

🎯 Teste prático e preços



1500 KM DE AVALIAÇÃO

Cobertura de rede e qualidade dos serviços de Internet móvel numa viagem pelo Litoral

Trio de Concorrê

Nas 3 operadoras principais, os e a qualidade é aproximada. Te

Para seleccionar um tarifário de Internet móvel, indique os gigabytes de tráfego de que precisa e a cor preferida, entre laranja, azul ou vermelho. Escolhidos os megabits por segundo de velocidade para navegar, desafiamos a encontrar um motivo (racional) para contratar Optimus, TMN ou Vodafone. Promoções à parte, na nossa pesquisa de preços, só 9 cêntimos separam as opções da TMN das da Optimus e Vodafone. As 3 operadoras estão em sintonia até no desempenho em *download*, *upload* ou tempo de resposta, salvo pequenas diferenças no resultado. Apenas no teste ao nível de rede na nossa viagem pelo País a TMN conseguiu melhor cobertura. Já nos contratos, cada empresa tem os seus meios para se desresponsabilizar: impossibilidade de pôr termo por mau

REDE E VELOCIDADE DE LISBOA A BRAGA

De carro e de comboio, entre a capital e o Minho, testámos os serviços de Internet móvel mais utilizados, 4 Mbps e 7,2 Mbps, e o da tecnologia HSPA+, mais recente, dos principais operadores: Optimus, TMN e Vodafone. Avaliámos o nível

de cobertura de rede, velocidade de *download*, *upload* e tempo de resposta da rede importante em aplicações interactivas, como jogos on-line e VoIP. Em Setembro último, recolhemos preços sem promoções dos tarifários pós-pagos.

MEDIÇÕES EM 5 METROS

Para avaliar a qualidade da rede, medimos o nível de sinal das redes UMTS e GSM/GPRS a cada 5 metros dos percursos. Utilizámos um sistema de medição composto por analisadores de rede, receptor de GPS e PC com *software* específico.

KIT DE MEDIÇÃO NA ESTRADA

Computador com *software* específico regista dados



imitação

ncia a 9 cêntimos

serviços de Internet móvel custam o mesmo
tecnologia mais rápida e cara ainda não voa

serviço ou alteração de preços, sem definir prazo para avisar são exemplos de cláusulas abusivas que analisámos.

Ultra-rapidez só nas capitais

A introdução da tecnologia de terceira geração e meia permitiu aos serviços móveis garantir velocidades equivalentes aos acessos fixos. Até Junho último, 1,1 milhões de portugueses ligavam o seu computador à Internet através de banda larga móvel. O número de clientes de banda larga móvel ultrapassou os dos serviços de acesso por ADSL e, sobretudo, os de cabo, segundo dados da Anacom, Autoridade Nacional das Comunicações. Quando cada um deles se liga à Net, acede automaticamente à rede de maior velocidade disponível e permitida pelo seu tarifário e equipamento. Sublinhamos o disponível: em muitas áreas do País, em especial, as menos povoadas, só existe

cobertura GPRS, que não é tecnologia de banda larga e utiliza a rede de telemóvel para transmitir dados, com velocidade de *download* anunciada de 56 kilobits por segundo (kbps).

Os nossos percursos na estrada e nos carris do Litoral confirmam que a banda larga móvel mais rápida, através da tecnologia HSPA+, que permite velocidades até 21,6 megabits por segundo (Mbps), continua reservada a algumas zonas privilegiadas da Grande Lisboa e Porto. A cobertura HSPA para a velocidade de 7,2 Mbps existe, sobretudo, nas cidades maiores e zonas centrais de localidades. A partir daí, é sempre a descer até às coordenadas mais periféricas. No nosso teste, as redes de terceira geração das 3 operadoras mostraram um bom nível de sinal, mas a TMN é a melhor, seguida da Vodafone e da Optimus. No comboio alfa pendular entre Lisboa

e Braga, a TMN obteve sinal aceitável em quase toda a viagem. Com as outras, a qualidade do sinal foi má numa parte significativa do trajecto.

