

📍 **Televisão + Net + Telefone**

Tarifários

com pouca fibra

Portugueses querem mais transparência na informação e exigem a indicação clara de todos os custos

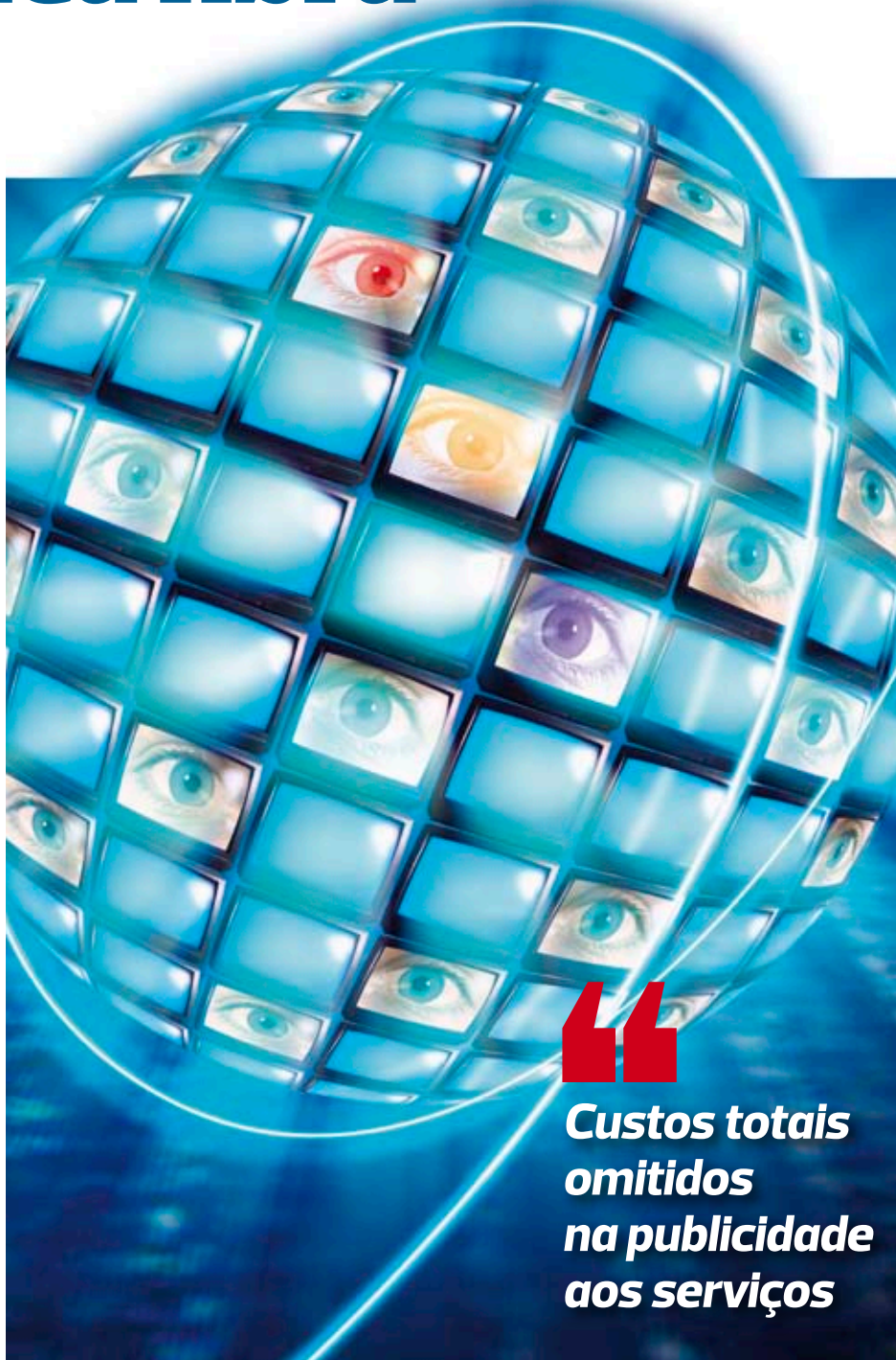
COMO ANALISÁMOS 45 TARIFÁRIOS

Para os cálculos, usámos os planos de preços propostos pelas 6 operadoras aos consumidores em Outubro de 2009. No total, analisámos 45 tarifários.

