

Exmo Senhor

Presidente da

ANACOM

Data: 10 de setembro 2021

N. Refª : PARC-000175-2021

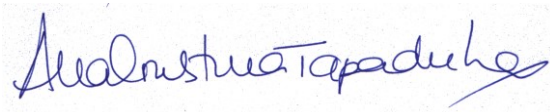
Assunto: Consulta sobre o valor da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga

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

1

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink that reads 'Ana Cristina Tapadinhas'.

(Ana Cristina Tapadinhas)

I. Comentários na generalidade:

1. Não podemos deixar de iniciar estes comentários com o facto de nos congratularmos com a criação de uma tarifa social de acesso a serviços de Internet, criando as condições necessárias a uma utilização mais generalizada deste recurso por todos os cidadãos economicamente mais vulneráveis. Com efeito, encontram-se demonstradas as graves carências digitais da parte da população mais carenciada, com graves dificuldades de adaptação a um modelo de teletrabalho e ensino à distância de seus filhos, no que respeito a acesso a serviço e equipamentos, agravando o fosso digital e as desigualdades sociais (que a crise pandémica apenas acentuou).

Consideramos esta medida tão mais premente quanto o facto de o acesso à Internet se tratar de um serviço de comunicações eletrónicas e, nessa medida, de um Serviço Público Essencial (SPE), nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua atual versão, mais conhecida por “Lei dos Serviços Públicos Essenciais”.

2. Dito isto, nos termos do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel, deve a ANACOM apresentar uma proposta fundamentada não vinculativa do preço final a pagar pelos beneficiários desta tarifa, sendo que o valor (final) da tarifa é fixado por portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital.

2

Para este efeito, na proposta em análise, a ANACOM propõe ao Governo:

- A aplicação de uma mensalidade de € 5,00 (correspondente a €6,15 com IVA de 23%) para o serviço de acesso à Internet em banda larga no âmbito da tarifa social de acesso à Internet em banda larga, considerando que esse valor permite ir ao encontro do objetivo de garantir a acessibilidade do preço para os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais para o serviço de acesso à Internet em banda larga.

- A fixação de um preço máximo de €21,45 (que acrescido de IVA à taxa de 23% totaliza €26,38) como contrapartida da ativação dos serviços, e/ou de equipamentos de acesso, nomeadamente routers.

3. Ora, não obstante o facto de considerar esta Associação que a proposta apresentada permite ir ao encontro da acessibilidade do preço para os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, deixamos infra um conjunto de comentários/sugestões cuja pertinência nos parece indiscutível e que deverão ser incluídos na proposta final a apresentar ao Governo.

II. Comentários na especialidade:

1. Concordamos com a proposta de uma mensalidade de cinco euros (6,15 euros com IVA à taxa de 23%) para a tarifa social de Internet a pagar pelos beneficiários deste serviço.

No entanto, consideramos que a cobrança de 21,45 euros no máximo (mais IVA, num total de 26,38 euros) para a ativação dos serviços, e/ou de equipamentos de acesso, poderá ser excessiva e um obstáculo à utilização destes serviços pelas camadas mais desfavorecidas da população.

2. Outra das preocupações desta Associação prende-se com o facto do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, ser omissivo quanto à fixação de eventual período de fidelização, podendo a existência deste ser um elemento de extrema relevância para a adesão à tarifa social de acesso à Internet em banda larga pelos beneficiários elegíveis.

Considera, assim, esta Associação que não deve poder ser fixado qualquer período de fidelização, independentemente do motivo, em contratos com tarifa social.

3. Mais, deverá ser permitida a rescisão pelos consumidores, sem custos adicionais, em todos os contratos de pacotes de serviços de comunicações com período de fidelização a decorrer, sempre que os seus titulares, sendo elegíveis, pretendam usufruir da tarifa

social de internet. Isto é particularmente relevante, olhando à realidade nacional, onde cerca de 89% das famílias portuguesas tem pacotes de telecomunicações, sendo que uma larga parcela destes se encontram em período de fidelização (são diversas as refidelizações promovidas ativamente pelas operadoras).

4. Igualmente, não se encontra acautelada a hipótese de o limite mensal de tráfego ser ultrapassado (considerando aqui também um valor alinhado com uma tarifa social). Além disso, deverá ser mais explícita e balizada a forma como pode ser obtido o consentimento por parte do consumidor à prestação de tráfego adicional.

