

Qualidade do serviço

Sabe como reagir perante uma avaria do seu serviço de telefone fixo? E se contratar um serviço e o operador demorar muito tempo a instalá-lo? A velocidade da Internet que contratou nunca é cumprida? Conheça os seus direitos e as regras aplicáveis à qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas.

Níveis de qualidade do serviço

A lei não fixa níveis mínimos de qualidade que os operadores de serviços de comunicações eletrónicas devam cumprir. No entanto, os operadores devem incluir nos contratos informação sobre esta matéria.

Os contratos devem prever um prazo máximo de ligação inicial do serviço. Além disso, os operadores podem definir nos contratos outros níveis de qualidade (por exemplo, o tempo máximo para reparar uma avaria ou para responder a uma reclamação). Nesse caso, devem também indicar a indemnização a que o cliente terá direito se estes níveis não forem cumpridos.

Se os operadores não quiserem comprometer-se a assegurar níveis de qualidade devem indicá-lo no contrato.

Consulte o seu contrato para verificar se o seu operador se comprometeu a cumprir níveis de qualidade na prestação do serviço.

Dificuldades na instalação do serviço

O seu contrato deve prever o tempo necessário para a ligação inicial do serviço e a indemnização a que terá direito se esse prazo não for cumprido.

O operador está obrigado a cumprir este prazo, quer quando contrata o serviço pela primeira vez, quer quando muda de morada e pede a transferência do serviço.

Em caso de demora na instalação do serviço que não seja da sua responsabilidade pode exigir ao seu operador a indemnização que estiver prevista no contrato.

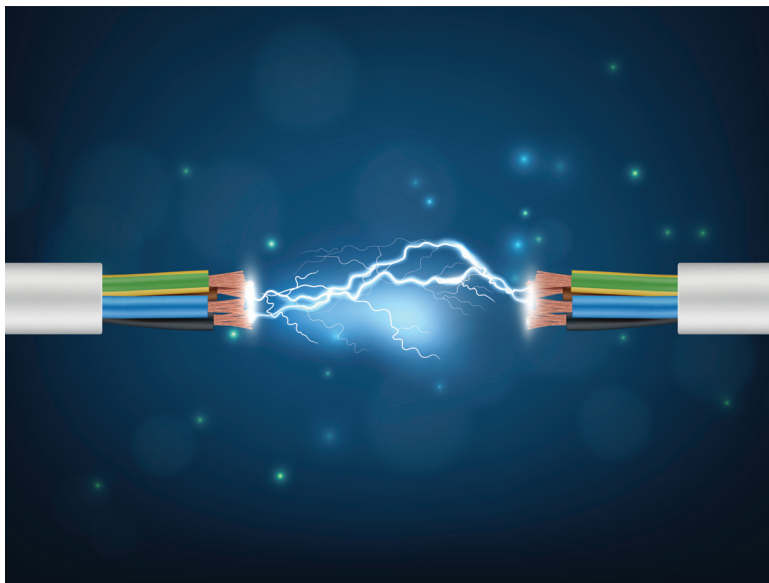
Deve também constar do seu contrato informação sobre eventuais custos e limitações técnicas associados à instalação do serviço, entre outras condições.

Avaria do serviço

Os clientes têm o direito a aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas. Nesse sentido, o operador deve assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietário ou que utilize para prestar o serviço. Assim, em caso de avaria do seu serviço é importante que reporte a situação ao seu operador.

O contrato deve incluir informação sobre:

- os serviços de manutenção oferecidos pelo operador;
- os pontos de contacto para participar avarias (números de telefone, e-mail);
- o horário de funcionamento e o preço das chamadas para a participação de avarias e assistência técnica.



Se o operador se comprometer no contrato a reparar a avaria num determinado prazo e não o cumprir tem direito à indemnização que nele esteja prevista. Esta indemnização deve ser reclamada diretamente junto do operador.

Consulte o seu contrato para verificar se o seu operador se comprometeu a cumprir níveis de qualidade na reparação de avarias. Para reclamar ao seu operador em caso de avaria do serviço pode utilizar a minuta preparada pela ANACOM (disponível no Portal do Consumidor da ANACOM), que o ajuda a assegurar-se de que envia todas as informações necessárias à análise da situação.

Informação contratual sobre velocidade da Internet

No que respeita à Internet fixa, o seu contrato deve prever informação sobre:

- **velocidade mínima:** valor mínimo garantido pelo operador no contrato, o que significa que a velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet;
- **velocidade normalmente disponível:** valor que pode esperar na maioria das vezes (a indicar em percentagem, indicando o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo) quando utiliza o serviço de acesso à Internet;
- **velocidade máxima:** valor máximo definido no contrato que pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado;
- **velocidade anunciada:** valor associado pelo operador às respetivas ofertas que abrangem o serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações

comerciais.

Relativamente à Internet móvel, o contrato deve indicar uma estimativa sobre:

- **velocidade máxima:** velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte;
- **velocidade anunciada:** velocidade que a empresa está realisticamente em condições de disponibilizar aos utilizadores.

O contrato deve ainda ter uma explicação clara e compreensível das medidas corretivas à sua disposição caso exista uma diferença contínua ou recorrente entre a velocidade real do serviço e a velocidade indicada no contrato.