Os valores para cada perfil incluem todos os custos inerentes ao plano, como caixa descodificadora ou mensalidade de algum serviço obrigatório. Pressupõem, ainda, que não são ultrapassados os limites de tráfego de Internet definidos. Nas contas, não considerámos descontos ou promoções em vigor, custos de instalação ou activação nem chamadas para o estrangeiro ou serviço de apoio ao cliente.



António Souto, nosso técnico, alerta para custos escondidos



**Custos totais
omitidos
na publicidade
aos serviços**

A grande novidade deste ano é a fibra óptica, mas ainda há poucos lares portugueses servidos com esta tecnologia. Na maioria dos casos, a opção continua a ser entre cabo e ADSL.

Os serviços triplos englobam televisão, Internet e telefone. Ao concentrá-los num operador tem a vantagem de conseguir, em princípio, um preço inferior, receber uma única factura e dialogar com um só interlocutor. Em contrapartida, pode ficar sem os três serviços se ocorrerem falhas na rede.

Dada a quantidade de tarifários, na escolha do mais adequado, considere o número de canais televisivos que pretende e a utilização que faz da Net e do telefone. Segundo os nossos cálculos, com a escolha do plano certo pode poupar mais de € 300 por ano.

Alta velocidade só para alguns

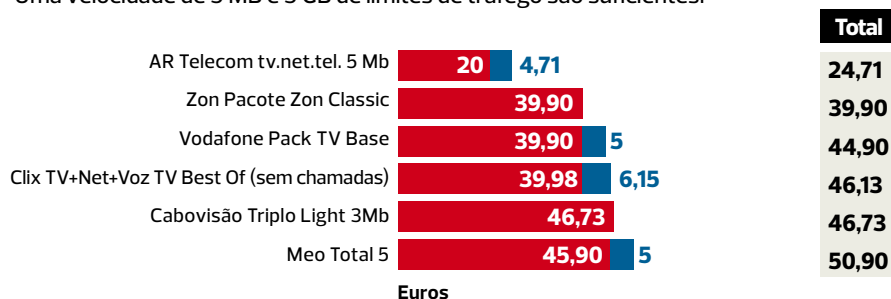
As principais diferenças face ao último estudo de serviços triplos são a fibra óptica e os canais em alta definição. A velocidade tem sido o principal argumento publicitário da fibra. O valor de partida (20 MB) está ao nível do máximo proporcionado pelas tecnologias cabo e ADSL. Mas o limite superior chega a 1 GB (Zon) e pode não ficar por aqui. Além da velocidade de transmissão da informação, a fibra é mais segura, fiável e imune a interferências. Como tal, o sinal chega sem perda de qualidade a distâncias maiores, o que permite aceder a mais canais em todos os televisores da casa. Para já, ainda está acessível em poucas zonas do País: grande Lisboa e grande Porto, Braga e Guimarães. Nos restantes locais, a escolha será entre cabo (AR Telecom, Cabovisão e Zon) e ADSL. A última tem algumas limitações, como o serviço televisivo poder diminuir a velocidade de Internet, por partilharem

Economize até € 314 por ano

Definimos 3 perfis de utilização para compararmos os tarifários das operadoras. Nos cálculos, considerámos que os limites de tráfego não são ultrapassados e excluimos os planos onde se paga a Net pelo tempo de utilização. Para quem dispensa grande velocidade e muitos canais de televisão, optar pela AR Telecom tv.tel.net. 5 Mb permite poupar mais de € 26 por mês face ao Meo Total 5.