5. Entendemos que a que a velocidade de download deveria ser, desde já, incrementada de 10 para 30 Mbps. Isto levando em consideração que, podendo ser os 10Mbps, mesmo assim, suficientes para realizar o conjunto de tarefas definido no diploma, não podemos deixar de igualmente equacionar outros parâmetros na definição deste mesmo valor. Desde logo, segundo dados da PORDATA, temos em Portugal, cerca de 2,5 pessoas, em média, por agregado familiar. Além disso, é importante termos presente a atual baseline do mercado, não sendo de todo admissível, que se crie uma tarifa social, que se situe abaixo desta.

As ofertas baseadas em fibra, que corresponde à plataforma mais representativa, estão disponíveis com velocidades compreendidas dos 30 Mbps aos 1 Gbps. No caso do ADSL tem atualmente em vigor ofertas de 24Mbps e de 40Mbps para o caso do 4G satélite. De referir ainda que, esta velocidade, deverá ser revista e aumentada para 100 Mbps antes de 2025, ao considerarmos o objetivo da União Europeia, *“100 Mbps networks reaching all European households by 2025, with the possibility to upgrade those networks to reach much higher speeds”*.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/connectivity-european-gigabit-society-brochure>

Apresentamos infra um quadro resumo, relativo a um estudo estatístico que efetuámos, acerca da utilização da internet fixa. Este mostra que a grande maioria dos utilizadores, recorrem atualmente a ligações de 100Mbps ou superiores:

Table 26 – Speed of Internet connection – PORTUGAL

PORTUGAL	2021		
INTERNET AT HOME - Speed of connection	(n)	co%	col%
não sabe / não se lembra	2.537	26,3%	---
menos de 12 Mbps	123	1,3%	1,7%
12 Mbps	138	1,4%	1,9%
15 Mbps	75	0,8%	1,1%
20 Mbps	107	1,1%	1,5%
24 Mbps	225	2,3%	3,2%
30 Mbps	125	1,3%	1,8%
40 Mbps	128	1,3%	1,8%
50 Mbps	73	0,8%	1,0%
60 Mbps	37	0,4%	0,5%
100 Mbps	1.881	19,5%	26,4%
120 Mbps	527	5,5%	7,4%
150 Mbps	102	1,1%	1,4%
200 Mbps	2.072	21,4%	29,1%
400 Mbps	574	5,9%	8,1%
500 Mbps (added from others)	568	5,9%	8,0%
1 Gbps	369	3,8%	5,2%
Total	9.661	100%	100%

6. Entendemos também que sempre que o operador disponha de infraestrutura para tal, a escolha pela opção de uma ligação fixa ou móvel, deverá pertencer sempre ao consumidor. Novamente isso não está explícito no diploma.

7. Defendemos ainda que deva ser feita uma separação da disponibilidade de tarifa social no que diz respeito aos volumes de tráfego entre as ligações fixas e móveis. Tendo em consideração o que o mercado disponibiliza atualmente, no qual encontramos uma esmagadora maioria das ofertas fixas com tráfego ilimitado integrado, defendemos que o mesmo se deveria aplicar à tarifa social. No caso da opção do consumidor (ou

indisponibilidade de infraestrutura) por uma ligação móvel, o tráfego de 12GB, manifesta-se insuficiente, constatando-se que as ofertas de internet móvel atuais estão muito baseadas num cenário de complementaridade com a ligação fixa.

A nível exemplificativo, considerando um cenário de utilização simples, que inclua seguintes tarefas: navegação net (50 páginas/dia = 76MB), redes sociais (1 hora/dia = 100 MB) e videoconferência (30min/dia = 270MB), seriam utilizados cerca de 13,4GB por cada utilizador. Olhando à realidade nacional, com agregados familiares de cerca de 2,5 pessoas; estaríamos a falar de um valor a rondar os 33GB.

Assim sendo, propomos que, para os acessos móveis, os limites de tráfego não sejam inferiores a 30GB.

8. Por fim, será de referir as particularidades da realidade nacional que retiram abrangência e eficácia à adoção desta tarifa social. Desde logo, um mercado nitidamente dominado pela contratação em pacotes dos serviços de telecomunicações, que como bem referido pela própria ANACOM, conta com opções pouco diferenciadas, poucos serviços individualizados e que, quando presentes, apresentam preços muito pouco atrativos e demasiado próximos das ofertas em pacotes.

Propomos assim, que seja estabelecida a obrigação de uma disponibilização mais granular dos serviços de telecomunicações, ou seja, devem os vários operadores ter sempre ofertas disponíveis para as várias componentes individuais das suas ofertas comerciais (net fixa, TV, voz, móvel), que permita uma comparação por parte dos consumidores. Um problema, aliás, identificado pelo próprio regulador no corpo da presente proposta.