

MARINA POLO

marina@marinapolo.net

**CENTRO DE ESTUDOS EM COMUNICAÇÃO E SOCIEDADE,
UNIVERSIDADE DO MINHO, PORTUGAL**

OS FORNECEDORES DE INTERNET EM PORTUGAL E OS DESAFIOS EM RELAÇÃO À AGENDA DIGITAL PARA A EUROPA

RESUMO

O tema agora apresentado perpassa o mercado europeu de telecomunicações no que diz respeito ao tratamento dos dados que trafegam através das infraestruturas dos fornecedores de conexão à internet em Portugal. O trabalho parte da consulta a documentos governamentais que tratam sobre a inserção da Europa na sociedade da informação e de uma revisão de literatura concisa sobre os direitos humanos no âmbito das empresas de telecomunicação; em seguida é feita uma leitura atenta ao texto integral da Agenda Digital para a Europa. Na última etapa do trabalho procede-se a uma breve análise das condições e dos termos das ofertas comerciais dos principais operadores de conexão à Internet com atuação no país. O exemplo português serve à reflexão de como as práticas comerciais podem configurar obstáculos à Agenda Digital para a Europa perante os objetivos vinculados com a inclusão digital e com os direitos fundamentais dos europeus. Os resultados fomentam a reflexão de autores como Verdegem e Fuchs (2013) sobre como a própria construção de uma Agenda Digital para a Europa a partir de um modelo centrado primordialmente no progresso econômico pode constituir uma brecha para as práticas discriminatórias de mercado e um entrave para alcançar uma sociedade menos desigual e mais inclusiva digitalmente. Conclui-se que a visão governamental para a inserção da Europa na sociedade da informação e a gestão da infraestrutura da Internet por atores privados somam preocupações com a garantia dos direitos fundamentais dos cidadãos europeus.

PALAVRAS-CHAVE

Agenda Digital para a Europa; sociedade da informação; direitos humanos; fornecedores de internet

INTRODUÇÃO

Este trabalho insere-se no campo dos estudos da comunicação e desenvolve-se no âmbito de uma investigação doutoral¹ que possui em sua gênese uma preocupação acerca da infraestrutura comunicacional no domínio da Economia Política da Comunicação e da Mídia.

A internet enquanto infraestrutura comunicacional tornou-se elemento de mediação da realidade na sociedade da informação, presente no modo como os cidadãos interagem entre si, com as organizações, com o Estado e na expressão dos direitos humanos. Estima-se que existem aproximadamente 170 milhões de assinantes de internet de banda larga fixa na Europa (Pordata, 2018). A proporção de utilizadores, entretanto revela diferenças abissais principalmente entre as regiões. Os portugueses que usam a internet regularmente passam pelo menos oito horas diárias conectados (GWI, 2016; MediaPost, 2017) sendo que este tempo não contabiliza o fluxo de informações de cada indivíduo que passa pela rede através dos sistemas e cadastros, por exemplo. Este é, portanto, um tema que está inserido em um campo de estudo estratégico dada a centralidade da internet na sociedade capitalista contemporânea.

Diversos autores (Bell, 1999; Benkler, 2006; Castells, 2002) apontam que a comunicação através deste meio trouxe significativas alterações para o campo do desenvolvimento humano, mas embora os contributos referidos possam ser facilmente reconhecidos, existe um fosso digital, de conectividade global. Mesmo que a sociedade europeia apresente índices de adesão crescentes ao uso da internet, com uma taxa de penetração de 85%, um em cada sete cidadãos europeus nunca esteve conectado. Estas lacunas ficam em evidência ao comparar países como Luxemburgo, onde 97% da população consegue aceder aos recursos da internet no seu dia a dia e a Roménia, onde esta proporção declina para 48% (Eurostat, 2018). A esta clivagem refere-se o termo *digital divide* (OECD, 2001) que chama a atenção para o fato de que os recursos da internet não chegam da mesma forma para todos.

A internet não constitui um espaço que está aberto a todos, antes insere-se no controverso sistema da economia política do capitalismo informacional (Fuchs, 2008; Schmiede, 2006), cognitivo (Cocco, Galvão, Silva, Corsani & Aguiar, 2003; Negri & Hardt, 2001) ou digital (Schiller, 1999). A visão da internet enquanto um bem público adquirido precisa de estar

¹ A pesquisa está a ser desenvolvida no Programa Doutoral em Estudos de Comunicação: Tecnologia, Cultura e Sociedade com o financiamento da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (PD/BD/128177/2016). Intitula-se “Uma abordagem crítica dos discursos sobre a neutralidade da rede”.

acautelada pela consideração de que a gestão do comum não está livre das relações de controlo e poder, especialmente no campo econômico e político. Importa assim refletir sobre a independência das infraestruturas e protocolos da internet. Neste sentido, proceder a uma análise dos serviços oferecidos pelos fornecedores de conexão à internet e fomentar o debate sobre a responsabilidade destes operadores diante das metas traçadas nas políticas públicas para a sociedade da informação torna-se fundamental para a construção de uma sociedade mais inclusiva.

