



Exmo Senhor

Presidente da

ANACOM

Data: 10 de agosto 2021

N. Refª : PARC-000156-2021

**Assunto:** Consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024: objetivos e ações estratégicas

Tendo tido conhecimento da consulta pública 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, reading "Ana Cristina Tapadinhas", is displayed over a light grey rectangular background.

(Ana Cristina Tapadinhas)

### **Questões em consulta e procedimentos associados:**

O documento em análise refere-se aos objetivos estratégicos e ações para o plano plurianual de atividades para o triénio de 2022-2024 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

A nossa resposta às questões em consulta estará naturalmente focalizada no interesse dos utilizadores, mais concretamente dos consumidores.

#### **1. Das ações estratégicas que a ANACOM se propõe desenvolver, quais são as que considera mais prioritárias?**

- “Objetivo estratégico 1 – Ação 1. Adotar as medidas regulatórias que se revelem necessárias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas”: Aguarda-se com grande expectativa a versão final do diploma de transposição do CECE, em particular no que respeita à defesa dos direitos dos utilizadores, questões relativas à implementação rápida e alargada das redes 5G na Europa e, em particular, as recomendações relativas à cibersegurança nas redes de comunicações digitais (com especial enfoque no 5G).
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 20. Colaborar com o Governo, no âmbito das suas competências, nas ações relacionadas com o acesso de banda larga à Internet no âmbito do serviço universal de comunicações eletrónicas”. A introdução de uma tarifa social de acesso à internet em banda larga é a satisfação de uma velha reivindicação desta associação, que constituirá uma importante ferramenta de combate às desigualdades sociais e exclusão digital dos economicamente mais desfavorecidos. A ANACOM terá o importante papel de fixar os requisitos técnicos da prestação do SU em matéria de acesso à internet, bem como definir

o tipo de ofertas que passarão a poder ser objeto de subscrição de beneficiários do SU, matérias que, aliás, deverão ser também objeto de consulta pública prévia.

- “Objetivo estratégico 2 – Ação 21. Acompanhar ativamente, na sua esfera de competências e no quadro da regulamentação europeia, os desenvolvimentos relacionados com a regulação da Internet e das plataformas digitais”. A regulamentação das plataformas, em particular a sua coresponsabilização perante os consumidores em caso de incumprimento do vendedor, é fundamental num mundo e modelos de negócio cada vez mais digitais.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 22. Proceder, no quadro das suas competências, à regulação do serviço postal universal no quadro da nova concessão”.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 23. Aferir a qualidade de serviço (QdS) das redes móveis e da Internet, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores”. Este objetivo vem ao encontro do estabelecido no CECE quando refere que devem os Estados-Membros, através da ARN nacional, promover ou implementar ferramentas que permitam aos utilizadores aferir da qualidade de serviço das redes móveis de internet, designadamente, no que respeita às velocidades de upload e download, dotando este setor de maior transparência e combatendo práticas comerciais desleais referentes à qualidade de serviço efetivamente prestada, em particular em ambientes não urbanos.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 26. Promover as medidas necessárias para assegurar a existência de um “comparador tarifário”, conforme as regras que venham a ser definidas com a nova LCE”.
- “Objetivo estratégico 2 – Ação 28. Implementar o Regulamento relativo ao tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações”. Tal é fundamental para os consumidores. Com efeito e como já o dissemos em pareceres anteriores, existem reclamações a ser encerradas pelas empresas prestadoras de serviços de comunicações, sem estarem resolvidas: desde que o

operador dê resposta, cumpre, independentemente do conteúdo da resposta que dá.

No livro de reclamações eletrónico, por exemplo, não é possível o “queixoso” declarar se considera que a resposta dada pelo operador resolveu o problema ou não pela mesma via (é direcionado para contactos particulares com o operador por via de um e-mail que não permite resposta). Se não ficar resolvido e quiser continuar a dar conhecimento ao regulador, o consumidor é obrigado a abrir uma nova reclamação (que tem que associar à que foi fechada para que possa existir um histórico mínimo da situação e tem que explicar novamente o problema).

Esta situação é válida não apenas para reclamações de comunicações eletrónicas, mas para todas. No entanto, se for possível definir um bom procedimento que seja cumprido pelos operadores nas comunicações eletrónicas já é um passo em frente.

2. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2022-2024, tendo em conta os objetivos estratégicos?

**II. Comentários na especialidade:**

Tal como referimos em outros pareceres anteriores, parece-nos que a ANACOM pode e deve ser mais interventiva em matéria da regulação da contratação, nomeadamente nos casos em que a contratação/ativação de serviços é realizada através de meios não convencionais (nomeadamente a ativação nas áreas de cliente e diretamente através da TV Box, etc.). Tratam-se de alterações de natureza contratual, mas que podem ser realizadas por qualquer utilizador, mesmo não sendo o titular do serviço (sobretudo quando o processo acontece diretamente na TV Box) e este problema deve ser objeto de estudo e consequente ação pelo regulador no sentido de estabelecer regras.

Esta situação tem que ser enquadrada, e devidamente acautelada. Há práticas que terão que ser expressamente proibidas, designadamente: a recolha de assinaturas onde não está visível todo o texto e sem que o consumidor fique com um comprovativo exatamente do que assinou no momento em que o faz; a possibilidade de aplicar novos períodos de fidelização quando existe apenas uma intervenção técnica para substituir um equipamento que avariou e não foi solicitado qualquer alteração ao serviço mas apenas a correção da avaria; entre outras más práticas cujo levantamento deverá ser efetuado com a consequente avaliação do que é possível ou não fazer para minimizar informação errada ou omitida. A possibilidade de contratação de canais e serviços através dos equipamentos (box) também deverá ser regulada, bem como a informação que é transmitida ao consumidor no ecrã sem que o mesmo tenha qualquer comprovativo.