

Florinda Veiga

De: info@anacom.pt
Enviado: quinta-feira, 25 de Fevereiro de 2016 19:45
Para: Perguntas / Requerimentos
Assunto: ANACOM: Requerimento n.º 44/XIII/1EI

Exmos. Senhores,

Reportamos à V. comunicação de 25.01.2016, através da qual nos foi enviado o Requerimento n.º 44/XIII/1EI, relativo à qualidade do serviço de acesso à Internet.

Como ponto prévio à resposta às questões colocadas importa esclarecer o seguinte:

a) Quanto ao que é referido no n.º 5 do requerimento:

A avaliação da conformidade de infraestruturas de telecomunicações, de materiais e de equipamentos e a definição dos requisitos necessários para a sua colocação no mercado e instalação é matéria distinta e que não se confunde com o que é suscitado pelas questões colocadas pelos deputados subscritores do requerimento, que se prende com a regulamentação, ao abrigo do disposto na LCE, do conteúdo mínimo dos contratos celebrados com consumidores e demais utilizadores finais de serviços, nomeadamente no que se refere à qualidade de serviço.

b) Quanto ao que é referido no n.º 6 do requerimento:

É importante esclarecer que o n.º 6 do artigo 48.º da LCE não é uma regra sobre a resolução do contrato com base em incumprimento contratual e seus efeitos, contrariamente ao que parece ser entendimento dos deputados subscritores do requerimento.

A referida norma estabelece o regime a que está sujeita a alteração das condições contratuais por iniciativa do prestador de serviços, cuja proposta deve ser notificada ao assinante com uma antecedência mínima e incluir um conteúdo específico, sob pena da prática de contraordenação, nos termos do artigo 113.º, n.º 2, alínea u) da LCE.

Em resposta às questões que nos foram colocadas, cumpre-nos assinalar o seguinte:

Questão 1:

No que respeita ao processo de avaliação da adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, em particular pelos que disponibilizam serviços de acesso à Internet, esclarecemos que no Plano Plurianual da ANACOM 2016-2018, (disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1369467#.Vryv4U8ivAU>), concretamente no âmbito da prioridade estratégica 1: «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», a avaliação da adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados (tendo em conta a transparência e a neutralidade tecnológica) consta como um dos eixos de atuação a desenvolver. De acordo com o referido plano, esse eixo de atuação materializar-se-á através:

(I) Da realização de ações que compreendem a avaliação da necessidade de definir indicadores ou requisitos mínimos de qualidade do serviço no âmbito da neutralidade da rede, assegurando a transparência do mercado. Em particular, o Plano prevê a análise, à luz das propostas de desenvolvimento do quadro regulamentar, de cenários de aplicação do guia do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE) quanto à qualidade de serviços no âmbito da neutralidade da rede, definindo indicadores ou requisitos mínimos de qualidade e o estabelecimento das correspondentes métricas. Prevê-se, também no Plano, que esta análise seja iniciada no 2.º trimestre de 2016, devendo terminar no 1.º trimestre de 2017; e

(II) Do desenvolvimento e disponibilização de instrumentos de aferição da qualidade do serviço de acesso à Internet fixa e móvel, designadamente através das ferramentas NET.mede (lançada já em 2013) e NET.mede Pro, a iniciar-se durante o 1.º trimestre de 2016 e a ser concluído durante o último trimestre de

2016.

Questão 2:

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e objeto de posteriores alterações (Lei das Comunicações Eletrónicas - LCE), a oferta de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, em cujo elenco se inclui o serviço de acesso à Internet, deve, efetivamente, ser objeto de contrato. Dele deve obrigatoriamente constar, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, um conjunto mínimo de elementos, nos quais se incluem, de acordo com a alínea b) do referido preceito, os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial, bem como os níveis para os parâmetros de qualidade de serviço que sejam fixados nos termos do artigo 40.º da LCE - refira-se que a regulamentação que até à data a ANACOM produziu neste âmbito não abrange o serviço de acesso à Internet.

No exercício das competências que lhe foram conferidas pela LCE, a ANACOM aprovou as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, que, em dezembro de 2008, foram objeto de revisão (Decisão sobre os Contratos, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=783938#.VrzTWE8ivAX>).

Nos termos da referida decisão, e na linha do que já decorre da lei, o contrato deve fixar claramente os níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante cada um dos seus clientes, ou seja, os níveis mínimos (objetivos) de qualidade de serviço a que o cliente tem direito e cuja violação determinará o pagamento de uma indemnização ou reembolso. De acordo com a alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE, o contrato deve definir o tempo máximo em que o prestador fará a ligação inicial do serviço, não decorrendo do enquadramento legal em vigor outros parâmetros cuja previsão e definição dos respetivos níveis seja obrigatória. Até ao momento, como resulta do que antecede, a ANACOM não definiu níveis de qualidade mínima para o serviço de acesso à Internet, que nos termos da legislação comunitária e do artigo 40.º da LCE, a qual pode ter lugar para evitar a degradação dos serviços ou o bloqueio ou abrandamento do tráfego nas redes. Esta omissão justifica-se pelas dificuldades em definir de forma harmonizada o conjunto de métricas, incluindo para definir o nível específico das velocidades, máxima, média e mínima, as quais variam fortemente em função de um conjunto de fatores como a diversidade das ofertas existentes no mercado, das várias tecnologias de acesso envolvidas na prestação do serviço, da definição dos pontos de medida e das amostras, do período/horário de medição, do nível de utilização da rede que varia por zona geográfica, etc.