Metodologicamente esta pesquisa consiste, em um primeiro momento, na consulta a documentos governamentais e institucionais sobre a inserção da Europa na sociedade da informação, no contexto europeu e no contexto português; em um segundo momento, em uma revisão de literatura concisa sobre os direitos humanos no âmbito das empresas de telecomunicação. Em seguida é feita uma leitura atenta ao texto integral da Agenda Digital para a Europa (Comissão Europeia, 2010a). A última etapa desta pesquisa pretende contribuir com um breve panorama dos termos e condições de serviço dos operadores portugueses. Para esta etapa foi feita a recolha de dados através da observação estruturada dos sítios eletrônicos das três maiores empresas fornecedoras de acesso à internet em Portugal, a saber, MEO, NOS e Vodafone. A recolha consiste na informação disponibilizada pelas mesmas. Importa ressaltar que a análise apresentada nesta etapa da pesquisa resulta em apontamentos que servem uma análise posterior mais elaborada. O objetivo é mensurar a adesão aos direitos fundamentais dos cidadãos nos contratos de prestação de serviço dos operadores portugueses e apresentar uma visão global dos termos em que estão garantidos, no atual quadro das políticas públicas europeias.

A AGENDA DIGITAL PARA A EUROPA E A MOBILIZAÇÃO PARA O MERCADO

A União Europeia está a ser construída, ao longo dos anos, através de diferentes tratados, pactos, cartas e acordos. Neste espaço estão integrados países com distintos históricos de transição política e que articulam diferentes modos de legislar e mediar os conflitos que emergem localmente. Boa parte dos discursos através dos quais circula a informação no espaço europeu são conduzidos por meio da internet. É evidente a importância que a fluidez na circulação da informação assume para o constante ajustamento dos Estados-membros.

Os esforços para a inserção da Europa na chamada sociedade da informação podem ser observados pelo menos desde a década de 90 do século passado através de documentos como o “Europe’s way to the information society” (Comissão das Comunidades Europeias, 1994), das recomendações encomendadas pelo Conselho Europeu (Bangemann et al., 1994) e através de iniciativas como o e-Europe 2002, o e-Europe 2005 e o i2010 (Comissão das Comunidades Europeias, 2000, 2002, 2005).

A publicação da Comissão Europeia intitulada “Para uma Europa do conhecimento: a União Europeia e a sociedade da informação” (2003) dá conta do debate inicial sobre o reconhecimento da necessidade de transformar o espaço europeu em uma economia e sociedade cada vez mais digitais.

Motivados por vários estudos e consultas (Comissão das Comunidades Europeias, 2009a, 2009b, 2009c) e de forma a dar continuidade aos programas de inserção da Europa na sociedade da informação, a Comissão Europeia divulgou em 2010 a Agenda Digital para a Europa (Comissão Europeia, 2010a). Com a força desta agenda a UE estabeleceu metas que deverão ser aplicadas em todos os Estados-membros e alcançadas até 2020, no âmbito do Programa UE 2020 (Comissão Europeia, 2010b).

De acordo com o Digital Economy and Society Index (DESI, 2017), 74% dos lares europeus possuem banda larga fixa e aproximadamente um terço destas são conexões de alta velocidade. Entretanto continuam a existir diferenças significativas entre os diversos Estados-Membros e entre as zonas rurais e as zonas urbanas. Dentre as metas estabelecidas na Agenda Digital para a Europa todos os cidadãos devem ter a possibilidade de acesso rápido à internet (acima de 30Mbps) e pelo menos a metade dos lares devem ter acessos ultrarrápidos (acima de 100 Mbps). O programa da Agenda Digital para a Europa expõe assim o processo contínuo pelo qual estão a passar os Estados-membros para unificar as diferentes legislações e regulações circulantes e para reduzir a clivagem digital entre os países e as suas regiões.

A leitura do texto da Agenda Digital para a Europa revela o caráter explícito da sua orientação econômica: desde a noção introdutória de que “o principal objetivo da Europa deve ser agora retomar a senda do progresso” (Comissão Europeia, 2010a, p. 3) e a partir da ênfase no objetivo específico da agenda de “extrair benefícios económicos e sociais sustentáveis de um mercado único digital, com base na Internet rápida e ultrarrápida” (Comissão Europeia, 2010, p. 3) através da disponibilização de “conteúdos e serviços atraentes num ambiente de Internet interoperável e sem fronteiras”

(Comissão Europeia, 2010a, p. 4). O texto sugere ainda que “se produzir os resultados previstos, esta agenda instigará a inovação e o crescimento económico e melhorará a vida quotidiana dos cidadãos e das empresas” (Comissão Europeia, 2010a, p. 3).

Uma leitura mais atenta permite identificar a repetição de termos ligados à competitividade e à sustentabilidade – a Agenda Digital “formula propostas de ações que devem ser postas em prática urgentemente para colocar a Europa na rota de um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo” (Comissão Europeia, 2010a, p. 3), o que está alinhado com as estratégias do Programa UE 2020 para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo.

Para Verdegem e Fuchs (2013, p. 12) ao enquadrar a sustentabilidade em termos de crescimento económico sustentável, a Agenda Digital para a Europa subscreve o neoliberalismo. Neste sentido, os autores refletem ainda que a visão europeia exposta no programa pode ser caracterizada como uma abordagem reducionista e, desta forma, não se diferencia de programas anteriores, como o e-Europe e o i2010 (Fuchs, 2010). Através da análise de documentos europeus diversos voltados para a inserção da Europa na sociedade da informação os autores concebem um quadro do tipo de abordagens utilizadas, sendo a abordagem dualista a predominante (Verdegem & Fuchs, 2013, p. 5) na visão europeia.

A abordagem dualista, ainda de acordo com os autores, deixa em evidência que as questões sociais enquadram-se no contexto de uma sociedade da informação economicamente sustentável. As metas e as ações estabelecidas não consideram se a dimensão social – como as metas para alcançar melhores índices no reforço da literacia digital e na redução da clivagem digital – são compatíveis com as metas económicas ou se podem estar vinculadas através de uma relação de causa e consequência.

