Exma Senhora

Presidente da

ANACOM

Data: 29 de agosto de 2016

N. Refª : PARC-000227-2016

Assunto: Comentários às Ações do Plano Plurianual de Atividades 2017 - 2019

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Direção

(Jorge Morgado)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

DECO

I. Comentários na generalidade:

1. Por deliberação de 28 de julho de 2016, decidiu a ANACOM submeter a consulta pública a lista das ações concretas que pretende realizar no triénio 2017-2019 e respetiva calendarização, com o intuito de reforçar a transparência no mercado, aumentar a previsibilidade regulatória e promover um maior envolvimento dos interessados, objetivos esses que, aliás, também presidiram à anterior consulta relativa às orientações estratégicas para o mesmo período regulatório.

2. Ora, sobre esta consulta pública teve então a DECO oportunidade de, uma vez mais, reprovar a decisão da extinção do conselho consultivo da ANACOM, órgão cuja existência entendemos ser fundamental para garantir uma cooperação da atividade regulatória e de supervisão com os respetivos destinatários, além de constituir uma manifestação da própria democracia representativa e participativa.

Concordou ainda esta associação, naturalmente, com a eleição da prioridade «Garantir e Proteger os direitos dos cidadãos» como estratégica, muito embora lamentando que, relativamente à TDT, a ANACOM se limitasse a acompanhar e assegurar o cumprimento das suas obrigações.

Por fim, considerou a DECO que a TDT tem implicações nas vertentes estratégicas de promoção de mercados abertos e concorrenciais e na eficiente gestão de recursos públicos, sendo necessária uma intervenção do regulador em ambos os domínios, que transcenda a mera fiscalização.

Por fim, a DECO realça também os problemas decorrentes da ausência de uma cobertura integral da rede móvel no território nacional. Na verdade, a DECO defende o alargamento do serviço universal, não só no âmbito da internet mas também da

integração das comunicações móveis neste âmbito atenta a sua essencialidade para os consumidores. De facto, o serviço móvel há muito que supera o serviço fixo, sendo o primeiro o serviço mais utilizado pelos consumidores, justificando-se, como tal, a criação de infra estruturas de rede que permitam, não só o acesso integral por parte de todos os consumidores, mas também que este acesso seja efetuado em condições de igualdade.

Na senda desta prioridade, a DECO lançou, inclusivamente, em 2016 uma iniciativa mobilizadora tendo em vista o estabelecimento de um barómetro que permite aos consumidores aceder aos resultados da qualidade das redes móveis em Portugal, incluindo o resultado global por operadora, além de outros indicadores que mostram os pontos fortes e fracos de cada uma. Paralelamente, tem esta Associação reivindicado em diversos fóruns nacionais e internacionais a necessidade de que todos os consumidores tem acesso, em condições de igualdade, a um serviço móvel, tendo aliás em conta que o mesmo constitui um serviço público essencial. Por este motivo, a DECO realça a necessidade de que a ação regulatória relativamente ao serviço móvel e à sua cobertura constitua uma prioridade para a ANACOM e que sejam definidos parâmetros adequados para testar a sua acessibilidade e qualidade.

II – <u>Comentários na especialidade</u>:

1. A DECO propôs que fosse recuperada para este triénio regulatório a inclusão de um eixo sobre a melhoria dos processos técnicos na mudança de prestador, bem como um eixo relativo à avaliação do mercado no que respeita à fidelização contratual e aos efeitos dos custos de rescisão antecipada sobre a mobilidade dos consumidores.

Congratulamo-nos pela inclusão do primeiro eixo proposto nas ações aprovadas.

Quanto ao segundo, considerou a ANACOM que, uma vez que se encontra a decorrer um estudo sobre os custos de mudança de operador, tanto do ponto de vista dos utilizadores dos serviços, como dos prestadores que disponibilizam esses serviços, destinado a aferir os principais motivos associados à mudança de prestador, as facilidades/barreiras sentidas pelos consumidores aquando da mudança, sejam estas de foro financeiro, contratual ou outras, bem como os custos associados à mudança (com a rescisão contratual, com a adesão a contrato, de pesquisa e recolha de informação acerca de ofertas concorrentes, entre outros), apenas em 2017 existirão dados que permitam avaliar a necessidade de uma intervenção regulatória, até por ter ocorrido muito recentemente uma alteração legislativa neste domínio.

Ora, não obstante considerarmos pertinentes os argumentos apresentados sobre o estudo ainda a decorrer, pensamos que a recente alteração legislativa em matéria de fidelizações de contratos de serviços de comunicações constitui uma oportunidade interessante para se proceder ao acompanhamento e análise da mudança de regimes legais e, consequentemente, práticas comerciais associadas.

2. Propôs ainda a DECO uma ação que consistiria na definição de níveis mínimos de qualidade de serviço, tendo a ANACOM considerado que a mesma poderá não se revelar eficaz e é de difícil implementação no que respeita à definição de métricas e à implementação de processos/ferramentas aceites por todos, além de que seria necessário proceder a uma permanente adequação dessas métricas e processos à evolução dinâmica das ofertas.

Ora, não entendemos tais argumentos, uma vez que todos os fundamentos apresentados pela autoridade nacional de regulação parecem não constituir qualquer obstáculo para os respetivos órgãos reguladores congéneres de outros Estados-Membros ou nações fora do espaço comunitário, os quais, pelo contrário, há muito que consideram que a definição de níveis mínimos de qualidade de serviço é um

requisito fundamental para a inovação tecnológica, mais e melhor concorrência e oferta de melhores serviços aos consumidores.

3. A DECO considera relevante que seja incluído nos eixos de atuação a avaliação e monitorização da aplicação da nova Lei das Comunicações Eletrónicas. A ANACOM já prevê a monitorização da divulgação da FIS, aprovada recentemente, mas não há qualquer menção à aplicação da nova lei, períodos de fidelização, custos de rescisão antecipada e à mobilidade dos consumidores, fatores essenciais para a concorrência do setor.

4. A DECO verifica que a ANACOM planeia, como era previsto, manter os seus estudos de qualidade de sinal baseados na sua rede de sondas e divulgar relatórios anuais. No final de cada ano, equacionam se é necessário adaptar essa mesma rede de sondas, com base nos resultados. De realçar a introdução da verificação se a informação do mapa de cobertura teórica da MEO estará correto. Para o efeito, planeia fazer medições no terreno em 2017 em 2 concelhos e depois comparar os resultados dessas medições com os mapas teóricos. Sem prejuízo de reiteramos que se trata de uma medida tardia (tal deveria ter sido efetuado antes do switch-off definitivo), consideramos que a amostra é limitada. Dois concelhos – cujos critérios de eleição deverão ser particularmente assertivos – é uma amostra insuficiente para retratar a situação do país. Deveria ser possível fazer um estudo mais alargado, atendendo ao conjunto de sondas disponíveis (cerca de 400) e, complementarmente, investigar se a localização das suas sondas lhe está a permitir obter um retrato fiel da qualidade do sinal.

5. Por último, sugerimos que, na execução das ações aprovadas no Plano Plurianual 2017-2019, e sem prejuízo da calendarização planeada, deve a ANACOM providenciar uma fiscalização com caráter proactivo, bem como implementar, à semelhança do que a própria Comissão Europeia ou o próprio BEREC já fazem, Linhas de Orientação

(guidelines) de interpretação e de recomendação relativas à aplicação de normas legais e regulamentares, as quais, apesar do seu caráter meramente interpretativo, potenciarão certamente o modelo comportamental dos operadores no mercado, contribuindo assim para uma concorrência mais saudável e um nível mais elevado de proteção dos consumidores.