

Exma Senhora  
Presidente da  
ANACOM

[pca@anacom.pt](mailto:pca@anacom.pt)

Data: 06 de junho de 2016

N. Refª : PARC-000131-2016

**Assunto:** Comentários às Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2017 - 2019

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

Com os meus melhores cumprimentos,

O Secretário Geral



(Jorge Morgado)

## Comentários:

### **I – Questão prévia: extinção do Conselho Consultivo da ANACOM:**

Naturalmente que não podemos deixar de iniciar estes nossos comentários com a condenação, uma vez mais, da falta de estratégia que presidiu à extinção do Conselho Consultivo da ANACOM, no seio dos seus estatutos.

Como tantas vezes já referido, a verdade é que atentas as competências fundamentais desta Autoridade em matéria técnica, de segurança, emergência e proteção dos direitos dos utilizadores dos vários serviços de comunicações eletrónicas, consideramos fundamental a existência de um órgão desta natureza, como aliás sempre existiu, tendo o seu funcionamento e importância sido elogiada e destacada pelas diferentes administrações do então ICP-ANACOM.

Os Conselhos Consultivos ou órgãos análogos garantem, não só uma cooperação da atividade regulatória e de supervisão com os respetivos destinatários, mas também uma manifestação do próprio princípio da democracia representativa e participativa dos cidadãos.

Desde a sua génese que no ICP-ANACOM, agora ANACOM, funcionou um Conselho Consultivo, órgão esse que, ao longo de anos, assumiu um papel fundamental na crítica e elogio (quando justificado) das deliberações do Conselho de Administração da autoridade reguladora, contribuindo ativamente para uma sã participação e representação democrática dos diversos interesses em causa, entre os quais a proteção dos direitos dos consumidores.

Neste sentido, e tendo em conta os princípios inerentes à Lei-Quadro, apelamos para a necessidade de rever a extinção deste órgão, reabilitando-o, devendo o mesmo ser

composto, entre outras entidades, por associações representativas dos interesses dos consumidores, aliás, em consonância com o nº 1 do artigo 47º da Lei-Quadro.

## **II – Comentários na generalidade:**

O documento em análise representa o quadro de orientações estratégicas para o plano plurianual de atividades para o triénio de 2017-2019 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

No mesmo encontramos, entre as cinco prioridades eleitas como estratégicas “garantir e proteger os direitos dos utilizadores e cidadãos”. Naturalmente que concordamos com o reconhecimento da deste ponto, bem como com a definição desta estratégia, esperando a DECO que seja esta prioridade estratégica respeitada e diligentemente defendida na atuação dessa autoridade de regulação, neste e em qualquer outro período regulatório.

Estarão cobertos os aspetos habituais em termos de monitorização de preços, cobertura de freguesias rurais, fiscalização de cumprimento dos contratos, reclamações e resolução de conflitos nas comunicações eletrónicas. No entanto, há outros pontos que gostaríamos de ver abordados ou abordados de forma diferente:

- a) Avaliação da adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados: concordamos, mas, mais do que isso, é necessário definir níveis mínimos de qualidade e consequências em caso de incumprimento;
- b) Melhorar a informação prestada aos utilizadores: mas numa perspetiva de uma posição mais ativa por parte do regulador perante os operadores, designadamente quanto à forma e requisitos mínimos de informação. Não deixa de ser verdade que, neste domínio, foi dado um passo em frente com a criação da ficha de informação normalizada. No entanto, falta uma referência

expressa à ação fiscalizadora sobre a aplicação da mesma, após aprovação da versão final e cuja decisão ainda não foi tomada, o que deveria também constituir um eixo de atuação prioritário);

- c) Nos planos anteriores existia uma referência à melhoria dos processos técnicos na mudança de operador. Deixou de existir essa menção, sendo que está esta associação mais preocupada com as questões contratuais associadas a situações de dupla faturação ou mudanças de operador onde existe por parte do utilizador total desconhecimento dos custos em que vai incorrer (por rescisão antecipada ou outro fator que gere custos não definidos antes de iniciar o processo de mudança). No âmbito das mudanças de operador não nos parece que o problema esteja resolvido ao ponto de não ser considerado mais um eixo estratégico;
- d) Por fim, na promoção de mercados abertos e concorrenciais, a avaliação do ponto de situação do mercado no que diz respeito à fidelização contratual e aos efeitos dos custos de rescisão antecipada sobre a mobilidade deveria constar como eixo de atuação prioritário.

### **III – Comentários na especialidade:**

1. TDT: É parca a única referência à plataforma de Televisão Digital Terrestre, facto que acaba por não surpreender, uma vez que existe uma reiterada desvalorização deste tema neste tipo de planeamento, não podendo esta Associação deixar de lamentar que, perante o cenário atual e o desafio de alterar a trajetória deste projeto, o regulador se limite a “acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações”.

Por certo que a TDT tem implicações que importa gerir nas vertentes estratégicas de promoção de mercados abertos e concorrenciais, assim como na eficiência na gestão de recursos escassos. Em ambas as vertentes estratégicas é necessária uma intervenção do regulador que transcenda a mera fiscalização.

2. O mesmo se diga do caráter demasiadamente genérico de algumas das ações curiosamente denominadas de concretas, no eixo de atuação “garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos”.

Muito embora concordemos naturalmente com todas elas, consideramos que se trata de medidas que devem constar da normal atividade de um regulador de comunicações, em qualquer momento do exercício da sua ação fiscalizadora.