Tais observações não excluem o fato de a Agenda Digital para a Europa colocar a redução da clivagem digital e o aumento da inclusão digital como objetivos importantes do programa (Parlamento Europeu, 2014, p. 17). É neste ponto que os esforços para uma internet banda larga de alta velocidade, com qualidade, baixo custo, mas também aberta e neutra, são essenciais. A Comissão Europeia comprometeu-se ainda, no texto do programa, em acompanhar atentamente a aplicação das novas disposições legislativas sobre o carácter aberto e neutro da internet (2010a, p. 23) que protegem o direito dos utilizadores tais como o direito respeitante ao carácter extraordinário da Internet para a liberdade de expressão à escala mundial (Comissão Europeia, 2010a, p. 39).

A liberdade de expressão é um princípio comum a nível europeu, adquirido através de documentos como a Convenção Europeia dos Direitos do Homem (Conselho da Europa, 2013, p. 12) e da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (União Europeia, 2010, p. 29). Direitos como a liberdade de expressão e respeitantes a proteção de dados pessoais, a privacidade e aos modos de acesso aos conteúdos (CESE, 2014, p. 9) são colocados em evidência na definição dos aspectos técnicos da internet.

Neste sentido, importa analisar como estão articuladas as metas e as ações estabelecidas na Agenda Digital para a Europa para reforçar os direitos dos cidadãos perante a mobilização para o mercado, sintetizada na frase do sociólogo Mattelart (2001), quando afirma que a ideologia da sociedade da informação não é outra que aquela do mercado.

A AGENDA PORTUGAL DIGITAL E OS INTERMEDIÁRIOS DE CONEXÃO À INTERNET NO PAÍS

“Portugal está na vanguarda da tecnologia digital europeia”². Estas foram as palavras do então Comissário Europeu para a Economia Digital, indicativas de que a relação periférica de Portugal não é fator impeditivo para que o país alcance uma posição de destaque no que se refere à chamada economia digital. A frase foi proferida em Lisboa durante o ICT 2015, conhecido como o maior evento na área das TIC da Europa. A cidade recebia, 15 anos antes, a Cimeira de Lisboa, ocasião na qual os governantes europeus estabeleceram novos objetivos para tornar a União Europeia a sociedade do conhecimento mais competitiva do mundo (Comissão Europeia, 2003, p. 3). Lisboa acolheu em 2017, pela terceira vez consecutiva, o Web Summit, evento que foi destacado pela Comissão Europeia (2017a, p. 10). A cidade ganhou destaque ainda através do Fórum Digital Europeu, pelo índice de empreendedorismo digital (EDCI, 2016). Os esforços para situar Portugal na economia digital da Europa e do mundo são também observados através da leitura de índices e documentos como o Digital Economy and Society Index (DESI, 2017) e através do Relatório sobre o Progresso Digital na Europa (Comissão Europeia, 2017a), com ênfase para o crescimento dos indicadores respeitantes à prestação de serviços públicos eletrónicos.

Os indicativos anteriormente referidos servem à reflexão de que o país não escapa aos desafios em alcançar uma sociedade mais inclusiva

² Ver <http://observador.pt/2015/10/20/gunther-oettinger-portugal-esta-na-vanguarda-da-tecnologia-digital-europeia/>

digitalmente estando os seus esforços voltados para uma política competitiva e de mercado.

As políticas relativas à inserção do país na sociedade da informação tiveram início na década de 90 quando o governo de Portugal deu um importante passo (Sousa, 2000) através da publicação do Livro Verde para a Sociedade da Informação (Missão para a Sociedade da Informação, 1997). Em 2012 Portugal deu a conhecer a sua Agenda Portugal Digital, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros (112/2012) e publicada no Diário da República³. Trata-se de uma agenda “com forte compromisso público e privado, com objetivos e metas ambiciosos, no sentido de colocar Portugal como um dos países mais avançados na economia digital na UE28” (Coordenação Nacional da Estratégia Europa 2020, 2014, p. 13).

A Agenda Portugal Digital está alinhada com a Agenda Digital para a Europa e é composta por seis áreas de intervenção, entre elas o acesso à banda larga e ao mercado digital; e melhorar a literacia, qualificação e inclusão digitais. Em 2015 o Governo aprovou a Agenda Portugal Digital 2020, que atualizou e deu continuidade ao programa.

Através da iniciativa Ligar Portugal⁴, o país já havia estabelecido, em 2005, a meta de ampliar o número dos utilizadores de internet banda larga. Com as metas atualizadas, no âmbito da Agenda Digital 2020, o país pretende que 50% dos agregados familiares possam ter acesso à internet de banda larga de alta velocidade.

As iniciativas de ampliação dos utilizadores de internet implicam, na sociedade capitalista, no aumento do número de contratos de prestação de serviços relativos aos serviços de telecomunicações. Isso significa que para que haja qualquer tráfego de dados em um dispositivo de comunicação será necessária uma entidade intermediária, responsável por estabelecer a conexão. Esta entidade é a empresa que fornece o serviço de acesso à internet. O fornecimento de acesso à internet é um serviço de comunicação que está previsto em lei e constitui um serviço público essencial em Portugal. Tal serviço é possibilitado através do uso do espectro radioelétrico e da atribuição dos seus usos, através de concessões renováveis e leilões, para empresas do setor privado que passam a ter o direito de uso licenciado. Além de possuir um papel central o espectro representa um valioso recurso econômico negociado entre o Estado e o mercado. Em Portugal as principais empresas fornecedoras de acesso à internet são a MEO, do grupo Altice, a Vodafone e a NOS⁵.

