

---

**From:** Fernando Ribeiro  
**Sent:** quarta-feira, 20 de Maio de 2015 12:00  
**To:** plano2016-2018@anacom.pt  
**Cc:**

**Subject:** Falhas de estado - ANACOM Orientações Estratégicas para o plano Plurianual de Atividades 2016-2018

Bom dia,

Venho por este meio sugerir um conjunto de sugestões que tem de ser rapidamente implementadas já que estamos perante falhas de estado e de regulação que levam a que os clientes sejam violados nos seus direitos, liberdades e garantias além de serem vítimas de fraudes/burlas levadas a cabo pelas operadoras de telecomunicações:

1ª Torna-se necessário que uma vez que existem fidelizações muito longas que as operadoras quando fazem contratos por telefone que enviem a relação das condições negociadas em papel ou suporte virtual devidamente certificado (carimbo/assinatura digital... algo que dê ao documento reconhecimento), já que são negociadas umas condições com os clientes mas depois as mesmas sofrem inúmeras alterações sem o conhecimento e consentimento do cliente, só descobrindo vários meses mais tarde quando pensa que já pode mudar de operadora porque a empresa vai agir de boa fé e respeitar o contrato que negociou (geralmente só encontram a gravação das chamadas quando a operadora tem interesse, isto é, não perde nada (rendas) com a sua disponibilização).

2ª O período de termino/fim da fidelização devia/têm de aparecer nas faturas, já que só assim o cliente

consegue detetar a burla a tempo, isto é, ao verificar na fatura que a fidelização é maior do que aquela que foi negociada, pode logo pedir ou a correção da mesma ou face à falta de ética e moral da operadora, mudar para outra que tenha valores mais próximos daqueles com os quais se identifica, além de deixar o cliente tenha um maior controlo dos seus compromissos e decidir no final do contrato se quer continuar com aquela operadora ou se quer mudar, ou ainda se quer renegociar as condições de uma possível renovação de contrato, deixando assim o mercado regulado e a funcionar (diferente do que está a acontecer neste momento).

3ª Quando os clientes vão a lojas das operadoras para resolver constrangimentos, deveria ser obrigatório que as operadoras entregassem um documento com os constrangimentos que o levaram a visitar a loja e que o cliente quer resolver, já que neste momento o que acontece é o cliente vai às lojas, mas como não recebe nenhum documento as operadoras resolvem os constrangimentos que querem (menos dispendiosos) e os outros se o cliente reclamar (aproveitando-se do sistema porque sabem que grande parte deles não reclama) dizem que desconheciam a existência do problema, enfim é só burlas.

4ª Ao nível de reparações de equipamentos durante a garantia, só reparam os defeitos que querem (menos dispendiosos), quanto a outros defeitos nos equipamentos (mais dispendiosos) dizem que não os encontram (em todos estes casos além de não dizerem que testes/diagnósticos foram feitos para tentar detetar o problema, nem sequer se dão ao trabalho de por o tratamento dado no plural, optando por usar apenas quatro palavras como na MEO "anomalia reportada não detetada"), e se o cliente reclamar (aproveitando-se do sistema porque sabem que grande parte deles não reclama) manipulam-no/chantageiam-no dizendo que se não levantarem o pisapapeis (entenda-se o telemóvel estragado) que o consideram abandonado, enfim ética e moral para quê?

5ª Quando o cliente vai a lojas existem sistemas de senhas desligados, para se decidir oralmente para quem vai cada cliente, isto é, levando a que quando se quer beneficiar um colaborador lhe enviem os clientes que querem fazer contratos, quando se querem despedir colaboradores enviam os clientes insatisfeitos e para reclamar, manipulando o sistema e levando a que existam despedimentos orquestrados.

6ª O calor existente nas lojas (devido às lampadas usadas) e ao serem desligado o ar condicionado, além de serem um problema para os colaboradores são também para os clientes (problema de saúde pública), já que existem vários estudos que provam que com o aumento do calor existem problemas de saúde como por exemplo cardíacos, não faz sentido as operadoras para pouparem dinheiro obrigarem o sistema de saúde a pagar estas externalidades negativas.

7ª É frequente as operadoras publicitarem preços fixos válidos por dois anos, mas que são alterados unilateralmente sem o consentimento do cliente, depois usam vários argumentos para justificar o injustificável, como as outras operadoras também fazem (se o outro faz e a entidade reguladora permite eu também quero fazer, esta parece ser a filosofia).

Façam leis mas também a ver se entidade reguladora começa a regular e a pensar no país, nos cidadãos e nos clientes, caso contrário não faz sentido existir uma entidade que não regula e que não funciona.

Com os meus melhores cumprimentos,

***Fernando Ribeiro***