

Comissão de Economia e Obras Públicas

QUADRO SÍNTESE DE AUDIÊNCIA

ENTIDADE	DEPUTADOS PRESENTES	DATA DA AUDIÊNCIA	CONTATOS
<p>APRITEL – Associação de Operadores de Telecomunicações</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dr.ª Daniela Antão (Secretária-Geral) ➤ Dr.ª Cláudia Henriques ➤ Dr.ª Sofia Aguiar ➤ Dr.ª Ana Marques ➤ Dr. Sérgio Silva 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hortense Martins (Vice-Presidente) ➤ António Costa Silva (PSD) ➤ Paulo Rios de Oliveira (PSD) ➤ João Paulo Rebelo (PS) ➤ Luís Moreira Testa (PS) ➤ Luís Vilhena (PS) ➤ Paulino Ascenção (BE) ➤ João Ramos (PCP) 	<p>10-12-2015</p> <p>Gravada</p>	
Exposição de Motivos	Questões colocadas pelos Deputados		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ A audiência foi solicitada a propósito da nova apreciação na CEIOP dos P/L 30/XIII e 32/XIII. A Secretária-Geral da APRITEL fez uma apresentação do setor e apresentou uma proposta de texto legislativo, mediante recurso a uma apresentação em PowerPoint. ➤ Realçou o desempenho de excelência do setor num contexto adverso, representando 3% do PIB; o aumento de investimento por parte do setor, apesar da quebra de receitas. Abordou também as questões relacionadas com a mobilidade e a predominância dos serviços vendidos em pacote. Considerou que as cláusulas de fidelização representavam uma percentagem muito baixa nas razões pelas quais os clientes não mudavam de operador e lembrou que as estatísticas da ANACOM sobre reclamações eram omissas quanto ao peso do 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ António Costa Silva (PSD) – considerou que o nível de informação prestado ao consumidor era complexo. Questionou sobre a possibilidade de haver contratos com períodos de fidelização mais curtos, referiu a dificuldade de novos operadores entrarem no mercado e quis saber que a existência de períodos de fidelização longos não funcionavam com uma barreira protetora de quem já estava no mercado. Finalmente, quis saber se a ANACOM já conhecia o documento apresentado nesta audiência. ➤ João Paulo Rebelo (PS) – registou como positivas as sugestões e propostas apresentadas pela APRITEL. Referiu ainda os compromissos assumidos pela APRITEL perante a anterior Comissão, em setembro de 2014, em levar a cabo um conjunto de medidas das quais não se percebeu a implementação. ➤ Paulino Ascenção (BE) – referiu perplexidade relativamente a alguns dados trazidos nesta apresentação, defendeu que o fornecimento regular do serviço deveria ser suficiente para suportar o investimento contínuo dos operadores e concluiu afirmando que não percebia a necessidade de um período de fidelização no caso dos contratos de 		

Comissão de Economia e Obras Públicas

<p>período de fidelização.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Afirmou que todos os operadores ofereciam períodos de fidelização de 24, 12 e zero meses e considerou que banir por lei as ofertas de 24 meses de fidelização levaria a uma redução das opções dos consumidores. Deu ainda conta dos benefícios associados a um contrato com período de fidelização de 24 meses, tendo realçado o investimento contínuo feito pelos operadores, os custos de ativação do contrato e do equipamento.➤ Concluiu apresentando os compromissos que a APRITEL assume, bem como as propostas da APRITEL para alteração da legislação em vigor.	<p>serviço de telemóvel.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ João Ramos (PCP) – realçou a evolução da posição da APRITEL em relação às últimas alterações da lei em vigor. Quanto às vendas em pacote, questionou se era proposto aos consumidores o fornecimento de serviços individualizados, em alternativa. Quanto ao período de fidelização, lembrou que a lei refere um período de 12 meses que pode ser estendido até 24 meses e todos os operadores se formataram logo para apresentar propostas de 24 meses, tendo considerado também que não se justificavam as fidelizações adicionais, uma vez que não havia investimentos adicionais. Registou o investimento da APRITEL para algo que afirma representar apenas 4% das limitações às transferências. Finalmente, abordou a questão da alteração das regras de fidelização devido a queda abrupta dos rendimentos familiares e defendeu que os custos de resolução do contrato não podiam ultrapassar o valor da instalação da operação.➤ Hortense Martins (PS) – abordou a questão da cobertura territorial da rede telefónica móvel, questionando se não havia forma de, em termos de serviço público, fazer com que se assegurasse que o país fosse efetivamente coberto por serviço telefónico.
O que pretendem ver regulamentado	
<ul style="list-style-type: none">➤	
Respostas às questões dos Deputados:	
<ul style="list-style-type: none">➤ A Secretária-Geral da APRITEL começou por informar que a ANACOM ainda não conhecia o documento aqui apresentado porque tinha sido terminado há muito pouco tempo.➤ Quanto à complexidade da informação, lembrou que os operadores são obrigados por lei a prestar muita informação. Para colmatar este excesso de informação, informou que estava em vias de começar a ser utilizada a ficha de informação simplificada, a qual foi elaborada em articulação com a entidade	

Comissão de Economia e Obras Públicas

reguladora.

- Aceitou como boa a ideia de ser elaborada legislação no sentido de o operador ter de informar das outras ofertas que não apenas os 24 meses de fidelização, lembrou que essas outras ofertas existem já no mercado e que o seu leque pode ser aumentado. Alegou que a proibição total de existência de prazos de fidelização iria levar ao aumento dos preços, tendo lembrado o baixo poder de compra dos consumidores, bem como o facto de a Autoridade da Concorrência ter entendido que não havia necessidade de redução do prazo de 24 meses.
- Quanto à questão da alteração do prazo de fidelização por queda abrupta dos rendimentos, afirmou que essas situações são tratadas caso a caso e todos os operadores têm mecanismos para lidar com elas.
- Fez referência a um abaixo-assinado que a DECO tinha em subscrição na sua página, no qual faziam oferta de serviços gratuitos de apoio jurídico aos respetivos subscritores.
- Quanto ao valor da compensação por resolução do contrato, defendeu que devia haver razoabilidade e proporcionalidade, mas realçou que o prazo de permanência era uma forma de compensar a incapacidade económica do cliente para pagar de imediato a qualidade de que usufruía.
- Quanto à cobertura do território, considerou desejável que os problemas que existiam fossem resolvidos o mais brevemente possível, mas havia questões técnicas e geográficas a resolver.

Deputada Hortense Martins
Vice-Presidente