³ Disponível em <https://dre.pt/application/dir/pdf/sdip/2012/12/25200/0730707319.pdf>

⁴ Ver <http://www.ligarportugal.pt/>

⁵ Ver <http://dfmonitor.eu/PT/>

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DOS TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE CONEXÃO À INTERNET

Este trabalho busca referências no debate fomentado por autores e entidades que discutem temas como os direitos humanos no âmbito das empresas de telecomunicação (Conselho da Europa, 2014; Nações Unidas, 2011, 2016, 2017); a liberdade de expressão na internet (OSCE, 2012); os termos e condições de serviços em plataformas online (Venturini et al., 2016); e mais especificamente os termos dos serviços dos fornecedores de conexão à internet (Getting connected: new policy on freedom of expression, telcos and ISPs, 2017; Provedores de internet no Brasil, 2017).

O relatório intitulado “Getting connected: new policy on freedom of expression, telcos and ISPs” (2017) aplica os Princípios Orientadores das Nações Unidas (Nações Unidas, 2011) à análise das responsabilidades das empresas de telecomunicação relativamente aos direitos humanos e contribui com a recomendação de cinco aspectos que devem ser observados nos contratos de prestação de serviços de internet: o respeito pelos direitos humanos, a participação, o empoderamento, a não-discriminação, a igualdade e a responsabilidade ética.

A observância destes aspectos serve à análise da presença ou ausência de comprometimento das empresas com o direito internacional dos direitos humanos, da liberdade de expressão e da privacidade; e resulta em recomendações gerais e específicas (Getting connected: new policy on freedom of expression, telcos and ISPs, 2017, p. 26) a serem incorporadas pelas empresas para mitigar os abusos aos direitos humanos.

Os princípios orientadores das Nações Unidas (2011) também fundamentaram os relatórios apresentados sobre a promoção e proteção do direito à liberdade de opinião e de expressão da Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas (Nações Unidas, 2016, 2017). O relator aplica os princípios às empresas de telecomunicações e as identifica como entidades privadas com grande poder de influência sob a liberdade de expressão na era digital.

Na mesma linha o Conselho da Europa (2014) publicou um guia direcionado aos utilizadores da internet com o intuito de informar sobre como os atores privados devem proceder em acordo com os direitos humanos e padrões relacionados. Este guia recomenda que os Estados-membro do Conselho da Europa têm a obrigação de assegurar a todos os que se encontram sob a sua jurisdição os direitos humanos e as liberdades fundamentais consagrados na Convenção Europeia dos Direitos do Homem e que estes prevalecem sobre os termos e condições gerais impostos através dos termos e condições dos serviços de internet contratuais de qualquer ator do setor privado.

A Fundação Heinrich Böll (2003) já havia contribuído com a Carta dos Direitos Civis para uma sociedade do conhecimento sustentável, apresentada na segunda conferência preparatória da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (WSIS). O texto da carta refere que a sociedade do conhecimento é sustentável quando preserva e promove os direitos humanos e civis para os ambientes eletronicamente determinados do futuro.

Outros trabalhos buscam fornecer material empírico como o “Terms of Service and Human Rights” (Venturini et al., 2016) através da proposta de uma metodologia de análise baseada em documentos internacionais de direitos humanos para a análise dos termos de serviço de plataformas online de segmentos diversos, a exemplo do AirBnb, do Facebook, e do Spotify. A equipa da Artigo 19, no Brasil, também forneceu material empírico a partir da análise dos termos de uso para o fornecimento de internet banda larga fixa no país.

Os estudos e análises anteriores identificaram e evidenciaram práticas indevidas das empresas de telecomunicação. Tais práticas podem ser resultantes de interesses comerciais, como através da priorização ou da restrição do tráfego de dados e da venda de dados pessoais; ou de regulação por parte do Estado.

BREVE ANÁLISE DOS TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE CONEXÃO À INTERNET EM PORTUGAL

A breve análise apresentada nesta parte do trabalho adapta para o contexto português os arcabouços de análise expostos nas publicações anteriormente apresentadas, com ênfase para a estrutura dos critérios utilizados por Artigo 19 (Provedores de internet no Brasil, 2017, p. 23). Foram selecionadas algumas das recomendações a serem observadas nos contratos dos termos e condições do serviço de fornecimento de conexão à internet em Portugal e que são consideradas indispensáveis para que os termos estejam em conformidade com os direitos fundamentais dos cidadãos.

A recolha dos termos a serem analisados foi feita a partir de observação estruturada dos sítios eletrônicos das três maiores empresas fornecedoras de acesso à internet de Portugal, consistindo na informação disponibilizada pelas mesmas, a saber, MEO⁶, NOS⁷ e Vodafone⁸.

⁶ Ver <https://www.meo.pt/>

⁷ Ver <http://www.nos.pt/>

⁸ Ver <http://www.vodafone.pt/>

Um primeiro apontamento pode ser colocado relativamente à observação da acessibilidade dos termos de serviço. De acordo com as recomendações, os termos devem ser de fácil acesso e consulta para o utilizador. Alguns estudos (Provedores de internet no Brasil, 2017, p. 27; Venturini et al., 2016) relatam as dificuldades práticas encontradas para localizar os termos contratuais em plataformas online e nos sítios oficiais das empresas.