Pen fornecida limita desempenho

Ter cobertura e sinal de rede forte não garante um acesso veloz. Os serviços com *download* até 21,6 Mbps foram a grande desilusão face às velocidades que anunciam. Nos *downloads*, o pico máximo ficou pelos 8,6 Mbps e nos *uploads* em 3,9 Mbps. Já os tarifários a 4 Mbps brilharam em momentos altos, pois atingiram velocidades máximas próximas ou superiores ao que prometem. Em velocidade média, valores que traduzem melhor o ritmo real de descarga e envio de ficheiros, quase não registámos diferenças entre os 3 tarifários da TMN, que prometem velocidades distintas. Também os planos de 4 e 7,2 Mbps da



EXCLUSIVO ASSOCIADOS
244 tarifários de 16 fornecedores de Internet no simulador
www.deco.proteste.pt/tarifasinternet

de analisadores de rede e associa a informação do receptor de GPS sobre identificação do local



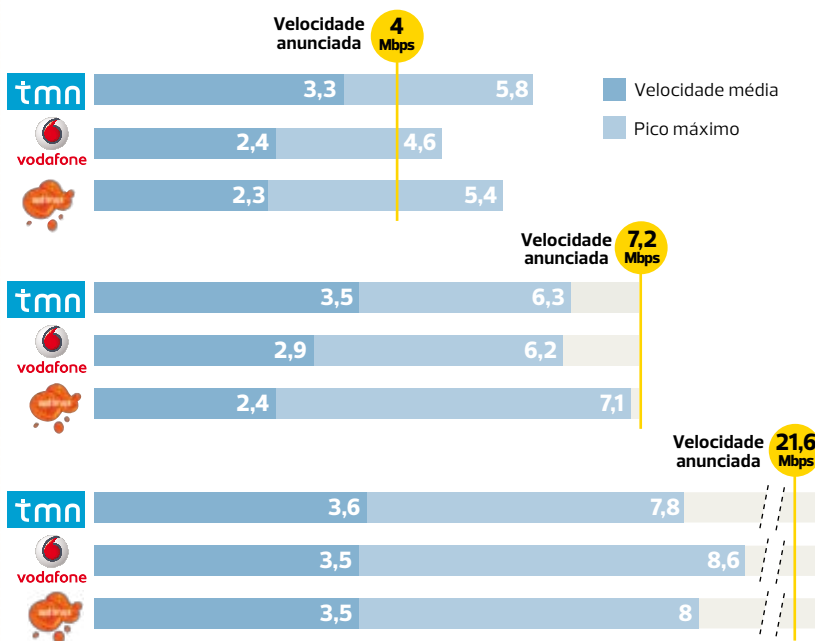
2524

Pedidos de ajuda sobre Net móvel no nosso serviço até Agosto de 2010

Teste prático e preços

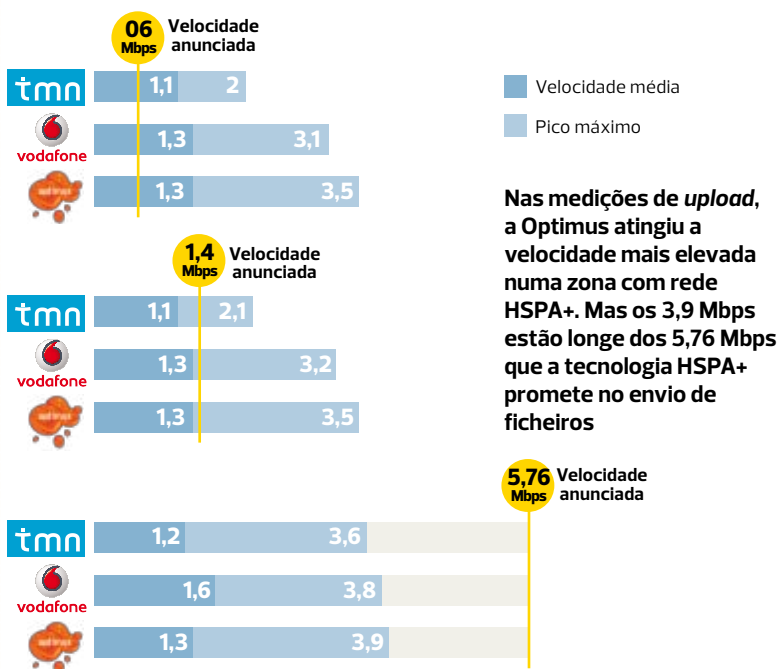
PROMESSAS DIFERENTES, VELOCIDADES ALINHADAS

