradas, visto estarem a retirar abrangência e eficácia à adoção desta TSI. Desde logo, um mercado nitidamente dominado pela contratação em pacotes dos serviços de telco, que como a própria ANACOM refere, conta com opções pouco diferenciadas, poucos

serviços individualizados e que quando presentes, a apresentarem preços muito pouco atrativos, demasiado próximos das ofertas em pacotes.

Como sempre defendemos, por entre outros fatores, os parâmetros técnicos da TSI devem ser melhorados (velocidade de download e upload), deverá existir a opção de o consumidor escolher entre ligação fixa ou móvel (sempre que a infraestrutura o permita), com aplicações de limites de tráfego dispares (ligações fixas com tráfego ilimitado). E no caso da opção do consumidor (ou indisponibilidade de infraestrutura) por uma ligação móvel, o tráfego de 12GB, manifesta-se insuficiente. Temos de constatar que as ofertas de net móvel atuais estão muito baseadas num cenário de complementaridade com a ligação fixa. Deveria ainda ser estabelecida a obrigação de uma disponibilização mais granular dos serviços de telco. Ou seja, os vários operadores deverão possuir sempre ofertas disponíveis para as várias componentes individuais das suas ofertas comerciais (net fixa, TV, voz, móvel), que permitam uma comparação por parte dos consumidores. O prazo aqui, nunca poderia, no nosso entender, estender-se para lá de 2024.