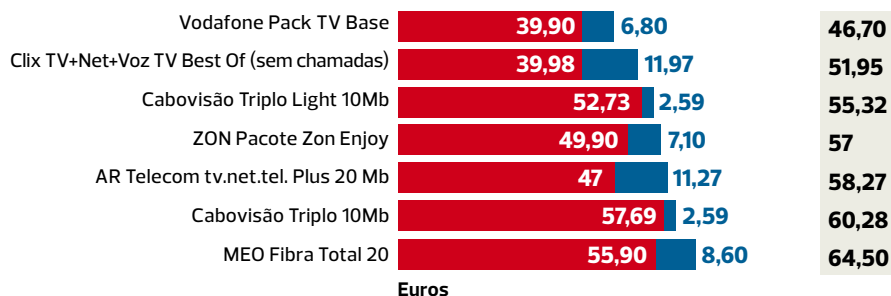
UTILIZAÇÃO REDUZIDA

A Cristina mora sozinha e nem sempre está em casa. Vê pouca televisão, pelo que quer poucos canais, e, das raras vezes em que telefona, é no horário económico ou ao fim-de-semana. Usa a Net para ler e-mails e fazer algumas pesquisas. Uma velocidade de 5 MB e 5 GB de limites de tráfego são suficientes.



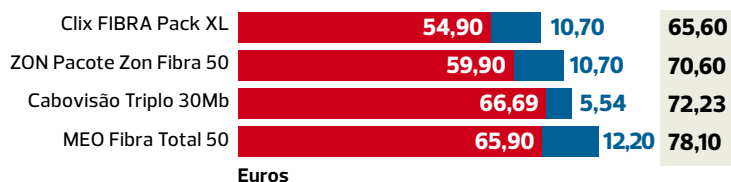
UTILIZAÇÃO MODERADA

A Joana e o António querem variedade de canais. Na Net comunicam com os amigos e, por vezes, partilham imagens e vídeos. Pretendem alguma rapidez (cerca de 10 MB) e limites superiores a 20 GB. Telefonam para números da rede fixa e móvel, em especial à noite e ao fim-de-semana.



UTILIZAÇÃO INTENSIVA

A família Costa, casal e dois filhos adolescentes, usam muito o telefone, em diferentes horários e para várias redes. Querem um vasto leque de canais televisivos para satisfação de todos. Os filhos utilizam bastante os dois computadores com partilha de ligação à Net. Querem rapidez (30 MB) e, no mínimo, 100 GB de limites de tráfego.



■ Mensalidade
■ Custos extra (caixa descodificadora e chamadas)



REVOLTA DE CIBERNAUTA



Vitor Pires, 41 anos, Lisboa

“Tráfego ilimitado com limites”

O nosso associado aderiu ao serviço Zon 3 Fast em Outubro de 2008. Ter tráfego ilimitado foi um dos factores para optar por este tarifário da Zon. Contudo, passados 2 meses, recebeu um e-mail a informá-lo de que tinha “excedido um nível de utilização razoável do serviço”. Por isso, viu-se impedido de descarregar ficheiros da Net até reduzir o tráfego de Internet.

Esperado com tal informação, dado ter um serviço sem limites, Vitor Pires contactou o serviço de atendimento da Zon. Explicaram que, por razões técnicas, o tráfego de Internet não pode exceder determinados valores. Caso contrário, a qualidade do serviço diminui e outros consumidores serão prejudicados. Na altura, indicaram o valor máximo que podia atingir. O nosso associado entende as limitações técnicas, mas sentiu-se enganado por ter aderido a um serviço que anunciava ser ilimitado, mas, afinal, não o era. Apesar de as limitações constarem do contrato, embora sem referir valores, quando aderiu, ninguém lhe explicou este pormenor.

Se as operadoras não garantem um serviço de qualidade com tráfego ilimitado, devem anunciá-lo com clareza. Ao não fazê-lo enganam os consumidores, em especial, se não esclarecerem este ponto e indicarem os limites no momento de adesão.



Partilha de banda no ADSL limita quantidade de aparelhos ligados ao mesmo tempo

»

a mesma largura de banda. Informe-se quais as operadoras com serviços na sua área de residência e contacte-as, por telefone ou e-mail, para se certificar de que a sua morada está abrangida. A alta definição tem sido outra forma de atrair clientes. No último estudo, não havia canais neste formato.

Neste, encontramos 11, embora alguns sejam Premium, ou seja, não fazem parte da grelha habitual. A principal vantagem da alta definição é obter uma imagem mais nítida.

Para usufruir da tecnologia, precisa de um televisor, no mínimo, HD Ready e uma caixa descodificadora digital.