Estes e outros aspetos têm sido analisados em diversos fora internacionais (por exemplo pelo BEREC, no âmbito do ECC Report 195 - Minimum Set of Quality of Service Parameters and Measurement Methods for Retail Internet Access Services, disponível em <http://www.erodocdb.dk/Docs/doc98/official/pdf/ECCREP195.PDF>) não havendo ainda unanimidade entre os diversos países quanto à forma mais adequada de aplicar, de forma comparável, essas medidas/indicadores. Das informações que dispomos não se conhecem países europeus em que os níveis de qualidade mínimos tenham sido definidos pelos respetivos reguladores que envolveria em qualquer caso comunicação prévia à Comissão Europeia e ao BEREC.

Não obstante, foram recentemente introduzidas alterações significativas nesta matéria pelo Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, diretamente aplicável na ordem jurídica nacional, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e que altera a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos consumidores e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis da UE, cuja entrada em vigor e aplicação direta, salvo exceções que o próprio identifica, ocorrerá em 30.04.2016.

Concretamente, salientam-se as medidas de transparência ao nível da informação a prestar pelas empresas para garantir o acesso à Internet aberta e que terão impacto no quadro pré-contratual e contratual. Neste âmbito, o artigo 4.º do referido regulamento dispõe que os prestadores de serviços de acesso à Internet

devem passar a assegurar que os contratos que incluam serviços de acesso à Internet incluam um conjunto de informações que neste contexto foram consideradas relevantes.

Questão 3:

Nos termos do disposto no n.º 8 do artigo 48.º da LCE as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem depositar na ARN e na Direcção-Geral do Consumidor (DGC) um exemplar dos contratos que envolvam, ainda que parcialmente, a adesão a cláusulas contratuais gerais que utilizem para a oferta de redes e serviços.

Da análise dos contratos depositados junto desta Autoridade resulta que, de um modo geral e no âmbito da qualidade de serviço, os prestadores de serviços não estabelecem nos contratos parâmetros de qualidade de serviço associados às velocidades de acesso e utilização do serviço de acesso à Internet. Os parâmetros previstos e os correspondentes níveis de desempenho estão, por norma, associados ao tempo máximo para a ligação inicial e ao tempo máximo para a reposição do serviço e, em alguns casos, o tempo máximo para resposta às reclamações apresentadas pelos clientes.

Refira-se no entanto e ainda, a este propósito, que a Decisão da ANACOM sobre as Condições de Oferta alterada por deliberação de 10.10.2011 (disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354#.VsyNJ0-O671>) indica, especificamente sobre o serviço de acesso à Internet, que os prestadores de serviços deverão assegurar a "(...) disponibilização aos interessados de informação clara e rigorosa, para as várias ofertas do serviço e diferenciando entre os débitos na emissão (upload) e na receção (download), sobre a velocidade máxima de acesso oferecida e a velocidade média de acesso estimada pelo prestador (...)". Os operadores na publicitação das suas ofertas indicam normalmente estes elementos.

Questão 4:

Finalmente, sobre existência de um controlo que permita perceber qual a velocidade média a que acedem ao serviço os utilizadores do serviço de acesso à Internet em Portugal, informamos que não temos conhecimento da existência de tal controlo.

Como referido acima, a ANACOM disponibilizou já em 2013 o NET.mede, uma ferramenta que permite aos consumidores a medição da qualidade de serviço no serviço de acesso à Internet, mas não dispõe de valores médios para o conjunto de assinantes.

Do ponto de vista do consumidor final estão, para além da ferramenta acima indicada, disponíveis várias outras na Internet, quer pelos próprios prestadores de acesso à Internet, quer por outras organizações (por exemplo, o Speedmeter, disponibilizado pela ex-FCCN) que permitem aos utilizadores avaliar a qualidade do seu serviço de acesso à Internet. Existem ainda sobre esta matéria algumas iniciativas da Comissão Europeia que culminou com a publicação de um estudo Quality of Broadband Services in the EU, em outubro de 2013, muito embora este estudo suscite no entanto reservas quanto à metodologia usada e à fiabilidade dos resultados.

Com os melhores cumprimentos,

Teresa Sobral Caetano
Diretora de Informação e Consumidores

----- Entrada -----

De: Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt

Data: 25-01-2016

To: info@anacom.pt

Cc:

Assunto: Envio de Requerimento à anacom - autoridade nacional de comunicações

Para os devidos efeitos, tenho a honra de remeter a V. Exa o Requerimento apresentada/o por vários Senhores Deputados, registado com o n.º 44/XIII/1EI. Tendo em conta o Regimento da Assembleia da República, o prazo para resposta aos requerimentos é de 30 dias.

Divisão de Apoio ao Plenário

Pense no ambiente. Imprima o conteúdo desta mensagem apenas se for absolutamente necessário.

Este email e ficheiros em anexo são confidenciais e destinados somente ao conhecimento e utilização da(s) pessoa(s) ou entidade(s) a quem foram endereçados. Se recebeu este email ou anexos por erro, ou a eles teve acesso não sendo o destinatário, por favor elimine-os contactando o remetente.

Please consider the environment before printing this mail note.

This email and files transmitted with it are confidential and intended for the sole use of the individual or organization to whom they are addressed. If you have received this email in error, please notify the sender immediately and delete it without using, copying, storing, forwarding or disclosing its contents to any other party.

Autoridade Nacional de Comunicações <http://www.anacom.pt>