

Exmo Senhor
Presidente do
ANACOM

plano2020-2022@anacom.pt

Data: 18 de setembro de 2019

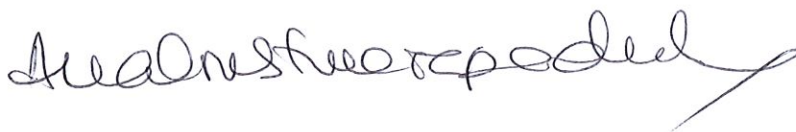
N. Ref^a : PARC-000175-2019

Assunto: Consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2020-2022

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ana Cristina Tapadinhas", with a long, sweeping flourish extending to the right.

(Ana Cristina Tapadinhas)

I. Comentários na generalidade:

1. O documento em análise refere-se aos objetivos estratégicos e ações para o plano plurianual de atividades para o triénio de 2020-2022 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

2. Relativamente ao “Objetivo estratégico 1 – Prioridade de atuação 1: “Elaborar e apresentar à Assembleia da República e ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Dezembro, que estabelece o Código Europeu de Comunicações Eletrónicas”, considera esta associação que tal anteprojeto não poderá deixar de incluir as matérias e 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).

Com efeito, não nos podemos esquecer que, quando falamos em utilização do 5G, para além dos tradicionais serviços de comunicações eletrónicas, o 5G terá necessariamente aplicações nos mais diversificados serviços públicos, como a saúde, em cidades conectadas (como é o caso da gestão inteligente de tráfego), na rede de distribuição de energia, na comunicação entre veículos, etc.

3. Relativamente ao “Objetivo estratégico 1 – Prioridade de atuação 8: “Promover a atribuição das faixas adequadas no contexto da introdução do 5G em Portugal, bem como as demais ações relevantes para o seu desenvolvimento”, consideramos a sua descrição muito vaga, devendo ser introduzido como objetivo estratégico o cumprimento dos prazos de implementação propostos pela comissão europeia.

4. Relativamente ao “Objetivo estratégico 2 – Prioridade de atuação 17: “Concretizar as ações para garantir o acesso da população à televisão gratuita, face a necessária libertação da faixa dos 700MHz”, parece-nos que este objetivo, independentemente

do que venha a suceder, será sempre cumprido, na medida em que a ANACOM afirma que o acesso à televisão gratuita está disponível para 100% da população portuguesa. A percentagem que não tem acesso por via terrestre, tem-no por satélite.

Com efeito, estando o acesso da população à televisão gratuita sempre garantido, visto que o acesso por satélite funciona como meio complementar ao terrestre (e cobre 100% do território, embora em moldes mais restritivos), não compreendemos este objetivo. A nosso ver o regulador deveria sim garantir, no mínimo, os seguintes aspetos com esta adaptação de frequências:

- Reduzir ao máximo o impacto junto aos consumidores finais, ao garantir que estes são devidamente informados acerca do processo (explicar a questão da necessidade de alteração da frequência de receção e como proceder para a fazer, assim como quem poderá ser contactado na necessidade de apoio técnico);
- Informar atempadamente os consumidores acerca dos prazos inerentes a estas alterações de frequência (quando é que a alteração vai ter lugar na sua área de residência?);
- Garantir que esta alteração de frequências resulte numa manutenção ou, idealmente, na expansão da atual cobertura por via terrestre;
- Garantir, dentro do que é tecnicamente possível, que exista a menor quantidade possível de consumidores que tendo atualmente cobertura terrestre, a possam vir a perder em função desta alteração. Para estes consumidores têm de ser previstas indemnizações, derivadas dos custos em que já incorreram para garantir a receção terrestre. Essa mesma informação deve fazer parte do plano de comunicação que vai ser implementado (assim como a questão da subsidiação dos equipamentos de receção por satélite que ainda se encontra em vigor).

5. No que em particular diz respeito ao 5G, há aspetos críticos de segurança que não vemos referência expressa (a menos que os mesmos estejam incluídos nos pontos 10 e 12) ou dentro das “demais ações relevantes para o seu desenvolvimento”.

Referimo-nos concretamente às recomendações da Comissão Europeia do início deste ano¹. Em Maio foi noticiado na comunicação social que a ANACOM estaria a avaliar os riscos e a eventual responsabilização das empresas², mas, com o devido respeito, parece-nos que o tema da cibersegurança no 5G deveria merecer um maior destaque como prioridade no plano plurianual de atividades. Aliás, não são sequer claros para nós quais os passos a seguir para garantir a tal responsabilidade das empresas e dos fornecedores de hardware e software, tal como não vislumbramos no documento em análise quaisquer referências a esquemas de certificação de cibersegurança e onde tal se encontra na escala de prioridades e de tarefas a realizar entre 2020 e 2022.

II. Comentários na especialidade:

1. Identificamos algumas omissões de intervenção em aspetos que afetam a realidade dos consumidores. Com efeito, assegurar o cumprimento das regras relativas à neutralidade da rede é importante mas, regular a contratação/ativação de serviços feita através de meios não convencionais (nomeadamente a ativação nas áreas de cliente e diretamente através da TV Box, etc.) não é menos importante.

Tratam-se de alterações de natureza contratual mas que podem ser realizadas por qualquer utilizador mesmo que não seja 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.

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/cybersecurity-5g-networks>

² <https://www.dn.pt/lusa/interior/5g-governo-avalia-riscos-que-nao-sao-novos-e-quer-responsabilidade-clara-de-empresas-10865782.html>

Nesse sentido, tomamos a liberdade de transcrever algo já por nós referido em consultas anteriores: «Uma questão que não parece enquadrar-se em nenhum dos objetivos estratégicos diz respeito à evolução tecnológica e aos efeitos que a mesma teve nos contratos. A não utilização de contratos em papel e a promoção de assinaturas via links enviados por e-mail ou em equipamentos portáteis onde praticamente apenas é visualizado o campo para assinar tem gerado contratos de refidelização por mais 24 meses, sem que os consumidores se apercebam sequer do que efetivamente assinaram (porque o texto todo não é visível no ecrã ou está num outro local desagregado do campo da assinatura). Esta situação tem que ser enquadrada, e devidamente acautelada, eventualmente no eixo objetivo estratégico 2 que menciona o enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência. 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. Outra questão crítica diz respeito à possibilidade de alteração de termos e condições que são remetidos para páginas online e que mudam de um dia para o outro sem que o consumidor dê por isso.»

Mesmo que venha a ocorrer uma alteração à lei das Comunicações Eletrónicas, conforme proposta, este ponto tem que ficar acautelado na definição da estratégia.

2. No ponto 16, fica a dúvida se a monitorização da velocidade do acesso à internet é apenas relativa às redes móveis ou não. O facto é continuam a verificar-se reclamações sobre o incumprimento de velocidade nas redes fixas.

Tão ou mais importante que a monitorização é a definição de parâmetros mínimos de qualidade a cumprir por parte dos operadores e quais os fatores que podem justificar a rescisão automática do contrato por justa causa, uma vez que continuamos a receber pedidos de ajuda nos casos em que o serviço não corresponde ao contratado, mas onde o operador insiste em cobrar custos de rescisão antecipada.

3. O ponto 18 é para nós fundamental, uma vez que existem reclamações a ser encerradas 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.