



PARTIDO COMUNISTA PORTUGUÊS
Grupo Parlamentar

Apreciação Parlamentar n.º 52/XIV/2.^a

Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho

Estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de
linhas telefónicas para contacto do consumidor

(Publicado no Diário da República n.º 135/2021, 1.º Suplemento, Série I, de 14 de julho)

Exposição de Motivos

As privatizações, com a entrega de importantes sectores da economia nacional aos grupos económicos, levadas a cabo pelos sucessivos Governos do PS, PSD e CDS retiraram ao Estado ferramentas essenciais à garantia do acesso das populações a bens essenciais.

O fornecimento de energia, de comunicações, de telecomunicações, de serviços bancários, de água e saneamento ou de transportes encontra-se hoje concentrado nas mãos de operadores privados que tudo apostam na acumulação de lucro em detrimento da garantia e da qualidade do serviço prestado.

A verificável degradação no fornecimento de serviços essenciais às populações seria, por si só, motivo suficiente para a recuperação do controlo público das empresas destes sectores absolutamente estratégicos para as populações e para a economia nacional.

Os problemas verificados, com cortes de fornecimento e diversas outras anomalias verificadas nos serviços prestados, põem a descoberto outro problema grave: a dificuldade de comunicação entre o consumidor e a empresa prestadora do serviço. A falta de ligação das empresas ao território e às populações tornou o recurso a linhas telefónicas o meio privilegiado de contacto para apoio ao cliente.

O PCP afirma que o regime definido no Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho representa um avanço, da mais elementar justiça, nomeadamente ao impedir estas empresas de cobrar aos consumidores pelo contacto telefónico um valor de chamada superior ao valor

da tarifa base. Mas considera-se possível e necessário ir mais longe e assumir a total gratuitidade das comunicações por linhas telefónicas entre os utentes e a entidade prestadora de serviços, bem como impor um tempo máximo de resposta aos utentes, no sentido de impedir as operadoras de terem números anunciados como gratuitos, mas simplesmente inoperacionais.

Nestes termos, os Deputados do Grupo Parlamentar do PCP, ao abrigo da alínea c) do artigo 162.º e do artigo 169.º da Constituição e ainda dos artigos 189.º e seguintes do Regimento da Assembleia da República, requerem a Apreciação Parlamentar do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, que “Estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor”, publicado no Diário da República n.º 135/2021, 1.º Suplemento, Série I, de 14 de julho.

Assembleia da República, 28 de julho de 2021

Os Deputados,

BRUNO DIAS; PAULA SANTOS; JOÃO OLIVEIRA; ANTÓNIO FILIPE; DIANA FERREIRA; JOÃO DIAS; ALMA RIVERA; JERÓNIMO DE SOUSA; ANA MESQUITA; DUARTE ALVES