

PARC-000131-2015

**Assunto: Comentários às Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2016 - 2018.**

**Requerente: ANACOM**

**Comentários:**

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

Não pode a DECO deixar de iniciar os seus comentários a um documento denominado de “Orientações Estratégicas” condenando a falta de estratégia que presidiu à extinção do Conselho Consultivo da ANACOM, no seio dos seus estatutos.

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, em consulta, representa o quadro de orientações estratégicas para o plano plurianual de atividades para o triénio de 2016-2018 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

No mesmo podemos encontrar descritos dois aspetos distintos:

- **Prioridades estratégicas**, onde a ANACOM coloca entre as cinco prioridades eleitas “garantir e proteger os direitos dos utilizadores e cidadãos”. Quanto a este ponto, apenas podemos congratularmo-nos e concordar naturalmente com esta estratégia definida, bem como esperar que a DECO que seja esta prioridade estratégica respeitada e diligentemente defendida na atuação dessa autoridade de regulação, neste e em qualquer outro período regulatório.
- **Eixos de atuação**, os quais pensamos cobrir genericamente os aspetos mais relevantes em termos de monitorização de preços, condições contratuais, reclamações e resolução de conflitos.

No entanto, pensamos que dois ou três pontos deveriam merecer uma abordagem diferente por parte da ANACOM:

- a) 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;
- b) Mudança de operador: entendemos que não deverão apenas ser melhorados os processos técnicos, mas ainda os processos contratuais (mudança de contrato) no sentido de impedir situações de dupla faturação ou mudanças de operador onde existe por parte do utilizador 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).

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

1. Olhamos com algum cuidado para o tema TDT. A esse respeito, consideramos muito pouco a única referência em todo o documento à TDT, ainda mais quando a mesma é sinónimo de uma estratégia passiva: acompanhar e assegurar que o incumbente cumpre.

É sabido e reconhecido que a plataforma TDT apresenta uma oferta manifestamente reduzida (o menor número de canais transmitidos em FTA na Europa!), sensivelmente o mesmo nível de resolução das emissões analógicas e ausência quase total de funcionalidades adicionais.

Vislumbrámos a introdução de alguns programas com áudio descrição, mas na realidade além de serem muito escassos, verificamos em algumas das ocasiões embora a funcionalidade fosse anunciada, esta não estava efetivamente disponível.

De resto funcionalidades como, a legendagem por teletexto, já estavam disponíveis com o sinal analógico. Aguarda-se o relatório e apreciação e pronuncia sobre o processo por parte dos reguladores.

Resumir a estratégia de médio prazo a uma passividade de verificação de cumprimento da DUF é redutor, quando para o triénio em questão se aguardam decisões e consequências face ao documento supra citado, cuja consulta pública foi promovida por esta entidade.

Também não está presente nenhuma referência aos resultados do investimento colossal para a medição da qualidade de sinal (400 sondas a serem implementadas). Sabendo que se trata de um ponto muito sensível, e preocupação tardia, estranhamos a ausência de qualquer referência ao mesmo.

2. O mesmo se diga do carácter 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.