A observação estruturada dos sítios dos operadores portugueses confirmou a dificuldade em encontrar os termos de serviço. Apesar de existir um atalho para as condições de oferta dos serviços na parte superior da plataforma da operadora Vodafone, foi necessária uma navegação exaustiva para localizar os termos que estão em vigor. O sítio da NOS também apresenta um atalho para as condições de oferta dos serviços na parte superior da sua plataforma e que divide-se entre as ofertas disponíveis. Porém, para aceder às condições detalhadas dos serviços é necessário navegar até às condições contratuais típicas onde é possível descarregar os documentos. Os termos entretanto não estão atualizados e datam de 2017. O sítio da MEO apresenta uma abordagem que leva o utilizador a descarregar diretamente o documento das condições de oferta dos serviços a partir da parte superior da sua plataforma online. As condições de utilização foram localizadas no rodapé da página eletrônica e remetem para os contratos de adesão onde estão separadas as condições de adesão dos serviços móveis e da rede fixa.

Desta forma foram selecionados seis documentos para a análise, sendo três da MEO, dois da NOS e um da Vodafone. Da operadora MEO foram analisados o contrato de adesão a serviços de comunicações eletrônicas em rede fixa, o contrato de adesão a serviços de comunicações eletrônicas em rede móvel e as condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrônicas da MEO; da operadora NOS, os termos e condições do serviço de internet móvel em banda larga e os termos e condições do serviço internet fixa; e da operadora Vodafone, o contrato de adesão ao serviço fixo e/ou serviço móvel. Os documentos analisados encontram-se especificados nas referências finais deste trabalho.

Após observar a acessibilidade dos termos e selecionar os documentos foram observados os princípios da não-discriminação e igualdade. Por recomendação, os termos dos serviços devem garantir que os utilizadores tenham acesso a um tráfego de dados não discriminatório. Para tal recomenda-se que os fornecedores de conexão à internet assegurem o princípio da neutralidade da rede.

Uma posição favorável ao princípio da neutralidade da rede está a ser assumida através de um quadro regulatório, por organismos de todo o

mundo⁹; na Europa através do regulamento conhecido como “Regulamento TSM” (Parlamento Europeu e Conselho, 2015), que estabelece medidas respeitantes ao acesso à internet aberta; e através das linhas de orientação para a neutralidade da rede do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC, 2016). A lei portuguesa transpõe os aspectos do Direito da União Europeia.

Mediante a relevância da neutralidade da rede, a observância a este princípio foi transposta à leitura dos termos e condições de serviços a fim de verificar o compromisso das empresas com a não-discriminação e igualdade. A leitura dos documentos guiou-se a partir dos critérios elaborados pela Artigo 19 (Provedores de internet no Brasil, 2017, p. 23) e através de perguntas tais como: o princípio da neutralidade da rede é considerado ou citado? Existe um compromisso com a não discriminação ou com a priorização do tráfego de dados? Há restrição de acesso a determinados conteúdos, aplicações ou serviços não justificados por uma ordem judicial?

A leitura dos termos não revelou uma tomada de posição sobre a neutralidade da rede em nenhum dos documentos analisados. A Vodafone, entretanto, apresenta termos que possibilitam um entendimento favorável.

A Vodafone trata equitativamente todo o tráfego, sem discriminações, restrições ou interferências e independentemente do emissor e do recetor do conteúdo acedido ou distribuído, das aplicações ou serviços utilizados ou prestados, ou do equipamento terminal utilizado.¹⁰

A Vodafone coloca ainda que pode

(ii) aplicar medidas razoáveis de gestão de tráfego, não discriminatórias e proporcionadas, não exercendo qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede, nem mantendo tais medidas por mais tempo do que o necessário.¹¹

A operadora, porém, não menciona precisamente a quais regulamentos ou legislação segue para determinar o que constitui uma gestão de tráfego não discriminatória.

⁹ Apesar do recente regresso, em 2017, da Federal Communications Commission (FCC), nos Estados Unidos, que revogou a norma aprovada em 2015 que instituiu a neutralidade da rede.

¹⁰ Informação retirada do “Contrato de adesão ao serviço fixo e/ou serviço móvel” da Vodafone, p. 2, disponível em <http://downloads.vodafone.pt/Detail.htm?DocumentId=169#>

¹¹ Informação retirada do “Contrato de adesão ao serviço fixo e/ou serviço móvel” da Vodafone, p. 3, disponível em <http://downloads.vodafone.pt/Detail.htm?DocumentId=169#>

A operadora NOS, por sua vez, cita o Regulamento (UE) 2015/2120 (Parlamento Europeu e Conselho, 2015) que tem por objetivo estabelecer regras comuns para garantir o tratamento equitativo e não discriminatório do tráfego na prestação de serviços de acesso à internet.

