



PROJECTO DE REGULAMENTO DE ALTERAÇÃO AO
REGULAMENTO N.º 46/2005, DE 14 DE JUNHO

(COMENTÁRIOS)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Introdução:

Pretende o presente projecto de regulamento introduzir alterações ao Regulamento n.º 46/2005, sobre qualidade de serviço, de forma a assegurar, a par do serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, também, um nível mínimo de qualidade do serviço de fornecimento de acesso à Internet.

Cumpre-nos louvar a iniciativa do Regulador, uma vez que há muito que os consumidores e suas associações representativas reivindicam um quadro mínimo de regras para a prestação deste tipo de serviço.

De facto, defendemos nós que o conceito de serviço universal tem de acompanhar o desenvolvimento da tecnologia, devendo por isso incluir no seu âmbito outras tecnologias, como o serviço de fornecimento de acesso de banda larga à Internet (ADSL) (bem como o serviço de telefone móvel), à semelhança de outros países, os quais se podem orgulhar, ao contrário do exemplo de Portugal, de grande parte da sua população aceder directa e diariamente ao mundo de descobertas e conhecimentos que o fenómeno da Internet nos pode proporcionar.

No entanto, sem prejuízo do mérito da iniciativa, designadamente quanto ao reforço do dever de informação a prestar ao utilizador final, consideramos que a proposta é pouco ambiciosa, sendo que algumas das críticas que, em seguida faremos, prendem-se, não com o texto proposto, mas sim com o que nesse texto vem omisso.

Feita esta ressalva, passemos à análise do documento sobre o qual foram solicitados os nossos comentários.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Análise do Projecto de Decisão:

Como vem referido no texto proposto, é pacífica a necessidade de assegurar a melhoria da informação a disponibilizar aos utilizadores finais do serviço de acesso à Internet, bem como urge determinar um conjunto de parâmetros de qualidade para este serviço, incluindo o fornecimento de acesso à rede, independentemente da tecnologia que lhe serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação.

Ora, uma das funções da fixação de parâmetros de qualidade é a de permitir a aferição do nível de desempenho das empresas na prestação desse serviço, pelo que se torna imperioso que a definição dos parâmetros de qualidade traduza, de forma fácil e objectiva, os principais problemas que, por razões de ordem técnica ou de relacionamento comercial, possam ser previsíveis e dignos de serem acautelados.

E, neste ponto, as alterações sugeridas ao regulamento, não traduzem satisfatoriamente tais pressupostos, uma vez parecerem querer “nivelar por baixo” a qualidade do fornecimento do serviço em causa, ao contrário do que pensamos ser a real vontade do regulador, designadamente criar um quadro de requisitos de qualidade que incentivem a melhoria e eficiência gradual do serviço de acesso à Internet, potenciando um nível de qualidade médio, razoável e aceitável.

Iremos apenas pronunciar-nos sobre as disposições que nos mereçam algum comentário. Assim:

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



1. Artigo 7.º, n.º 6 (Disponibilização de informações aos utilizadores finais):

Estabelece este artigo que as empresas estão obrigadas a disponibilizar aos consumidores, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica.

Muito embora concordando com esta obrigação de disponibilizar aos seus potenciais clientes (em fase pré-contratual) um conjunto de informações que lhes permita escolher, de forma esclarecida, o serviço e empresa que melhor satisfaça as suas necessidades, somos, no entanto, da opinião de que, quanto à natureza comparável da informação que é prestada, deverá este número ser exemplificativo, ou, pelo menos, indicativo, quanto às formas do tipo e modo de comparação que se pretende atingir, não sendo suficiente a indicação que devam ser tais informações facultadas em suporte escrito e divulgadas na página da Internet do prestador de serviço.

A nosso ver, poderá o regulador, por exemplo, determinar a hierarquia (sistematização) das informações a prestar, ou determinar directrizes relativas à forma de apresentação gráfica dos conteúdos informativos a disponibilizar aos consumidores.

Desta forma, evitar-se-ia qualquer tipo de valorização gráfica dos conteúdos ou aspectos mais positivos dos serviços prestados, diminuindo-se a importância dos demais e, assim, transformando-se um instrumento de informação num qualquer suporte publicitário.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Além do mais, somos da opinião de que a informação a que se refere o n.º 6 deve respeitar aos níveis mínimos de qualidade publicamente anunciados e garantidos pela empresa e não aos que são individualmente garantidos a cada cliente, uma vez que estamos no campo dos contratos de adesão, cujas cláusulas, muitas das vezes técnicas, são de difícil compreensão para o comum dos consumidores.

