**I. <u>Comentários na generalidade</u>:**

O documento em análise refere-se aos objetivos estratégicos e ações para o plano plurianual de atividades para o triénio de 2019-2021 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

Entre os objetivos estratégicos, encontramos o de "assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas. Congratulamo-nos pelo facto da ANACOM encarar a defesa dos direitos dos utilizadores como uma prioridade da regulação, esperando que seja este objetivo diligentemente defendido na atuação dessa autoridade de regulação, neste e em qualquer outro período regulatório.

**II. <u>Comentários na especialidade</u>:**

Respondendo às questões colocadas em sede de procedimento de consulta pública:

1. **<u>Concorda com os objetivos estratégicos definidos pela ANACOM para o triénio 2019-2021? Tem alguma sugestão adicional</u>?**

1.1. Relativamente ao primeiro objetivo, seria importante perceber qual o ponto de situação em relação à partilha de infraestruturas e quais as zonas concretas no mapa nacional onde se verifica uma situação de "concorrência leal e dinâmica" (e, no lado oposto, quais as zonas onde se verificam monopólios ou duopólios por não serem servidas por mais do que 1 ou 2 operadores e quais, dado que o acesso apenas a

operadores mais caros ou soluções via satélite mais caras também não será garantia de uma situação de concorrência).

1.2. 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 re-fidelização por mais 24 meses, sem que os consumidores se apercebam 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 solicitada 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.

1.3. 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.

1.4. Concretamente no que se refere ao setor postal, consideramos que seria importante perceber que diferenças regionais existem em matéria de qualidade do serviço postal universal (SPU). O novo quadro de indicadores de qualidade do SPU fixado pela ANACOM para 2019-2020, e os objetivos de desempenho que lhe estão associados, podem contribuir para atenuar as diferenças identificadas ao longo do tempo nos nossos estudos, mas importa conhecer a realidade presente e atuar no sentido de garantir níveis de qualidade de serviço uniformes em todo o território nacional.

**2. Das ações que a ANACOM se propõe desenvolver quais são as que considera mais prioritárias?**

Das ações que a ANACOM se propõe desenvolver consideramos como muito prioritárias as seguintes:

1) Revisão da Lei das Comunicações Electrónicas, nomeadamente no que diz respeito às condições e custos de rescisão antecipada, bem como aos contratos à distância quando o contacto é feito com um primeiro contacto por iniciativa do consumidor (onde se exclui a necessidade de consentimento escrito, algo que não faz qualquer sentido, dado que o mesmo tem que existir sempre seja de quem for a iniciativa de contacto);

17) Implementar e monitorizar a solução que vier a ser adotada para a promoção da resolução extrajudicial de conflitos no setor das comunicações;

18) Concluir a regulamentação dos procedimentos a observar no tratamento de reclamações;

10) Promover a implementação de medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, nomeadamente em situações de eventos extremos ou catástrofes;

11) Contribuir, em colaboração com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), para a definição das políticas de emergência das redes;

21) Planear e concretizar ações para garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020;

15) Reformular e racionalizar o sistema de reporte e produção de estatísticas do setor das comunicações;

19) Analisar as motivações subjacentes à disponibilização de ofertas de zero-rating e serviços especializados e elaborar o relatório anual previsto no Regulamento TSM;

12) Desenvolver as ações necessárias à introdução do 5G em Portugal, nomeadamente as relacionadas com a atribuição da faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes)

16) Avaliar as tarifas transfronteiriças de encomendas postais ao abrigo do Regulamento da UE (no quadro do crescimento do comércio eletrónico);

3. **Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2019-2021, tendo em conta os objetivos estratégicos?**

Algumas estão indicadas na resposta à questão 1, no seguimento dos comentários aos objetivos estratégicos. A estas pode acrescentar-se a clarificação e auditoria do processo de rescisão antecipada de contratos (condições e custos de rescisão).

No que diz respeito aos serviços postais:

- na sequência da auditoria da ANACOM aos indicadores de qualidade do SPU em 2016 e 2017, que identificou falhas graves nos procedimentos implementados

para medir os valores anuais dos IQS, permitindo supor que os valores apurados pelo sistema de medição da PwC não reproduzem de modo fiel a qualidade efetivamente oferecida pelo prestador do SU, consideramos fundamental que o regulador imponha rapidamente as medidas corretivas necessárias e que acompanhe de perto a implementação das mesmas, de modo a que os valores anuais que venham a ser apurados para os IQS relativos a 2019 traduzam o desempenho real dos CTT;

- b) A empresa CTT - Correios de Portugal S.A. é a prestadora do serviço postal universal até 31 de dezembro de 2020, data em que cessa o contrato de concessão. Tendo em conta esta realidade, importa que sejam promovidas as ações necessárias para garantir a continuidade do serviço postal universal após esta data, sem colocar em causa os princípios que lhe estão subjacentes.