



COMENTÁRIOS AO PROJETO DE LEI N.º
410/XV/1.ª QUE ELIMINA A
OBRIGATORIEDADE DE EXPLICITAR
«CHAMADA PARA A REDE FIXA
NACIONAL» E «CHAMADA PARA REDE
MÓVEL NACIONAL» NAS LINHAS
TELEFÓNICAS PARA CONTACTO DO
CONSUMIDOR (PRIMEIRA ALTERAÇÃO
AO DECRETO-LEI N.º 59/2021, DE 14
DE JULHO) APRESENTADO PELO
GRUPO PARLAMENTAR DA
INICIATIVA LIBERAL.

A APRITEL, enquanto associação representativa dos operadores de comunicações eletrónicas, vem por este meio apresentar os seus comentários ao Projeto de Lei n.º 410/XV/1.^a que elimina a obrigatoriedade de explicitar «chamada para a rede fixa nacional» e «chamada para rede móvel nacional» nas linhas telefónicas para contacto do consumidor (primeira alteração ao decreto-lei n.º 59/2021, de 14 de julho) apresentado pelo Grupo Parlamentar da Iniciativa Liberal, cuja oportunidade muito agradecemos.

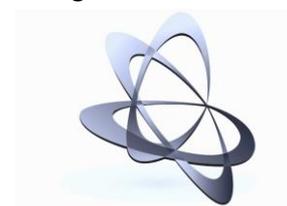
É importante lembrar que as linhas de apoio telefónicas são apenas um entre vários meios disponibilizados pelos prestadores de serviços e fornecedores de bens, com opção de contacto inteiramente dependente da liberdade de escolha do consumidor. Esses pontos adicionais de contacto incluem:

- Páginas de Internet de suporte (incluindo FAQs, áreas de cliente e outras informações técnicas e comerciais de suporte);
- Fóruns online que permitem a interação com moderadores especializados formados pelas empresas e outros utilizadores e consumidores;
- Chats online automáticos e personalizados, que permitem a interação online no despiste e resolução de problemas associados a todo o ciclo de vida da relação com o Consumidor;
- Presença em redes sociais (incluindo interação através de ferramentas de *messaging* instantâneo disponibilizadas nestas redes);
- Comunicação via email;
- Canais de proximidade físicos (por ex.: Lojas).

Todos estes canais alternativos são gratuitos e o seu desenvolvimento resulta de esforços financeiros significativos realizados pelas empresas, no sentido de poder chegar ao Consumidor de forma direta e simples e para dar resposta imediata à generalidade dos motivos de contacto, com base nas suas preferências de utilização.

Nos últimos anos, a visão para os canais de suporte ao cliente nos diferentes setores de atividade tem passado por trilhar o caminho da digitalização, em linha com os objetivos subjacentes à transição digital do país.

Neste contexto, as linhas de apoio telefónicas surgem como um canal privilegiado para consultas mais especializadas e de mais elevada complexidade, com uma exigência maior em termos de custos e recursos para empresas.



Neste âmbito, observa-se que as empresas, nos diferentes setores de atividade, têm direcionado fortes investimentos no sentido da melhoria contínua, na redução dos tempos de resposta e na inovação do suporte prestado nestas linhas. A gestão destas linhas representa custos muito relevantes nas operações, nomeadamente na criação e formação de equipas internas de apoio ao cliente ou no recurso a parceiros, bem como à aquisição e gestão de equipamentos e soluções de *contact centers* e soluções de acesso e resolução remota de problemas. A utilização de numeração não geográfica nas linhas de apoio reflete naturalmente esta complexidade acrescida.

Entende-se, assim, que anteriormente à publicação do supra citado 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, já existia um ecossistema equilibrado e em permanente evolução de contacto com o Consumidor, que conjugava as soluções digitais inovadoras com soluções mais tradicionais. O novo regime, instituído pelo referido diploma, veio introduzir desequilíbrios no sistema, nomeadamente através da imposição da disponibilização de numeração geográfica, móvel ou não geográfica gratuita nas linhas de contacto, no âmbito de relações de consumo, em condições de eficiência equivalentes às disponibilizadas através das numerações não geográficas, quando estas existiam.

Em prazo, a APRITEL evidenciou a existência de efeitos negativos para o Consumidor, para as empresas que prestam os seus serviços e para o objetivo da transição digital do país, na medida em que, ao canalizar os seus esforços para a manutenção e gestão de linhas móveis, geográficas ou gratuitas, as empresas vão ver-se limitadas na promoção e no investimento dos restantes canais de contacto, nomeadamente os digitais.

A APRITEL concorda com as alterações agora propostas, que vão no sentido de equilibrar todas as soluções postas ao serviço dos Consumidores.