Esta é fornecida pela operadora, mas tem um custo mensal: entre € 2 e € 3,50, só para receber, e € 5, com gravação.

ADSL limita aparelhos ligados

Após conhecer os operadores na sua zona, analise a quantidade de canais televisivos, velocidade de Internet que pretende e a utilização que faz do telefone.

Quanto mais canais ou velocidade, mais caro o serviço.

Para decidir sobre a Net, tenha em conta como a usa. Se recorre à rede para consultar e-mails, a conta bancária e fazer algumas pesquisas, sem descarregar grandes ficheiros, dispensa uma velocidade elevada e não tem, à partida, de se preocupar com limites. Um serviço mais básico é suficiente: até 5 MB de velocidade e tráfego limitado a 5 GB. A AR Telecom propõe tarifários onde paga apenas até o que utiliza.

Dicas para escolher serviço de banda larga em www.deco.proteste.pt

SERVIÇOS TRIPLOS

Operadora	Nome comercial	Canais	Velocidade anunciada (MB)	Límite de tráfego (GB)
AR TELECOM	tv.net.tel.	10 a 34	2 a 20	20 a 50
CABOVISÃO	Triplo	38 a 88	3 a 30	10 a ilimitado
CLIX	ADSL	60 a 110	24	60
	Fibra	20 a 110	30 a 100	60 a 200
meo	Total TV Net Voz	60 a 100	5 a 20	ilimitado
	Fibra	70 a 100	20 a 100	ilimitado
Vodafone	Pack TV	55 a 85	24	ilimitado
ZON MULTIMEDIA	TV+Net+Phone	39 a 110	2 a 30	5 a ilimitado
	Fibra	110	50 a 1024	ilimitado

Pelo contrário, se descarrega filmes e músicas e utiliza sítios de partilha de ficheiros, precisa de velocidade e limites elevados. Atenção ao tráfego ilimitado: apesar do nome, várias operadoras definem um tecto máximo de ficheiros transferidos. Segundo as mesmas, este é necessário para garantir uma boa qualidade do serviço a todos os utilizadores. Mas este dado apenas consta das condições gerais das operadoras e nem sempre é explicado de forma clara ao consumidor.

Outro aspecto a considerar: a quantidade de computadores e televisores ligados em simultâneo. Nos serviços que utilizam a linha telefónica (ADSL), como a largura de banda é partilhada, o número de aparelhos a ligar é limitado. Antes de aderir a algum serviço ADSL, indique os televisores e computadores que pretende usar em simultâneo, para garantir que recebe a largura de banda necessária ao bom desempenho do serviço.

Quanto ao telefone, regra geral, a mensalidade inclui chamadas ilimitadas para as redes fixas nacionais a qualquer hora do dia ou, pelo menos, à noite (entre as 21 e as 9 horas). Apenas na AR Telecom todos os planos implicam o pagamento das chamadas. Na Clix, tal só acontece nalguns tarifários.

Custos extra na sua mira

Instalação, activação e caixas descodificadoras são serviços ou equipamento com custos, mas nem sempre apresentados na publicidade.

Chamadas ilimitadas para rede fixa (€)	Instalação (€)	Activar serviço (€)	Mensalidade (€)
6	0 - 100	0 - 25	12 - 49
incluído	n.a.		46,73 - 74,38
7,44	50	n.a.	53,47 - 63,47
7,44	80	25	43,48 - 73,40
7,50	80	25	50,90 - 60,80
incluído	80	25	60,90 - 75,90
4,90	90	n.a.	44,90 - 53,90
9,99	50	0 - 25	39,90 - 97,42
incluído	50	0 - 25	63,40 - 258,40

Os dois primeiros só são cobrados uma vez, mas, com frequência, alvo de promoções. A AR Telecom e a Cabovisão oferecem aquele serviço desde que o consumidor o mantenha activo durante 18 e 12 meses, respectivamente.

A Zon oferece a activação, mas também exige a permanência por 12 meses. Se desistir antes do final do prazo sem justa causa, tem de pagar o valor definido. Mas se tiver havido incumprimento, como o serviço não ter a qualidade anunciada, nada tem de pagar.

