Exmo Senhor

Presidente da

ANACOM

Data: 12 de setembro de 2022

N. Refª : PARC-000152-2022

Assunto: Projeto de regulamento da metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga.

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais, 1

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

[redacted]

[redacted]

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO
Rua de Artilharia Um, nº 79 – 4º
1269 – 160 Lisboa

I – Comentários na generalidade:

1. O presente regulamento surge na sequência da criação da tarifa social de fornecimento de serviço de acesso à internet em banda larga, através do Decreto-Lei nº 66/2021, de 30 de julho, e regulamentado pela Portaria n.º 274 A/2021, publicada a 29 de novembro.

A tarifa social de internet permite o acesso dos consumidores economicamente vulneráveis a um conjunto mínimo de serviços de internet a um preço reduzido. A criação desta medida tornou-se ao longo do tempo cada vez mais urgente, contudo a pandemia provocada pelo covid-19, e consequente aplicação de medidas de controlo e mitigação da mesma, como o encerramento de escolas e a instituição do teletrabalho, levou a que o acesso universal à internet se tornasse ainda mais essencial, tornando urgente a resolução de um problema há muito identificado pela DECO.

2. Esta medida veio permitir que o consumidor economicamente vulnerável passe a ter acesso ao serviço de internet em condições mais acessíveis face ao praticado no mercado comercial, evitando assim que estes fiquem excluídos do mercado, por um lado. Por outro permitiu a igualdade de acesso a um conjunto de plataformas só possíveis de aceder através da internet como os serviços públicos online e serviço de email. Num momento em que cada vez mais se fala na importância e necessidade da literacia digital e da digitalização crescente de um conjunto de serviços, este é um apoio essencial para evitar a exclusão digital do consumidor economicamente vulnerável.

3. Todos os operadores de telecomunicações que oferecem serviços de acesso à internet a clientes residenciais estão obrigados a disponibilizar a tarifa social em todo o país, desde que exista infraestrutura instalada e/ou cobertura móvel que permita a prestação deste serviço. Cada agregado familiar pode apenas beneficiar de uma tarifa social de acesso à internet. Todos reconhecemos a importância que a internet tem hoje em dia

no nosso quotidiano, permitindo o acesso a este serviço a todos consumidores, especialmente aos mais vulneráveis economicamente.

A compensação pela tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga depende de pedido dirigido, pelo respetivo prestador, ao membro do Governo responsável pela área da transição digital e à ANACOM, daí a necessidade de regular a metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação. Esta compensação deverá ser economicamente sustentável e transparente, permitindo que o cliente final saiba quem suporta este custo de uma política social e quanto é que é suportado.

Assim, um procedimento menos burocrático permite não só o tornar mais eficiente como diminui o risco de as operadoras criarem entraves artificiais à concessão desta tarifa uma vez que não terão dificuldades em ver a sua compensação deferida.

II – Comentários na especialidade:

1. O presente regulamento tem como objetivo clarificar e definir a metodologia de cálculo, ou seja, os critérios e elementos considerados no cálculo dos seus custos para os prestadores de serviço de acesso a internet o que nos parece essencial para uma maior transparência e agilidade na implementação uniforme da medida.

Esta aferição de custos é necessária para se poder aplicar o que consta do n.º 1 do artigo 6.º do DL n.º 66/2021: *"caso se verifiquem, em função da aplicação da tarifa social, encargos excessivos para os prestadores e estes solicitem o respetivo ressarcimento, compete à ANACOM calcular o custo líquido da obrigação de serviço universal em causa, tendo em conta quaisquer vantagens de mercado adicionais de que beneficiem os prestadores, designadamente, o crescimento do mercado de utilizadores destes serviços, definindo a respetiva metodologia, na observância dos critérios constantes da parte A do anexo VII da Diretiva (UE) 2018/1972, através da auditoria às contas e outras informações que lhe sejam apresentadas pelos prestadores que solicitam o ressarcimento."*

2. Ora, relativamente à metodologia que estabelece a forma de cálculo dos encargos dos operadores com a disponibilização da TSI, não temos comentários a apresentar.

3. Sem prejuízo disso, não queremos deixar de referir alguns princípios que devem estar presentes na formulação desta metodologia:

- A importância de salvaguardar o reforço da informação ao consumidor quanto aos custos que lhe estão a ser imputados no âmbito da aplicação da tarifa social, de forma clara e simples, devendo os mesmos encontrarem-se de forma explicita na fatura do serviço, em termos semelhantes ao que ocorre no caso da tarifa social da eletricidade;
- A existência da premissa de que este serviço é prestado no âmbito da tarifa social "sempre que exista infraestruturas instaladas e ou cobertura móvel" pode, eventualmente, vir a colocar em causa que o referido serviço chegue a todos os pontos do país, no que respeita a cobertura móvel, uma vez que, existem vários problemas de cobertura de rede em várias regiões do território que condicionam fortemente o acesso ao serviço, não só aos consumidores que beneficiam este apoio, mas também aos consumidores integrados em ofertas comerciais. Assim, considera-se que deveria ser recomendado, o reforço da cobertura da rede existente em determinados pontos do país;
- Nas situações em que o limite do tráfego associado à tarifa for atingido, podendo o consumidor ter acesso a tráfego adicional, deve este ser informado previamente das condições do mesmo, devendo existir uma confirmação de que os consumidores dispõem de informação quanto aos custos adicionais que tal situação terá no serviço, em suporte duradouro;
- Quanto às rubricas associadas aos custos evitáveis, parece-nos pouco adequado que, no âmbito da tarifa social seja aplicada uma rúbrica de custos associados a

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO
Rua de Artilharia Um, nº 79 – 4º
1269 – 160 Lisboa

angariação do beneficiário, que no caso da tarifa social, o consumidor não virá por essa via a ter acesso ao serviço uma vez que este acaba por não raras vezes aceder ao mesmo através orientação de outras entidades/instituições. Para além de que parece transparecer a existência de uma duplicação das rubricas identificadas e dos valores considerados atendendo a já identificação de uma rubrica de ativação técnica, de equipamento, faturação, gestão de clientes onde estes valores já estarão indiretamente integrados. Assim, considera-se importante a clarificação de cada uma das rubricas, devendo as mesmas ser devidamente especificadas de forma detalhada de forma a evitar interpretações extensivas destas.

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO
Rua de Artilharia Um, nº 79 – 4º
1269 – 160 Lisboa