Sugerimos, por isso, a seguinte alteração ao n.º 6 deste artigo:

*“6. A informação na alínea b) do n.º 2 que respeite aos níveis mínimos de qualidade de serviço **publicamente anunciados e garantidos ao cliente** (níveis de desempenho que a empresa se propõe oferecer em relação aos percentis 100 definidos no Anexo 2 deste regulamento) e que, à data de celebração de contratos de adesão relativos à prestação de serviço de acesso à Internet, se encontre a ser anunciada e facultada aos utilizadores nos termos dos seus números 4 e 5, deve também ser neles incluída.”*

2. Mecanismo de Verificação de Velocidade:

Um dos problemas mais recorrentes que encontramos relacionados com a prestação o serviço de acesso à Internet prende-se com a velocidade de acesso pelos consumidores, na maioria das vezes, muito longe de atingir a velocidade anunciada e contratada.

Exactamente por isso, consideramos que seria fundamental que o próprio regulador, no seu site institucional, criasse uma aplicação técnica que permitisse a todos os utilizadores medir a sua velocidade de acesso e como tal, aferir do cumprimento do serviço contratado com a empresa.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



O consumidor tem o direito de ser informado, clara e objectivamente, sobre as características do serviço prestado, devendo nas relações de consumo (como, aliás, em qualquer relação jurídica) prevalecer a boa fé e lealdade contratual, nos preliminares e cumprimento do contrato.

Aliás, quanto a este ponto, estudos realizados em 2005 pelo próprio ICP-ANACOM demonstraram que nenhuma das empresas prestadoras do serviço de acesso à Internet a operar no mercado português cumpria as velocidades de acesso publicamente publicitadas e contratadas com os consumidores.

Estes estudos motivaram, inclusivamente, o Instituto do Consumidor a recomendar (Recomendação de 25/01/2006) a todas as entidades prestadoras de serviço de acesso à Internet a informar o consumidor, em momento prévio da celebração do contrato, de qual a velocidade média de acesso.

3. ANEXO 2 (Parâmetros de qualidade de serviço (PQS) para o serviço de acesso à Internet)

PQS1 – Prazo de fornecimento de acesso à Internet:

No quadro relativo ao âmbito de aplicação, não encontramos qualquer explicação técnica para que as velocidades de acesso oferecidas não serem de **256 Kbps**, independentemente de se tratar de acesso fixo ou acesso *wireless*.

Aliás, o recente reforço de oferta publicitária de navegação mais rápida de algumas empresas do mercado demonstra a obsolência da oferta constante do PQS proposto.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Seja como for, somos da opinião de que o PQS deve reflectir a **velocidade média de acesso** publicitada e como tal contratada com o consumidor, em consonância com a recomendação do Instituto do Consumidor referida no ponto 2..

PQS4 – Tempo de resposta dos serviços de apoio ao cliente:

Pensamos que seria extremamente relevante para o cálculo do **PSQ4** o tempo real despendido no tratamento da solicitação pelo consumidor, nomeadamente o tempo total de conversação entre o consumidor e o(s) operador(es) humano(s), uma vez que, nas reclamações que chegam a esta associação relacionadas com o atendimento dos chamados *Call Centers* das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, são recorrentes as queixas exactamente sobre o tempo despendido na resolução do problema após o momento de atendimento por operador humano.

De facto, são muitas as queixas relacionadas com o tempo de duração da chamada, normalmente com várias interrupções pelo meio, em virtude da chamada ser transferida para outro operador humano (alegadamente um superior hierárquico do primeiro), uma e outra vez, forçando o consumidor a repetir a narração dos factos que motivaram a reclamação telefónica, sendo certo que, muitas das vezes, não tendo ficado o seu problema resolvido numa primeira chamada, vê-se forçado a, nos dias seguintes, repetir novamente esta operação.

Pelas razões referidas, parece-nos que seria de extrema importância que o tempo despendido pelos vários interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo total de conversação despendido, seja tido em conta para efeitos de cálculo dos parâmetros de qualidade do serviço prestado, designadamente, para cálculo do PQS4.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



PQS a introduzir:

Consideramos que seria ainda extremamente positiva a introdução de, pelo menos, mais um parâmetro de qualidade do serviço prestado, nomeadamente referente à própria qualidade do serviço prestado (velocidade de acesso, falta de disponibilidade e interrupções do serviço) e consequente responsabilidade por incumprimento e indisponibilidade do serviço prestado (compensação pecuniária a atribuir ao cliente, de forma automática na factura referente ao período seguinte, quando a impossibilidade de acesso ao serviço – interrupções – seja superior a determinado período de tempo a definir, em função de cada período de facturação).

Para o efeito, somos da opinião de que o serviço deverá ser considerado como indisponível sempre que o acesso não apresente velocidades próprias da banda larga (inferiores a 128 Kbps).

Tal PQS teria o mérito de, por um lado, obrigar as empresas ao cumprimento integral do serviço contratado perante o cliente, potenciando a sua eficiência interna e uma melhoria da qualidade do serviço, bem como, por outro lado, contribuiria para a melhoria da imagem da empresa e simultaneamente diminuiria o nível de litigiosidade existente por incumprimento contratual.

Nada mais temos a comentar quanto ao projecto de alteração do regulamento em referência.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>