

Por referência à Nota de Admissibilidade relativa à Petição n.º 43/XV/1.ª, encarrega-me o Conselho de Administração de lhe dar conhecimento da posição da ANACOM sobre a problemática suscitada na Petição.

Com efeito, a ANACOM disponibiliza em cada uma das suas Delegações o serviço de atendimento ao público, cujo horário de funcionamento se encontra disponível no site da ANACOM.

No que concerne ao problema suscitado no âmbito do mercado das comunicações eletrónicas, de facto, no enquadramento legal aplicável à prestação de serviços de comunicações eletrónicas não resulta qualquer obrigação de atendimento presencial por parte das empresas que prestam este tipo de serviços.

Contudo, todos os prestadores de serviços com quota de mercado representativa – incluindo a MEO, a NOS e a Vodafone, a que o peticionário concretamente se refere – dispõem de estabelecimentos comerciais espalhados pelo território nacional junto dos quais os respetivos clientes, atuais e potenciais, poderão beneficiar de um atendimento presencial, bem como apresentar reclamações, caso assim o pretendam, através do livro de reclamações que estas empresas estão obrigadas a disponibilizar em todos os estabelecimentos que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente (sendo neles exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade) e tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela, em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor.

Relativamente ao atendimento telefónico através de call centers, aplica-se aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, na redação em vigor. Neste âmbito, o n.º 4 do artigo 4.º do referido diploma estabelece que o atendimento só pode ser exclusivamente processado através de sistema de atendimento automático fora das horas de atendimento personalizado, prevendo o n.º 5 do mesmo artigo que o número de telefone do serviço e o seu período de funcionamento, com destaque para o período de atendimento personalizado, devem constar, de forma bem visível, dos materiais de suporte de todas as comunicações da empresa.

Adicionalmente, dispõe o n.º 5 do já referido artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, caso o serviço de atendimento disponibilize um menu eletrónico, este não pode conter mais de cinco

opções iniciais, devendo uma destas ser a opção de contacto com o profissional, com exceção dos horários em que o atendimento se processe exclusivamente através de sistema de atendimento automático.

A ANACOM, no âmbito das respetivas competências legais e estatutárias, continuará a acompanhar o funcionamento do mercado dos serviços de comunicações eletrónicas e adotará as medidas que se justificarem sempre que identifique situações de incumprimento de disposições que lhe caiba supervisionar.

Com os melhores cumprimentos,

Pedro Ferreira
Diretor | Director

Gabinete de Apoio ao Conselho de Administração
Board of Directors Support Office