O exercício do direito de o Cliente aceder a informações e conteúdos e de os distribuir, bem como de utilizar e fornecer aplicações e serviços ou, ainda, de utilizar equipamente terminal à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet, independentemente da sua localização, ou da localização, origem ou destino da informação, do conteúdo, da aplicação ou do serviço, não será vedado caso se verifiquem os desvios previstos no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.¹²

A operadora chega a copiar integralmente os termos que estão escritos no Regulamento (UE) 2015/2120 quando coloca que a NOS poderá oferecer

serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade. (Parlamento Europeu e Conselho, 2015, p. 4)¹³

Mesmo assim a operadora NOS enfatiza que pode

definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.¹⁴

O trecho anterior revela que o texto é contraditório relativamente ao Regulamento (UE) 2015/2120 pois ao tratar sobre uma utilização eficaz não deixa explícito as condições em que a operadora pode exercer controlo sob o tráfego de dados. Os fornecedores só podem controlar a rede no que se

¹² Informação retirada de “Termos e condições do serviço de internet móvel em banda larga”, p. 5, disponível em <https://tinyurl.com/y2lw3t55> e dos “Termos e condições do serviço internet fixa”, p. 5, disponível em <https://tinyurl.com/y3jetyr4>

¹³ Informação retirada de “Termos e condições do serviço de internet móvel em banda larga”, p. 5, disponível em <https://tinyurl.com/y2lw3t55> e dos “Termos e condições do serviço internet fixa”, p. 5, disponível em <https://tinyurl.com/y3jetyr4>

¹⁴ Informação retirada de “Termos e condições do serviço de internet móvel em banda larga”, p. 5, disponível em <https://tinyurl.com/y2lw3t55> e dos “Termos e condições do serviço internet fixa”, p. 5, disponível em <https://tinyurl.com/y3jetyr4>

refere às medidas de gestão de tráfego, por razões que se justifiquem tecnicamente, mas nunca por razões de ordem comercial.

Outro aspecto observado na leitura dos documentos foi o da propriedade intelectual. Esta questão toca o princípio da não discriminação no que se refere ao papel dos fornecedores de conexão em lidar com a atividade dos clientes utilizadores. As empresas de conexão à internet têm papel relevante visto que podem implementar ou serem pressionadas a praticar medidas punitivas de restrição ao tráfego de dados ou mesmo a proceder ao desligamento do serviço de conexão à internet.

Medidas restritivas já foram observadas na União Europeia como através da suspensão dos serviços sem ordem judicial prévia, tal como foi adotado pelo governo francês através da Lei Hadopi, em 2009. Tal lei foi revogada em 2013 quando o Parlamento Europeu optou por impedir a possibilidade de os operadores bloquearem acessos à internet sem uma ordem judicial prévia. Outras propostas que tocam a questão da propriedade intelectual foram observadas no espaço europeu como através do Acordo Comercial de Combate a Contrafação (ACTA), que foi remetido pela Comissão Europeia para o Tribunal de Justiça da UE, tendo em vista a verificação da sua compatibilidade com os direitos e liberdades fundamentais. O Parlamento Europeu rejeitou o acordo impossibilitando assim a sua entrada em vigor.

Embora descartada pelas instituições europeias, a possibilidade de os operadores poderem restringir os acessos dos utilizadores à rede sem um mandato judicial prévio não fica clara na observação dos termos analisados. Em alguns trechos os direitos de autor e práticas ilícitas são referidos em termos condicionais para o acesso aos serviços prestados pelos fornecedores de conexão.

A MEO, por exemplo, indica os direitos de propriedade intelectual entre as condições estabelecidas. A operadora coloca que constituem condições de acesso e utilização dos seus serviços: “respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos”¹⁵.

E a NOS coloca que

reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja

¹⁵ Informação retirada do “Contrato de adesão a serviços de comunicações eletrónicas em rede fixa” da MEO, disponível em <https://tinyurl.com/y24zrlpw> e do “Contrato de adesão a serviços de comunicações eletrónicas em rede móvel» da MEO, disponível em <https://tinyurl.com/y65vbghz>

fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respetiva ilicitude.¹⁶

Desta forma não ficam claras as condições em que os operadores colocam-se no direito de restringir os serviços de conexão à internet, ou mesmo se é necessário um mandato judicial prévio, o que constitui um preocupação com a liberdade na internet.

A garantia de acesso aberto à internet implica ainda a impossibilidade de os fornecedores de conexão negociarem o tráfego de dados, por exemplo, com os fornecedores de conteúdos e serviços, o que resultaria em práticas discriminatórias¹⁷. Apesar disto, em Portugal, as práticas que configuram uma forma de discriminação através do bloqueio dos dados são observadas nas ofertas dos planos de internet móvel das três principais operadoras. Alguns exemplos: a MEO, através do plano Moche e do pacote Smart Net; a NOS, através do plano WTF, e a Vodafone através do tarifário Vodafone You. Tais ofertas não contabilizam o tráfego de dados gerados para a cobrança de algumas aplicações, em detrimento de outras. Os termos e condições das ofertas comerciais anteriormente referidas não estão especificados nos termos de serviço analisados nesta pesquisa e são encontrados em sítios externos, para os quais os sítios oficiais dos operadores remetem e que funcionam como plataformas específicas de divulgação dos seus planos, pacotes e franquias, sendo necessária uma análise mais específica destes termos.

CONCLUSÕES

Os resultados desta pesquisa indicam que mesmo que os direitos e as liberdades fundamentais prevaleçam sobre as condições contratuais que possam ser estabelecidas com os fornecedores de conexão à internet em Portugal, tais direitos não estão evidentes nos termos analisados. Tal fato não é surpreendente visto que os mesmos tampouco estão em evidência nos programas de inserção da Europa na sociedade da informação. A leitura da Agenda Digital para a Europa confirmou que as questões dos direitos fundamentais e da promoção das ações para a inclusão e literacia

¹⁶ Informação retirada do “Contrato de adesão a serviços de comunicações eletrónicas em rede fixa” da MEO, disponível em <https://tinyurl.com/y24zrlpw> e do “Contrato de adesão a serviços de comunicações eletrónicas em rede móvel» da MEO, disponível em <https://tinyurl.com/y65vbghz>

¹⁷ A exemplo da prática conhecida como fast-lane, que configura uma priorização do tráfego de dados ou da prática conhecida como zero-rating que configura uma forma de bloqueio dos dados.

estão enquadradas nas metas de natureza predominantemente econômica, como a inovação, o empreendedorismo e o emprego. A ausência de um posicionamento mais direto e independente sobre os direitos fundamentais reflete um desequilíbrio das estratégias empreendidas, entre o interesse público e a mobilização para o mercado.

