

Mário Rui Mota

Consulta relativa ao projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual

Exmos. Senhores,

No âmbito do processo de consulta supra referido, e na sequência da participação na fase anterior deste projeto, quero manifestar a maior satisfação pelo facto da ANACOM ter-se decidido pela opção mais completa! Com efeito, e como seria obviamente de esperar, os operadores de telecomunicações prefeririam a opção mínima, ou seja, manter exatamente o estado de coisas que nos trouxe ao lugar onde estamos, de uma certa 'selvajaria' nas relações cliente/consumidor-operadores, como todos os dias podemos verificar pelos casos divulgados na comunicação social, nas redes sociais e nos diversos portais de reclamação existentes. Assim, e muito bem, a ANACOM decidiu-se pela opção mais completa, o que se espera deverá criar condições para algumas melhorias que urgem no sector.

Apenas gostaria de salvaguardar o seguinte: mais do que a implementação deste, ou de qualquer outro regulamento, muito mais importante será uma atuação firme, continuada e proativa por parte da ANACOM sobre os operadores que, para além de penalizar o não cumprimento dos regulamentos, leve a alterações atempadas e efetivas na legislação/regulamentos sempre que se mostre necessário. Isto porque, como se viu com o Regulamento da Portabilidade, ou com a deliberação sobre as 'ofertas ilimitadas', os operadores são por demais imaginativos em contornar a lei, normalmente/invariavelmente, em prejuízo do consumidor.

Quanto ao projeto em concreto não me ocorre fazer nenhuma sugestão. As opções por uma FIS normalizada, por um glossário comum, por obrigações mínimas de conteúdo, quer na FIS, quer no contrato, por obrigações de informação concreta de condições de qualidade de serviço, e.g. velocidades mínimas e médias garantidas, por formas de contacto gratuitas com os operadores, entre outras, parecem-me opções bastante acertadas e suficientes para os objetivos propostos. A vigilância permanente sobre o seu cumprimento e adequação certamente levará, no futuro, às adaptações necessárias.

Com os melhores cumprimentos,

-----

*Mário Rui Mota*