Downloads medidos pela equipa PROTESTE



Nalguns serviços que anunciam velocidades diferentes, o ritmo de *download* só se diferencia muito nos picos máximos atingidos. Os que prometem ser mais rápidos não vão além dos 8,6 Mbps

Uploads medidos pela equipa PROTESTE



Nas medições de *upload*, a Optimus atingiu a velocidade mais elevada numa zona com rede HSPA+. Mas os 3,9 Mbps estão longe dos 5,76 Mbps que a tecnologia HSPA+ promete no envio de ficheiros

»

Optimus revelam ritmos próximos. Nas 3 categorias de prova de *download*, a TMN conseguiu um ligeiro avanço. Os tempos medidos na resposta da rede são relativamente curtos e colocam as opções móveis das 3 operadoras no patamar dos serviços fixos por ADSL e cabo. Só nos valores médios de latência, a TMN é um pouco mais lenta a responder. Para estas medições, utilizámos *pen* e *modems* compatíveis com as tecnologias de comunicações móveis mais recentes. Com outros aparelhos, há alguma perda de desempenho, sobretudo, com as *pen* de 3,6 Mbps. Além de limitarem a velocidade de *download* dos serviços de 4 Mbps, restringem a velocidade de *upload*, pois não são compatíveis com a tecnologia HSUPA. Se contratar um serviço de 4 Mbps

SERVIÇOS DE INTERNET MÓVEL		Por mês
Operadora e tarifário		
VELOCIDADE DE DOWNLOAD 4 MBPS		
tmn	Banda larga regular	€ 24,90
vodafone	Best Net Plus	€ 24,99
Optimus	Kanguru Portátil Light	€ 24,99
VELOCIDADE DE DOWNLOAD 7,2 MBPS		
tmn	Banda larga plus	€ 34,90
vodafone	Best Net Max	€ 34,99
Optimus	Kanguru Portátil Xpress	€ 34,99
VELOCIDADE DE DOWNLOAD 21,6 MBPS		
tmn	Banda larga super	€ 44,90
vodafone	Best Net Top	€ 44,99
Optimus	Kanguru Portátil Xpress+	€ 44,99

QUADRO

Preços recolhidos em Setembro de 2010 não contemplam campanhas até final dessemês, nem outras promoções.

Custo extra exigido para manter a velocidade máxima do plano, esgotado o tráfego incluído. Senão pagar, a velocidade baixa.

e for possível, opte pela *pen* de 7,2 HSUPA: custa só mais € 10 e proporciona um desempenho superior.

Velocidade ao mesmo custo

Escolher a operadora mais barata quando todas têm desempenhos aproximados é uma receita que vai levá-lo a poupar 9 cêntimos. Nos serviços pós-pagos que pesquisámos, entre a mesma velocidade, as mensalidades da Vodafone e da Optimus são iguais. Mais original, a TMN cobra menos 9 cêntimos.

Os mais atentos concluem que as 3 operadoras alteram os preços ao mesmo tempo e na mesma medida e copiam até as promoções. Já vimos este filme: a falta de concorrência nos tarifários de telemóvel repete-se nos serviços de Net móvel.