No contexto europeu, com a banda larga sendo implantada por atores privados, importa observar as práticas de mediação desempenhadas por estas empresas. Os fornecedores de conexão à internet atuam como importantes intermediários entre os utilizadores e os direitos fundamentais dos cidadãos. Neste sentido, os desafios para alcançar uma sociedade europeia menos desigual e mais inclusiva digitalmente não passam apenas por confrontar as práticas dos fornecedores de conexão à internet que pressionam os limites dos direitos dos cidadãos europeus mas também passam por uma alteração de visão no atual quadro dos programas para a sociedade da informação na União Europeia.

A forma como Portugal está a ser posicionado internacionalmente também coloca em questão a que tipo de sociedade da informação o país se direciona? A preocupação em atrasar-se em relação a outros países no que respeita às redes digitais revela uma preocupação competitiva que reflete uma preocupação com a posição periférica do país, do ponto de vista de uma periferia Ibérica, mas que aborda em menor escala as preocupações com os índices de literacia e de inclusão digital no país.

De forma a concluir, este trabalho procurou estabelecer a relação de como as práticas de mercado e as diretrizes da Agenda Digital para a Europa evidenciam a ideologia da sociedade da informação e expõem os limites do compromisso com uma sociedade digital inclusiva. O trabalho buscou ainda fornecer material para uma análise mais aprofundada dos termos dos serviços dos fornecedores de conexão à internet e a sua relação com os direitos fundamentais dos cidadãos.

FINANCIAMENTO E AGRADECIMENTOS

Agradeço à Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) pelo apoio financeiro através de uma bolsa de doutoramento (PD/BD/128177/2016).

REFERÊNCIAS

- Bangemann, M., Cabral da Fonseca, E., Davis, P., de Benedetti, C., Gyllenhammar, P., Hunsel, L., et al. (1994). *Europe and the global information society. Recommendations to the European Council*. Luxemburgo: Commission of the European Communities. Retirado de <https://tinyurl.com/yykmlkj>
- Bell, D. (1999). *The coming of post-industrial society*. Nova Iorque: Basic Books.
- Benkler, Y. (2006). *The wealth of networks: how production networks transform markets and freedom*. New Haven e Londres: Yale University Press.
- BEREC (2016). BEREC guidelines on the implementation by national regulators of european net neutrality rules. Retirado de <https://tinyurl.com/y2cvcqwe>
- Castells, M. (2002). *A era da informação: economia, sociedade e cultura, vol. 1: A sociedade em rede*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Cocco, G., Galvão, A., Silva, G., Corsani, A. & Aguiar, E. (2003). *Capitalismo cognitivo*. Rio de Janeiro: DP&A.
- Comissão das Comunidades Europeias (1994). *Europe's way to the information society: an action plan communication from the commission to the council and the european parliament and to the economic and social committee and the committee of regions*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y6yb35mh>
- Comissão das Comunidades Europeias (2000). *eEurope 2002: uma sociedade da informação para todos*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y4l2wla7>
- Comissão das Comunidades Europeias (2002). *eEurope 2005: uma sociedade da informação para todos*. Bruxelas. Retirado de <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2002/PT/1-2002-263-PT-F1-1.Pdf>
- Comissão das Comunidades Europeias (2005). *i2010: uma sociedade da informação europeia para o crescimento e o emprego*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y6cwx2qj>
- Comissão das Comunidades Europeias (2009a). *Relatório sobre a competitividade da Europa em matéria digital: principais resultados da estratégia i2010 entre 2005 e 2009*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y6dsxcm>
- Comissão das Comunidades Europeias (2009b). *Livro Branco. Modernização da normalização das TIC na UE: o caminho a seguir*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y6pj9dqv>
- Comissão das Comunidades Europeias (2009c). *Europe's digital competitiveness report main achievements of the i2010 strategy 2005-2009*. Bruxelas. Retirado de <http://aei.pitt.edu/45842/>

- Comissão Europeia (2003). *Para uma Europa do conhecimento: a União Europeia e a sociedade da informação*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y62ovka4>
- Comissão Europeia (2010a). *Uma Agenda Digital para a Europa*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y5t26698>
- Comissão Europeia (2010b). *Europa 2020: estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo*. Bruxelas. Retirado de <https://tinyurl.com/y6cd39f7>
- Comissão Europeia (2017a). *Relatório sobre o progresso digital na Europa 2017: perfil do país Portugal*. Retirado de <https://tinyurl.com/yyodx52k>
- Comissão Europeia (2017b). *eGovernment in Portugal*. Luxemburgo. Retirado de <https://tinyurl.com/y69swhpc>
- Comité Económico e Social Europeu (CESE) (2014). *A política e a governação da Internet: o papel da Europa na configuração da governação da Internet no futuro COM(2014)*. Bruxelas: Antonio Longo. Retirado de <https://tinyurl.com/y2hlthet>
- Conselho da Europa (2010). *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Anotações relativas ao texto integral da Carta*. Retirado de <https://tinyurl.com/y5kzf3w4>
- Conselho da Europa (2013). *Convenção Europeia dos Direitos do Homem*. Strasbourg. Retirado de <https://tinyurl.com/y5dcgc7x>
- Conselho da Europa (2014). *Guide to human rights for internet users. Recommendation CM/Rec(2014)6 of the Committee of Ministers to member States on a Guide to human rights for Internet users*. Retirado de <https://tinyurl.com/y34zru2d>
- Coordenação Nacional da Estratégia Europa 2020. (2014). *Estratégia Europa 2020 - ponto de situação das metas em Portugal*. Retirado de <https://tinyurl.com/y2luw8v5>
- DESI. (2017). *Digital Economy and Society Index*. Retirado de http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-17-352_en.pdf
- European Digital City Index. (EDCi) (2016). *City Ranking*. Retirado de <https://digitalcityindex.eu/>
- Eurostat (2018). *Digital economy and digital society statistics at regional level*. Retirado de <https://tinyurl.com/yyllaz02>
- Fuchs, C. (2008). *Internet and society. Social theory in the information age*. Nova Iorque: Routledge.