A caixa descodificadora é imprescindível em todos os planos da AR Telecom, Clix, Meo e Vodafone. Na Cabovisão e Zon só é requerida para os canais digitais, que incluem os de alta definição. O custo da primeira caixa oscila entre € 2, na AR Telecom, e € 5, na Meo e Vodafone (nestas, tem possibilidade de gravação). Precisa de uma caixa descodificadora por televisor e paga por cada uma. Se não tiverem gravador ficam mais baratas.

Na pág. 19, encontra os planos, em cada operadora, mais adequados a 3 perfis de utilização. Separámos o custo das caixas descodificadoras e das chamadas da mensalidade, para se destacar melhor o peso daqueles no montante mensal. Uma operadora que, à partida, parece mais barata, pode revelar-se igual ou mais cara quando acrescentamos os custos extra. Para evitar surpresas, peça a mensalidade com todos os custos incluídos. Se tiver uma tarifa promocional, informe-se do valor que vai ficar a pagar quando acabar a promoção. ●

6 TRUQUES DA ESCOLHA CERTEIRA

Leia a publicidade com atenção sem esquecer os asteriscos ou notas. Por vezes, escondem informação importante.

1 Contacte todas as operadoras com serviços na sua zona de residência e analise os preços. Escolha em função dos canais pretendidos e da utilização que faz da Net e do telefone.

2 Se propuserem promoções, estude todas as condições, para se certificar de que são vantajosas. Por vezes, o desconto na mensalidade é de apenas um ou dois meses e um valor que parece atractivo revela-se superior ao de outra operadora.

3 Pergunte se há um contrato de fidelização e qual a duração. Para desistir antes do final do prazo sem ter de pagar mais nada, precisa de razões válidas, como nunca ter obtido a velocidade anunciada.

4 Se anunciarem tráfego ilimitado, questione se aplicam alguma política de utilização e como controlar o tráfego.

5 Caso haja mais de uma operadora na zona onde vive, tente negociar com a concorrência. Pode conseguir a oferta de equipamento ou um desconto na mensalidade.

6 Antes de decidir, consulte a opinião de mais de 1200 utilizadores com o serviço de Internet na PROTESTE n.º 306, Outubro de 2009.



Operadoras ainda omitem alguns custos e condições da mensagem principal

#1 - A este pacote poderão ser adicionados 35 canais por mais 4,50€/mês. Necessária a instalação de Set Top Box Digital no valor de 2,73€/mês com fidelização de 12 meses.
#2 - Aplicável apenas para as velocidades de 10 e 30Mb. Para velocidade de 30Mb o tráfego é limitado no período Happy Hour da 1h às 3h todos os dias, até 31 de Dezembro de 2009. Veja as condições aplicáveis. [Clique aqui.](#)

Consumidores exigem

As operadoras nem sempre são claras na informação transmitida no momento da contratação do serviço. Certos custos obrigatórios, como o das caixas descodificadoras, e algumas condições importantes para a contratação são omitidos. É o caso da aplicação de uma política de utilização responsável, que limita o tráfego de Internet ou telefone, nos serviços onde aquele é anunciado como ilimitado. Justificam com o facto de a qualidade do serviço poder ser prejudicada, para outros utilizadores, caso alguém ultrapasse certos limites com frequência. Não estamos contra este princípio, se houver vantagens para todos os consumidores. Só não concordamos com o modo como se divulga a informação.

Ao anunciarem tráfego ilimitado, sem o garantirem para todos os utilizadores, os operadores fazem publicidade enganosa. O consumidor pode confrontar a operadora e exigir o cumprimento das condições anunciadas. Se esta se mostrar intransigente, apresente queixa na Direcção-Geral do Consumidor, para que a publicidade seja suspensa e aplicada uma coima à operadora.

Quanto à indicação dos custos, com frequência, são anunciados valores promocionais e certas quantias ficam de fora ou são referidas em notas afastadas da mensagem principal. Exigimos transparência em prol do consumidor. Antes de assinar o contrato, deve ser informado de todos os custos e condições.



EXCLUSIVOS ASSOCIADOS

Simule o fornecedor de acesso à Net mais barato para o seu perfil www.deco.proteste.pt/tarifasinternet