

Exmo Senhor
Presidente da
ANACOM

prestadorsu@anacom.pt

Data: 06 de março de 2019

N. Refª : PARC-000033-2019

Assunto: Consulta pública sobre a designação do(s) prestador(es) do serviço universal de comunicações eletrónicas e sobre as condições e especificações das prestações do serviço universal

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

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral



 (Ana Cristina Tapadinhas)

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

I. Comentários na generalidade:

1. A presente consulta publica tem por objeto a análise do processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal de comunicações eletrónicas e sobre as condições e especificações das prestações do serviço universal de (i) ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação e de (ii) oferta de postos públicos.

2. A DECO considera o setor das comunicações eletrónicas um setor chave da economia nacional e fator fundamental de inclusão social e desenvolvimento da personalidade individual dos cidadãos, estando os níveis da sua utilização e disseminação intimamente relacionados com a qualidade de vida e bem-estar da população.

O mundo das tecnologias de informação e das comunicações eletrónicas tem evoluído de forma avassaladora, diversificando serviços cada vez mais dinâmicos, em claro contraste com a natureza estática da lei e contratos de concessão, tornando premente a necessidade do estabelecimento de regras que garantam o seu acesso a todos e por todos, a preços acessíveis, com uma qualidade especificada, e com a garantia do escrupuloso respeito pelos direitos dos utilizadores, por quem presta tais serviços.

3. Os consumidores precisam de mercados de comunicações vibrantes e competitivos, nos quais os operadores, independentemente da sua posição e peso no mercado, compitam salutarmente entre si para ganhar a confiança e satisfação dos seus clientes com serviços de qualidade elevada e a preços acessíveis.

E a legislação que regulamenta o setor tem necessariamente de acompanhar essa dinâmica, conferindo obrigações de serviço universal a todos os novos serviços oferecidos ao consumidor que assumam essas características.

4. Se dúvidas houvessem sobre a necessidade de mutação do atual quadro de serviços de comunicações sujeitos a obrigações de serviço universal, basta verificar quais, entre tantos serviços de comunicações eletrónicas existentes, estão atualmente sujeitos a obrigações de serviço universal:

- Rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público;
- Postos públicos de comunicações;
- Lista telefónica completa e um serviço completo de informação de listas.

Numa época em que os consumidores passaram a utilizar mais a telefonia móvel em relação à telefonia fixa, e em que a Internet e as tecnologias digitais transformaram o mundo, é inaceitável que em toda a sociedade e diferentes níveis de atividade, nenhum destes serviços esteja sujeito a obrigações de serviço universal.

5. Não são por isso estranhas as alterações ao serviço universal que pretende introduzir o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, estabelecido pela Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Dezembro de 2018, em particular quanto à acessibilidade de preços e nos serviços de banda larga.

Tal significa que o paradigma do serviço universal das comunicações tem necessariamente de ser repensado em Portugal e adaptado às novas tecnologias e novas necessidades da população, tornando-o inclusivo e suficientemente capaz de servir os seus propósitos, designadamente incluindo no seu objeto, para além dos serviços atuais, novos serviços como:

- a telefonia móvel de 4.^a e 5.^a gerações;
- o acesso à internet por banda larga;

- um serviço de Televisão Digital Terrestre (TDT) de conteúdos verdadeiramente diversificados e inclusivos, constituindo um verdadeiro serviço público de televisão.

Como tal, deverá fazer-se aplicar igualmente ao fornecimento destes serviços, os princípios orientadores de serviço universal e obrigações de serviço público, como a sua acessibilidade (de preços, social e geográfica); continuidade; qualidade (especificada e a preços razoáveis); segurança (segurança física dos consumidores, segurança das infraestruturas e segurança do abastecimento); proteção dos consumidores.

II. Comentários na especialidade:

Concretamente quanto ao documento em consulta pública, merece-nos o mesmo as seguintes preocupações e considerações:

1. Refere o ponto 17 do documento que se justifica a manutenção da generalidade das condições atualmente em vigor e mais concretamente no que diz respeito ao que se entende por acesso funcional à Internet.

Ora, não compreendemos tal afirmação. Com efeito, importa referir que, a manter-se o que está estabelecido, o acesso à Internet será de banda estreita com um débito de dados de 56 Kbps. Este tipo de acesso há muito que é obsoleto e deixou de satisfazer os requisitos mínimos para viabilizar o próprio acesso funcional à Internet, não podendo continuar a ser denominado como tal.

2. Já no ponto 24 do documento, refere a ANACOM que, “a respeito da procura muito limitada e do reduzidíssimo nível de utilização dos serviços que, nos últimos 4 anos, nunca existiram mais de 3 clientes do serviço de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de prestação de um serviço telefónico acessível ao público

através daquela ligação, sendo que no caso da oferta de postos públicos o tráfego efetivo que tem sido originado nesse parque é na ordem de apenas 1 chamada por dia, por posto público”.