»

PREÇO (€)		CARACTERÍSTICAS	
Custo extra (4 GB)	Pen	Velocidade de upload	Tráfego incluído
€ 5	€ 19,90	640 Kbps	4 GB
€ 5,04	€ 19,90	640 Kbps	4 GB
€ 5	€ 19,90	640 Kbps	4 GB
n.a.	€ 29,90	1,4 Mbps	ilimitado
n.a.	€ 29,90	1,4 Mbps	ilimitado
n.a.	€ 29,90	1,4 Mbps	ilimitado
n.a.	€ 79,90	5,76 Mbps	ilimitado
n.a.	€ 59,90	5,7 Mbps	ilimitado
n.a.	€ 129,89	5,76 Mbps	ilimitado

COMO USAR

Tráfego incluído Sem limite de tráfego e de tempo. A velocidade de navegação desce para 128 Kbps após consumir 4 GB. Nos ilimi-

tados, a operadora define as suas restrições. Na maioria dos casos, o "ilimitado" esconde condições.

Opção mais barata por ritmo

Os custos de navegação são idênticos nas 3 operadoras. Ao escolher um tarifário, faça contas ao tráfego que utiliza.

1 PERFIL REDUZIDO

Utiliza a Net para ver e-mails e conta bancária, pesquisas e actividade nas redes sociais e serviços de vídeo como o YouTube. Descarrega poucos e pequenos ficheiros e respeita os limites de tráfego.

A MELHOR OPÇÃO Se consome até 8 GB, a velocidade de 4 Mbps é mais indicada. Esgotados os primeiros 4 GB, por cada 4 GB extra terá de pagar € 5 ou a velocidade diminui para 128 Kbps. Não vale a pena mudar para um serviço de 7,2 Mbps: o fraco acréscimo em velocidade não compensa desembolsar mais € 10 por mês.

2 PERFIL MODERADO

Passa muito tempo a navegar, faz alguns *downloads*. Considerámos que este utilizador atinge 8 GB de tráfego.

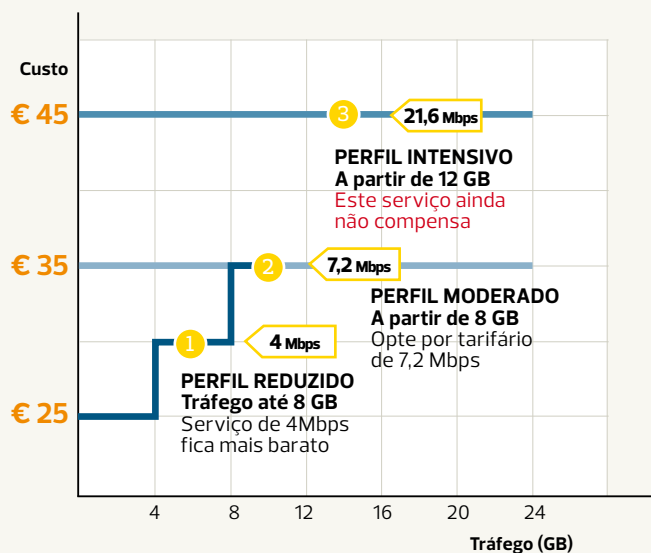
A MELHOR OPÇÃO Se gasta mais do que 8 GB, opte por um tarifário de 7,2 Mbps. Entre 8 e 12 GB, aquele fica ao mesmo preço da velocidade 4 Mbps e é um pouco mais veloz.

3 PERFIL INTENSIVO

Descarrega músicas e filmes e utiliza serviços de partilha de ficheiros. Precisa de 12 GB de tráfego.

A MELHOR OPÇÃO Um tarifário de 7,2 Mbps, pois os de 21,6 Mbps ainda não são opção. Custam mais € 10 por mês do que os de 7,2 Mbps e superam-nos por pouco na velocidade de *download*, muito longe da anunciada.

CUSTOS IGUAIS NAS 3 OPERADORAS PRINCIPAIS



Teste prático e preços

DESLIGADA E SEM CULPA



Catarina Feijoeiro
23 anos, estudante, Leiria

“TMN exigia-me € 446 por erro do seu serviço”

Em Agosto de 2008, a nossa associada aderiu ao programa e-escolas, da TMN, com Internet de banda larga. A partir de Janeiro de 2009, Catarina autorizou o débito directo da mensalidade na sua conta bancária.

