

---

**From:** Junta de Freguesia da Praia de Mira  
**Sent:** 18 de agosto de 2022 05:40  
**To:** plano2023-2025@anacom.pt  
**Cc:** anafre@anafre.pt; consulta-publica@anacom.pt  
**Subject:** Consulta pública ANACOM - Opinião Junta de Freguesia da Praia de Mira

Bom dia.

No seguimento de solicitação para participar na consulta pública promovida pela ANACOM para o triénio 2023-2025, vimos por este meio emitir opinião, respondendo ao solicitado.

" (...)

as entidades interessadas são convidadas a responder às seguintes questões:

1. Das ações estratégicas que a ANACOM se propõe desenvolver, quais são as que considera mais prioritárias?
2. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2023-2025, tendo em conta os objetivos estratégicos? "

RESPOSTAS:

1 - Consideramos o "objectivo estratégico 2" o mais prioritário e parte do "objectivo estratégico 1".

2 - Disponibilizar serviços de melhor qualidade para os cidadãos, nomeadamente:

- ter um serviço de correio mais eficaz e que chegue a tempo e horas às populações;
- o serviço universal postal tem de ser competente, eficaz e real;
- atualmente há populações que recebem as suas cartas de contas e afins, já fora dos prazos de pagamento, o que lhes cria diversos problemas, sendo estas falhas totalmente alheias às cidadãos, mas que são verdadeiramente penalizados (tem acontecido frequentemente na Freguesia da Praia de Mira);
- ter rede 5G em todo o território nacional;
- criar um dispositivo mais eficaz que faça a medição e conseqüente aplicação da velocidade da rede de Internet contratualizada pelos cidadãos e em caso de incumprimento criar um mecanismo que aplique sanções às operadoras e/ou faça ressarcir os seus clientes;
- criar uma plataforma ou disponibilizar apoio aos clientes de operadoras que têm problemas com o cumprimento dos serviços contratualizados;
- obrigar as operadoras a disponibilizarem um serviço telefónico totalmente gratuito quando estão a tratar de assuntos relacionados com avarias, faturas ou incongruências de faturas dos clientes;
- penalizar as operadoras que acertam determinados pormenores num serviço contratado por um cliente (conteúdo contratado) e apresentam a cobrança de conteúdos diferentes na fatura;
- o referido no ponto anterior, atualmente acontece frequentemente, e têm de ser os clientes a telefonar (chamadas pagas) para as operadoras a pedir rectificação das faturas, que nem sempre são corrigidas e quando o são, no mês seguinte voltam a vir com cobranças superiores, tendo de ser novamente reclamado (em chamadas de horas, sem sentido, com o único objectivo de fazer o cliente desistir);
- obrigar as operadoras a disponibilizarem meios de cancelamento direto para todos os serviços contratualizados, como por exemplo o cancelamento da Sportv;
- melhorar e tornar mais acessível as plataformas ou os serviços de apoio ao cliente, nomeadamente a figura de "provedor das telecomunicações";

- estimular e promover produtos gratuitos e a baixos custos para os cidadãos mais vulneráveis;
- promover anualmente um dia de formação aos cidadãos, em todas as freguesias, de literacia digital e de dúvidas de aplicação e contratualização dos serviços, disponibilizando equipas multifacetadas;
- promover o acesso gratuito à transmissão de um jogo de futebol, por fim-de-semana, de pelo menos uma das equipas chamadas grandes do campeonato português, em canal ou serviço aberto à população;
- o referido no ponto anterior destinar-se obrigatoriamente aos maiores de 66 anos, pois são cidadãos que muito contribuíram para este país e que nesta fase da vida as pequenas distrações são importantes e muitos não têm condições para aceder a estes serviços;
- disponibilizar um canal gratuito, acessível por todos, que tivesse conteúdos de cidadania, ambiente, hábitos de vida mais sustentáveis e cultura portuguesa;
- promover mais o serviço TDT com campanhas mais eficazes e diretas aos cidadãos, como por exemplo através de formações nas freguesias para os cidadãos, pois os cartazes, panfletos e publicidade nas TV's continuam a não chegar a muitos cidadãos, especialmente aos mais vulneráveis;
- fomentar a criação de um protocolo entre as freguesias e as operadoras de telecomunicações, que possa criar "o dia, a manhã, a tarde, a hora" (dependendo da realidade de cada uma) de um serviço de apoio ao cliente (pode ser só ao cliente vulnerável) de assuntos relacionados com as telecomunicações. Sendo que as especificações deste serviço teria de ser acertado entre as partes, estado, contudo, detalhado previamente todos os serviços possíveis a acordar, tal como uma tabela de preços a pagar pelas operadoras às freguesias e respetivas formações base, entre outras especificações.

Com os melhores cumprimentos,  
Francisco Soares Reigota  
(Presidente da Junta de Freguesia da Praia de Mira)