Ora, a este propósito, importa considerar os últimos ajustamentos publicados pela ANACOM (em relação ao uso dos postos públicos):

<https://www.anacom-consumidor.pt/-/meo-divulga-numeros-atualizados-sobre-a-utilizacao-dos-postos-publicos-de-comunicacoes>

«O serviço universal de postos públicos (cabines telefónicas) prestado pela MEO regista uma média de uma chamada por posto público por dia (entre abril de 2016/março de 2017). Trata-se de metade do valor anteriormente reportado à ANACOM, no passado mês de agosto e que resulta de correções da MEO.

Este valor reforça a recomendação que a ANACOM fez ao Governo em maio, no sentido de não se justificar a manutenção de prestadores de serviço universal (SU) para o serviço de postos públicos, uma vez que a sua utilização é muitíssimo reduzida. Em média cada posto público registou 1 chamada por dia. No total, os postos públicos registam, de acordo com os novos dados da MEO, um total de 3,1 milhões de chamadas.

Esta atualização dos números feita pela MEO deve-se à exclusão das chamadas automáticas de rotina geradas pelo sistema de gestão do parque de postos públicos, que não devem ser consideradas para efeitos do apuramento da utilização efetiva dos postos públicos.

Do total de postos públicos que existem em Portugal, apenas 42% estão associados ao serviço universal correspondendo a 8222 postos, e destes em 5% não foi feita qualquer chamada. A maioria dos postos públicos existentes em Portugal, 58%, são explorados comercialmente pelos vários operadores.

No entendimento da ANACOM, o custo de financiar o serviço universal, tanto para o mercado no seu conjunto como indiretamente para os consumidores finais, é desproporcional e injustificado, porque não traz nenhum benefício relevante.

Recorde-se que o serviço universal de postos públicos, que são utilizados sobretudo nos casos de inexistência de saldo no telemóvel ou quando a bateria está descarregada, custa ao sector 12,3 milhões de euros em cinco anos. Além disso, os postos públicos não têm sido uma alternativa para a realização de chamadas em situações de emergência, nem apresentam condições de resiliência mais elevadas

A maioria dos países da União Europeia (15) não designam prestador de serviço universal para os postos públicos: Alemanha, Holanda, Bélgica, Chipre, Suécia, Hungria, Dinamarca, Polónia, Roménia, Eslováquia, Letónia, Finlândia, Estónia, França e Luxemburgo.

Embora não esteja em causa, na perspetiva da ANACOM, que os postos públicos continuem a existir, explorados pelos operadores, como já acontece na maioria dos casos, esta Autoridade tem vindo a monitorizar o mercado para avaliar a necessidade de adotar soluções alternativas.»

3. Neste enquadramento, importa ter em consideração as seguintes recomendações do ponto de vista da Defesa do Consumidor:

- Qual é a distribuição da utilização no território nacional das várias componentes do SU? É preciso avaliar esta distribuição para garantir que não há zonas isoladas ou mais remotas que fiquem sem acesso a comunicações. No próprio documento de consulta, no caso da oferta de postos públicos, são listadas 175 freguesias (pelo menos) onde se refere que se procura garantir a inclusão de áreas predominantemente rurais e regiões insulares.
- A ANACOM propõe a cessação da obrigação de assegurar a oferta destinada a reformados e pensionistas uma vez que esta não teve qualquer cliente nos últimos 5 anos. Uma questão que se levanta a este nível é se a mesma é devidamente comunicada aos potenciais clientes deste segmento. Embora seja admissível que, face à diferença de preço em relação a uma solução comercial com mais serviços, exista uma tendência para não subscrever esta alternativa,

resta saber qual é o nível de conhecimento do consumidor em relação às alternativas que tem uma vez que não há informação sobre os preços do serviço universal colocada em destaque ao nível dos pacotes de serviços comerciais. Para referência, sobre a diferença de preços, os tarifários base com serviços de TV, internet e telefone (com chamadas nacionais incluídas 24h e na maior parte dos casos chamadas internacionais para 50 destinos entre as 21h e as 9h, feriados e fins de semana) custam neste momento entre €19,99 e €29,99 com oferta do custo de instalação mediante fidelização de 24 meses, o tarifário do serviço universal de telefone custa 15,57 por mês (para reformados e pensionistas custa € 7,79) com um custo de instalação de € 88,35.

É, no entanto, de destacar que os preços das chamadas são mais baixos no serviço universal normalmente e rondam os 8 cêntimos por minuto em horário normal e quase 4 cêntimos nos minutos seguintes para a rede fixa e 7 cêntimos para redes móveis. O facto de existirem também hoje cartões pré-pagos de telemóvel por 5 euros por mês que dão acesso a 500 minutos/ sms para todas as redes nacionais e 250 MB também concorre para retirar clientes possíveis ao SU (embora não seja serviço de telefone fixo).

O que não se compreende é o preço da instalação cobrado no SU. Questão para perguntar se face à evolução do mercado não seria também de ajustar os preços do serviço universal.