- Fuchs, C. (2010). Theoretical foundations of defining the participatory, co-operative, sustainable information society. *Information, Communication, and Society*, 13(1), 23-47. DOI: 10.1080/13691180902801585
- Getting connected: new policy on freedom of expression, telcos and ISPs. (2017, 14 de junho). *Article 19* [Post em blogue]. Retirado de <https://tinyurl.com/y2y49pg8>
- GWI (2016). Q3 & Q4 Based on a survey of Internet users aged. GlobalWebIndex. Retirado de <https://tinyurl.com/y3u7kfu0>
- Heinrich Böll Foundation (2003). Charter of civil rights for a sustainable knowledge society. version 2.0. Retirado de <http://www.worldsummit2003.de/en/web/375.htm>
- Mattelart, A. (2001). Une autre société de l'information est possible. *Projetct Fragments du Monde* [Post em blog]. Retirado de <https://tinyurl.com/yynbv3>
- Mediapost. (2017). InDat: Into Digital Audiences, Portugal 2017. Lisboa: comScore. Retirado de <https://tinyurl.com/yycyglth>
- Missão para a Sociedade da Informação (1997). *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal*. Lisboa: M.S.I., D.L. Retirado de <http://homepage.ufp.pt/lmbg/formacao/lvfinal.pdf>
- Nações Unidas (2011). Guiding principles on business and human rights: implementing the United Nations “Protect, respect and remedy” framework. Nova Iorque: David Kaye. Retirado de <https://tinyurl.com/dyvnrxw>
- Nações Unidas (2016). A/HRC/32/38, *Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression*. Nova Iorque: David Kaye, Retirado de <https://tinyurl.com/y35htkf8>
- Nações Unidas (2017). A/HRC/35/22, *Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression*. Nova Iorque: David Kaye. Retirado de <https://tinyurl.com/y2b7xt5b>
- Negri, A. & Hardt, M. (2001). *Império*. Rio de Janeiro: Record.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2001). *Understanding the digital divide*. Paris: OECD. Retirado de <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>
- Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE) (2012). A study of legal provisions and practices related to freedom of expression, the free flow of information and media pluralism on the internet in OSCE participating states. Retirado de <https://www.osce.org/fom/105522?download=true>

- Parlamento Europeu (2014). Regulamento n.º 283/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de março de 2014 relativo às orientações para as redes transeuropeias na área das infraestruturas de telecomunicações e que revoga a Decisão n.º 1336/97/CE. Retirado de <https://tinyurl.com/y5koc87l>
- Parlamento Europeu e Conselho (2015). Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho. Retirado de <https://tinyurl.com/y3pht9we>
- Pordata (2018). Assinaturas do acesso à Internet. Retirado de <https://tinyurl.com/y4hpq4lw>
- Provedores de internet no Brasil – análise dos termos de uso para provimento de banda larga fixa em relação a padrões internacionais de direitos humanos. (2017, 28 de outubro). *Artigo 19* [Post em blogue]. Retirado de <https://tinyurl.com/yxusp6x8>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012. D.R. n.º 252, Série I de 2012-12-31. Retirado de <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2012/12/25200/0730707319.pdf>
- Schiller, D. (1999). *Digital capitalism: networking the global market system*. Cambridge: Mass MIT Press.
- Schmiede, R. (2006). Knowledge, work and subject in informational capitalism. In J. Ber-leur, J., M. I. Nurminen & J. Impagliazzo (Eds.), *Social informatics: an information society for all?* (pp. 333-354). Nova Iorque: Springer.
- Sousa, H. (2000). Políticas da Comunicação: reformas e continuidades. In M. Pinto (Ed.), *A Comunicação e os media em Portugal (1995-2000)*. *Cronologia e leituras de tendências* (pp. 31-51). Braga: CECS.
- Venturini, J., Louzada, L., Maciel, M., Zingales, N., Stylianou, K. & Belli, L. (2016). *Terms of service and human rights: an analysis of online platform contracts*. Rio de Janeiro: Revan. Retirado de <https://tinyurl.com/y55oepae>
- Verdegem, P. & Fuchs, C. (2013). Towards a participatory, cooperative and sustainable information society. A critical analysis of Swedish ICT policy discourses. *Nordicom Review*, 34(2), 3.18. DOI: 10.2478/nor-2013-0050

Citação:

Polo, M. (2019). Os fornecedores de internet em Portugal e os desafios em relação à Agenda Digital para a Europa. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), *Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (pp. 173-191). Braga: CECS.