Incumprimento da velocidade contratada

A diferença entre o desempenho real do seu serviço e o desempenho que o operador indicou no contrato pode constituir um incumprimento contratual e, nesse caso, permitir-lhe-á desencadear as medidas corretivas previstas no direito nacional.

Atenção: A velocidade de acesso à Internet (fixa e móvel) não é constante. Existem variáveis que condicionam o desempenho real e a experiência de utilização do serviço (por exemplo, o nível de carga do servidor e sua localização na rede, a utilização de um computador obsoleto ou contaminado com vírus, malware, etc., a utilização de WiFi em vez de uma ligação direta por cabo, podendo a distância do router contribuir para uma degradação de desempenho).

Condicionamento do tráfego do serviço de Internet

Os operadores podem implementar me-

das de gestão de tráfego que impliquem limitações à utilização do serviço de acesso à Internet, com o objetivo de evitar que seja esgotada a capacidade da rede. A possibilidade de implementação destas medidas, bem como os possíveis efeitos dessas medidas na qualidade do serviço oferecido, devem constar dos contratos.

As circunstâncias que, nos termos da lei, justificam a implementação pelos operadores de medidas de gestão de tráfego podem obrigar a que a velocidade da Internet sofra restrições, embora temporariamente e de forma excepcional.

Recorra ao NET.mede

Para medir o desempenho do seu serviço de acesso à Internet utilize o NET.mede, o medidor de velocidade da ANACOM, disponível em netmede.pt. A informação obtida através do NET.mede pode ser um elemento importante na gestão da relação com o seu operador, permitindo-lhe questioná-lo de forma sustentada sobre a qualidade do serviço que lhe é prestado.

O NET.mede permite-lhe também identificar eventuais situações de condicionamento do tráfego (traffic shaping).

Impacto das medidas de resposta à pandemia de COVID-19 na qualidade do serviço

O artigo publicado no mês de maio deu a conhecer algumas medidas excecionais e temporárias relativas ao sector das comunicações eletrónicas que visam assegurar a prestação ininterrupta destes serviços. Recordamos que as medidas adotadas pelo Governo e que se encontram em vigor desde o dia 20.03.2020 podem ter impacto:

- **na qualidade do serviço,** incluindo a eventualidade de condicionamento do tráfego, considerando que os operadores devem adotar medidas tendo em vista preservar a integridade e a segurança das redes e dos serviços prestados através delas e prevenir os efeitos de congestionamento;
- **na resolução de avarias e de perturbações nos serviços,** consequência da necessidade de ser dada prioridade à resolução dos problemas que afetem os clientes definidos como prioritários (por exemplo, entidades prestadoras de cuidados de saúde, forças e serviços de segurança e administração interna, etc.);
- **no prazo de resposta às reclamações apresentadas através do livro de reclamações** em formato físico ou eletrónico, que foi suspenso nesta fase, não sendo afetado, porém, o direito de ser recebida uma resposta dos operadores de serviços de comunicações eletrónicas.

CONSELHOS E INFORMAÇÕES ÚTEIS

Se tiver um problema com a qualidade do serviço deve começar por contactar o operador para tentar resolver o problema.

As chamadas para os call centers dos operadores não têm de ser gratuitas

Os operadores devem divulgar nas suas páginas na Internet e em todas as lojas os custos das chamadas para os números de telefone de contacto com os serviços de atendimento comercial e assistência técnica a partir das diversas redes fixas e móveis. Verifique se o operador disponibiliza um meio alternativo para reportar problemas, como um endereço de e-mail ou um formulário eletrónico.

Atenção: Com o objetivo de diminuir o custo das chamadas para os serviços de atendimento telefónico aos consumidores durante o período de crise associado à pandemia de COVID-19, os operadores de serviços de comunicações estão impossibilitados de disponibilizar linhas de atendimento ao consumidor com números iniciados por «7». Quando disponibilizem linhas de atendimento com números especiais iniciados por «30» ou «808», os operadores têm 90 dias, a partir de 11.04.2020, para criar alternativas de contacto telefónico com os consumidores através de números começados por «2».

A lei não obriga os operadores a disponibilizar um endereço de e-mail para apoio aos clientes

São os operadores que determinam quais os meios que disponibilizam para contacto com os serviços de atendimento comercial ou técnico. Se quiser contactar o seu operador por escrito e este não disponibilizar um endereço de e-mail confirme na sua página na Internet se está disponível um formulário eletrónico.

● Se o operador não resolver o problema ou se não ficar satisfeito com a solução que lhe for proposta deve apresentar uma reclamação por escrito (por exemplo, através do livro de reclamações eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt). A ANACOM terá conhecimento do teor da sua reclamação, bem como da resposta que lhe for enviada pelo operador.

● Se continuar sem conseguir resolver o problema junto do operador pode recorrer aos meios de resolução alternativa de litígios, como os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou os Julgados de Paz. Os contactos destas entidades estão disponíveis no Portal do Consumidor da ANACOM.

Acompanhe a atividade da ANACOM e consulte toda a informação útil sobre o sector das comunicações no Portal do Consumidor da ANACOM – www.anacom-consumidor.pt
Se tiver dúvidas contacte-nos através da linha telefónica gratuita 800 206 665.