

---

**From:** Sérgio Pimentel  
**Sent:** 12 de agosto de 2022 17:47  
**To:** plano2023-2025@anacom.pt  
**Subject:** Credinformações / Equifax - ANACOM no triénio 2023-2025

Exmos Srs.

Venho por este meio expor as considerações relativas à consulta pública da ANACOM para o triénio 2023-2025 divulgado em Agosto 2022.

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

Diria que:

Adotar as medidas regulatórias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores  
Rever os preços das ofertas grossistas que sejam objeto de regulação  
Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços digitais no quadro da regulamentação europeia e das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM  
Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas  
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  
Apoiar ativamente a promoção da literacia digital  
Disponibilizar um portal digital para suporte dos centros de arbitragem promovendo a partilha de conhecimento, a formação sob modelo de prestação contínuo e eletrónico e o aumento da capacidade de intervenção em prol da defesa do consumidor  
Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor promovendo a relação com outras partes interessadas, nomeadamente o sistema de investigação e inovação nacional bem como produzindo novos estudos e implementando novos mecanismos de ação no âmbito do mercado inerente aos sectores regulados  
Disponibilização de uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao setor  
Reformulação/ modernização do Centro de Supervisão e a sua integração no restante conjunto de valências da atividade de supervisão prosseguidas pela ANACOM  
Transformação das plataformas de relacionamento com as partes interessadas no sentido da sua total digitalização, aumento de eficiência e ampliação de canais para o efeito

Se for necessidade de justificar as opções por favor façam-me saber.

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

No nosso âmbito de actividade, recebemos várias abordagens de companhias nacionais e estrangeiras que solicitam dados de telecomunicações, nomeadamente de incumprimentos, para tomarem várias decisões relativas à prestação dos seus serviços.

Também recebemos solicitações de consumidores que desejam regularizar as dívidas ainda que não sejamos nós os destinatários dos seus apelos.

No passado a Credinformações / Equifax geria uma base de dados, vulgo bureau, actividade que não desenvolve ao dia de hoje, no entanto nos contratos actuais de telecomunicações surge: (exemplo **Mod.C/1002286 de Meo**):

**INDICAÇÃO DA POSSIBILIDADE DE INSCRIÇÃO DOS DADOS DO ASSINANTE NA BASE DE DADOS PARTILHADA (BDP)**

Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de faturas relativas à prestação de serviços, a MEO informa o cliente de que:

a) os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos da lei, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação; b) a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional; c) querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela MEO ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida, obrigando-se a MEO a notificar o cliente dessa possibilidade com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados partilhada. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efetivação. No caso previsto no número anterior, a MEO garante ao cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

O que significa que embora a gestão não seja nossa, existe uma base de dados que determina as condições em que um consumidor pode ser inserido na mesma, no entanto não identifica a entidade gestora.

Tendo questionado a Anacom, no passado, sobre este facto, obtivemos a seguinte resposta:



info@anacom.pt

to me ▼

Exmo. Senhor,

Obrigada por nos contactar.

Analisámos a sua comunicação, que recebemos no dia 16-02-2021.

Lamentando a demora na nossa reação, esclarecemos que a empresa Equifax (Credinformações) é quem gere a base de dados

Se pretende verificar se o seu nome faz parte da lista de devedores, recomendamos uma consulta do respetivo site, onde pode acessar, retificar, atualização ou suprimir os seus dados das referidas listas - [http://www.equifax.pt/business/customer\\_service/](http://www.equifax.pt/business/customer_service/).

No Portal do Consumidor da ANACOM - em [www.anacom-consumidor.pt](http://www.anacom-consumidor.pt) - encontra informação útil sobre os serviços de comunicação em caso de conflito com o seu prestador de serviços.

Se necessário, contacte-nos através do número gratuito 800 206 665.

Com os melhores cumprimentos,

Maria Corte-Real

Chefe da Divisão de Apoio aos Consumidores e Atendimento ao Público

Para nossa surpresa a Sr.ª Maria Corte-Real em representação da Anacom na categoria de chefe de divisão apontava-nos como responsáveis de uma base de dados de devedores.

Neste sentido aproveitamos a consulta pública para podermos expor esta situação e contribuir com uma solicitação que passaria por:

- Alterar qualquer documento similar ao **Mod.C/1002286 de Meo** para que no mesmo figurasse quem é a actividade gestora da base de dados;
- Especificar de forma transparente as condições em que um consumidor poderá ser integrado numa base de dados partilhada;
- Especificar de forma transparente como poderá o consumidor exercer os seus direitos, divulgando contactos telefónicos ou de e-mail a quem se deve dirigir;
- Divulgar esta informação a todos os players no mercado português;
- Constituir como obrigatória a formação sobre a base de dados aos colaboradores dos fornecedores de serviços de telecomunicações, nomeadamente aos que exercem a sua actividade em loja;
- Divulgar na página da Anacom, em mais que um idioma todas as informações relevantes sobre a base de dados partilhada;
- Especificar um período mínimo sobre a gestão da base de dados e condições de renovação, ou não. Findo esse período, permitindo a alteração do gestor da mesma através de concurso;

Seria interessante pensar também na possibilidade de esta base de dados integrar outros elementos como por exemplo de utilities ou mesmo crédito se alguma das entidades não utilizar uma entidade regulada pelo BdP na aquisição de equipamentos.

Cumprimentos,

Sérgio Pimentel