REGULAMENTO SOBRE A QUALIDADE DE SERVIÇO (PARECER)

Após análise cuidada da presente proposta de regulamento sobre a qualidade de serviço a UGC emite parecer globalmente favorável ao clausulado proposto.

Efectivamente, assume especial relevância que os utilizadores finais do serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, disponham de informação suficiente que lhes permita, de forma livre e esclarecida, escolher a empresa prestadora e o serviço mais adequado à satisfação das suas necessidades.

É entendimento da União Geral de Consumidores que os direitos dos consumidores, designadamente o direito à informação consagrado no Arto. 8º da Lei n.º24/96 de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor) são acautelados e até reforçados com esta proposta de Regulamento, ao estabelecer que as informações prestadas aos utilizadores finais sobre as características e qualidade das ofertas disponibilizadas pelas várias empresas prestadoras de serviços de acesso à rede telefónica pública e de serviço telefónico em local fixo devem ser comparáveis, actualizadas, claras e completas.

Contudo, a UGC entende que é desejável que, a curto prazo, o presente regulamento se estenda a outros serviços de comunicações electrónicas, estabelecendo-se parâmetros de qualidade para estes serviços.

Cumpre-nos ainda referir que os Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS) definidos abrangem as áreas essenciais do serviço a prestar e permitem ao consumidor avaliar a qualidade do mesmo.

Na verdade, do ponto de vista do consumidor e em nome do seu direito à informação, é essencial que a informação sobre a qualidade dos serviços verse áreas como o prazo de fornecimento de uma ligação inicial, taxa de avarias por linha de acesso, tempo de reparação de avarias, tempos de resposta para os serviços de telefonista e queixas sobre incorrecções nas facturas, visto que são aspectos que de forma directa mais afectam o utilizador final do serviço.

Finalmente, entende a UGC que a ANACOM deve exercer as suas competências fiscalizadoras sobre as empresas prestadoras destes serviços, no sentido de apurar se as informações sobre a qualidade dos serviços que prestam correspondem efectivamente à realidade ou se não passam de meros “folhetos” publicitários que em pouco ou nada reflectem a realidade.

Lisboa, 12 de Janeiro de 2005

Pela União Geral de Consumidores

A Jurista
Célia Marques