Cinco meses depois, a TMN alertou-a para a falta de pagamento e cortou a ligação à Net. Numa loja da operadora, a leitora soube que o débito não tinha sido feito por lapso da TMN, pagou o valor em falta e pediu a reactivação do serviço.

Dias depois, a leitora recebeu uma carta para pagar € 446,70 por incumprimento contratual do período de fidelização. Após reclamar, a ligação ficou operacional, mas só por 20 dias.

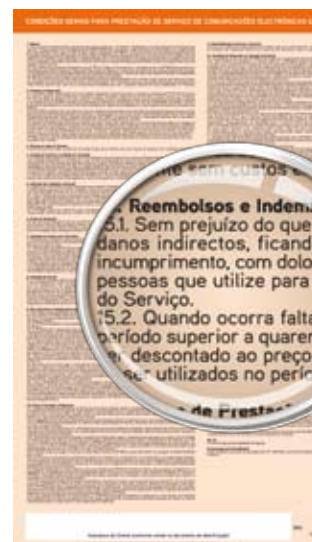
A TMN exigia o pagamento de € 446,70 de penalização e Catarina reclamou de novo. Como não recebeu resposta, pediu a nossa ajuda. Com 2 cartas, a da associada e a do nosso serviço de informações, finalmente, a TMN anulou a factura de incumprimento e reactivou a Net. Lamentável é que não tenha compensado a leitora pelos dias que esteve sem serviço de Net.

»

Contratos para lavar as mãos

Na nossa análise à informação sobre as condições e aos contratos, fizemos um esforço visual para ler os contratos, sobretudo, o da Optimus. Mas nem assim nos passou despercebida a impossibilidade de pôr termo ao contrato por mau serviço, se a Optimus resolver o problema em 8 dias após receber queixa escrita do cliente. Mas se este não cumprir pagamentos, a solução é imediata: tem de autorizar o débito em qualquer das suas contas bancárias.

Já a TMN alerta para a alteração de preços, mas não define o prazo para avisar, que pode ser no mesmo dia. A Vodafone limita a sua responsabilidade a acções com dolo ou culpa grave, que só os tribunais podem apurar. Mas antecipa-se às sentenças e fixa tectos de indemnização. ●



Tamanho de letra do contrato da Optimus: um convite para não ler



Mapa detalhado revela tecnologias e velocidades disponíveis na sua rua. Bom exemplo só na página da Vodafone

Internet pouco móvel em alternativas

▶ TMN, Vodafone e Optimus detêm juntos 91% dos clientes de Internet móvel. Não é a qualidade do serviço que dita a escolha entre as 3 operadoras: o nosso teste revela que os parâmetros de qualidade são muito próximos. Também não se distinguem pelo preço. A nossa pesquisa desvendou tarifários tão idênticos que não deixam apontar uma solução mais económica. Não é coincidência do acaso, pois quando um operador muda preços ou condições, os outros seguem-lhe os passos. Os consumidores duvidam que o cenário resulte só de ajustes do mercado. Apelámos de novo à Autoridade da Concorrência para que investigue e actue em protecção da concorrência e dos seus benefícios. Os novos serviços HSPA+ são apresentados

pelos operadores sem qualquer ressalva sobre as zonas restritas a que estão confinados. Nada é dito também sobre as limitações do seu desempenho actual face aos valores anunciados, como verificámos. Esta omissão leva muitos a contratar um serviço mais caro, mas não muito mais rápido. É essencial que os operadores informem sobre as reais condições, incluindo mapas correctos e precisos de cobertura, tecnologia e velocidades disponíveis. Já os contratos, mesmo sujeitos à apreciação da ANACOM, mantêm cláusulas abusivas. Reforçámos o alerta àquela entidade e ao Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor. Como há 5 anos, lutamos por uma resposta eficaz e à velocidade dos seus downloads.