



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

SERVIÇOS DE CARÁCTER UTILITÁRIO DE TARIFA

MAJORADA

Comentários da FENACOOP

Relativamente ao projecto de decisão da ANACOM, adoptado em 9 de Setembro de 2004, propondo a criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário de tarifa majorada, cumpre apresentar os seguintes comentários:

1. A principal questão neste domínio prende-se com a definição e concretização do conceito “serviço de carácter utilitário”. Concordamos com a perspectiva adiantada pela ANACOM de que é fundamental o reconhecimento do “carácter utilitário” do serviço “quer através de uma entidade idónea, quer através de um painel independente que confira credibilidade ao serviço”. Caso contrário, poderá esta ser apenas uma tentativa, por parte dos prestadores dos serviços, de transmissão de conteúdos próprios do audiotexto, escapando à aplicação das regras para os mesmos;
2. Em princípio, a FENACOOP não se opõe à criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário e concorda com o projecto de decisão relativamente às condições de preços e informação aos utilizadores (pontos 1, 2. b., 2. c., 3. b. e 3. c.)
3. Apesar disso, a proposta de decisão parece contradizer ou não concretizar a respectiva fundamentação, uma vez que apenas se exige um “documento comprovativo que permita qualificar o serviço como de carácter utilitário, nomeadamente quanto ao seu objectivo e condições de oferta”. Não se estabelecem explicitamente, portanto, as condições necessárias para uma avaliação independente e credível desse carácter utilitário, como seria necessário (sendo certo que a ANACOM é a entidade que dispõe de idoneidade e independência para o fazer).
4. Por outro lado, a avaliação do carácter utilitário do serviço apenas se faz anualmente (ponto 3. a. do projecto de decisão), mas nada se diz quanto à possibilidade de alteração dos conteúdos durante esse período. Em nosso entender, seria aconselhável que explicitamente se dissesse que qualquer alteração ao conteúdo do serviço teria que ser previamente comunicada à ANACOM, tal como acontece com as alterações nos preços. Caso contrário, pode chegar-se à conclusão, ao fim de um ano, que o prestador do serviço não cumpriu os objectivos e condições previamente aprovados;



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

5. Finalmente, a FENACOOP considera importante que as organizações de consumidores tenham um papel a desempenhar na qualificação do “carácter utilitário” do serviço.

Desta forma, propomos as seguintes alterações a constar na decisão final da ANACOM:

- (a) No ponto 2. a., sugerimos a seguinte redacção [sublinhado nosso]: “Documento comprovativo que permita à **ANACOM** qualificar o serviço como de carácter utilitário, nomeadamente quanto ao seu objectivo e condições de oferta”;
- (b) No ponto 3. a., sugerimos uma nova redacção [sublinhado nosso]: “**Informação à ANACOM, com um mês de antecedência, de qualquer alteração a introduzir nos objectivos, condições e/ou conteúdos da oferta**”;
- (c) Os actuais pontos 3. a., b. e c passarem a pontos 3. b., c. e d., respectivamente;
- (d) Adicionar um ponto 4 com a seguinte redacção [sublinhado nosso]: “**Para avaliação do carácter utilitário do serviço, a ANACOM consultará as organizações de consumidores e o Instituto do Consumidor, para que estes se pronunciem no prazo de 10 dias úteis**”.

Certos de que os presentes comentários merecerão de V. Exas. a devida consideração, enviamos os nossos melhores cumprimentos.

Setúbal, 23 de Setembro de 2004

Rodrigo Gouveia
Grupo de Defesa do Consumidor e Protecção do Ambiente
FENACOOP