

# O Sector das Comunicações

## Protecção dos Utilizadores



**Comissão Parlamentar**  
**Assuntos Económicos, Inovação e**  
**Desenvolvimento Regional**

4 de Junho de 2008

# ÍNDICE

---

## **I. Enquadramento**

## **II. Linhas de acção**

## **III. Conflitualidade no sector**

## **IV. Estrutura organizativa da ANACOM**

## **V. A relação da ANACOM com o mercado e outras entidades**

**A ANACOM é a autoridade reguladora do sector das comunicações electrónicas e postais, conforme resulta do seguinte quadro legislativo:**

- **Estatutos da ANACOM**  
(Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro)
- **Lei das Comunicações Electrónicas – LCE**  
(Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de Maio)
- **Lei de Bases dos Serviços Postais – LBSP**  
(Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho)

## **Missão da ANACOM (Plano Estratégico 2008-2010)**

**Regular, supervisionar e fiscalizar o mercado das comunicações de forma a assegurar que a todos os cidadãos é proporcionada diversidade de escolha e o acesso a serviços de comunicações (electrónicas e postais)**

## **Visão da ANACOM (Plano Estratégico 2008-2010)**

**A ANACOM pretende ser uma referência no universo dos reguladores, a nível nacional e internacional, ambicionando a melhoria contínua da gestão dos seus recursos e meios, na procura da excelência dos resultados, da qualificação das pessoas e da utilização do conhecimento**

**Pretende, nomeadamente, obter o reconhecimento externo face ao seu relacionamento com todas as partes interessadas, na defesa dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral e na promoção do bom funcionamento dos mercados**

## Objectivos Estratégicos (Plano estratégico 2008-2010)

1. Promover mercados abertos e concorrenciais
2. **Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral**
3. Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador
4. Participar no desenvolvimento do mercado interno da União Europeia, melhorando a *performance* interna
5. Promover a cooperação institucional e técnica

# Atribuições e objectivos de regulação da ANACOM na protecção dos utilizadores



- **Defender os interesses dos cidadãos, garantindo o acesso ao serviço universal e um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com os prestadores de serviços de **comunicações electrónicas**, contribuindo para a protecção dos dados pessoais e da privacidade, promovendo a transparência da informação prestada, respondendo às necessidades de grupos especiais específicos e assegurando a integridade e segurança das redes**

(art.º 6º/1, al. h) dos Estatutos e arts. 5.º/1, al. c), 4.º e 7.º/1 da LCE)

- **Proteger os interesses dos utilizadores de **serviços postais**, especialmente os utentes do serviço universal, em coordenação com as entidades competentes, promovendo o esclarecimento dos consumidores, assegurando a divulgação de informação**

(art. 6.º/1, al. h) dos Estatutos e arts. 16.º, 18.º e 22.º da LBSP)

# Outra legislação com impacto na protecção dos utilizadores de serviços de comunicações

- **DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro** (alterado pelo DL n.º 371/2007, de 6 de Novembro) – **Livro de Reclamações**

Este diploma veio instituir a obrigatoriedade geral, para todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, de possuir e disponibilizar o livro de reclamações

- **Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que cria alguns mecanismos destinados a proteger o utente dos serviços públicos essenciais** (alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, e pela Lei n.º 24/2008, de 2 de Junho) – **Lei dos Serviços Públicos Essenciais**

Com a alteração introduzida pela Lei n.º 12/2008, que entrou em vigor a 26 de Maio de 2008, os serviços de comunicações electrónicas e os serviços postais passaram a estar abrangidos pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais

Com a mesma alteração, passa também a ser aplicável ao sector das comunicações o **Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho**, que proíbe a exigência de prestação de caução para garantia do cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento do serviços públicos essenciais

# Outra legislação com impacto na protecção dos utilizadores de serviços de comunicações

- **DL n.º 57/2008, de 26 de Março, que estabelece o regime jurídico aplicável às práticas comerciais das empresas nas relações com os consumidores – Práticas desleais**

Refere-se às práticas desleais ocorridas antes, durante ou após uma transacção comercial relativa a um bem ou serviço, transpondo para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio

- **Regulamento CE n.º 717/2007, de 27 de Junho, relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade – *Roaming* Internacional**

Este diploma visa garantir que os utilizadores de redes telefónicas móveis públicas, ao viajarem na Comunidade, não paguem preços excessivos pelos serviços de itinerância comunitária ao efectuarem e receberem chamadas



## a) Comunicações electrónicas

- **Direito à informação**
  - **sobre as condições de acesso e utilização dos serviços**  
(art. 39.º/1, al. b) e art.º 47.º/1 da LCE)
  - **sobre a qualidade do serviço**  
(art.º 40.º da LCE)
  - **sobre os preços e tarifas aplicáveis**  
(art.º 47.º/1 da LCE)
  
- **Direito a facturação mensal**  
(art.º 9.º/2 da Lei dos Serviços Públicos Essenciais)
  
- **Direito a facturação detalhada**  
(art.º 39.º/2, al.b), para a generalidade das comunicações electrónicas, e art.º 94.º/1, al. a) e 2 da LCE, para o serviço universal)
  
- **Direito ao pré-aviso de suspensão e ao pagamento parcial**  
(art.º 5.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais; art.º 52.º/2 e 3 da LCE)

## a) Comunicações electrónicas (cont.)

- **Direito de participação**

(art.º 8.º da LCE; art. 11.º dos Estatutos ; art. 2.º/1 da Lei dos Serviços Públicos Essenciais; art.º 18.º/1, al. h) da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa dos Consumidores)

- **Direito ao respeito dos elementos mínimos dos contratos**

(art.º 48.º/2 e 3 da LCE e Lei dos Serviços Públicos Essenciais)

- **Direito a serviços de listas**

(art.º 50.º da LCE, para o serviço telefónico em geral; art.º 89.º, para o serviço universal)

- **Direito de acesso ao número único de emergência europeu (112)**

(art. 51.º da LCE)

- **Direito ao barramento de serviços de audiotexto**

(art.º 45.º da LCE)

- **Direito à portabilidade**

(art.º 54.º da LCE)

## b) Serviços Postais

- **Direito ao uso dos serviços postais**

(art. 15.º da LBSP)

- **Direito ao tratamento de reclamações através de procedimentos transparentes, simples e pouco dispendiosos**

(art. 16.º da LBSP)

- **Direito de audição e participação**

(art.º 17.º da LBSP; art.º 2.º/2 da Lei dos Serviços Públicos Essenciais; art.º 18.º/1, al. h) da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa dos Consumidores)

- **Direito a indemnização, em caso de perda, espoliação ou avaria do conteúdo da correspondência registada, bem como de encomendas postais registadas**

(arts. 78.º e 81.º do DL n.º 176/88, de 18 de Maio – Regulamento do Serviço Público de Correios)

## b) Serviços Postais (cont.)

### ▪ **Direito à informação**

(Base VIII, n.º 1, f) e m) das Bases da Concessão, aprovadas pelo DL n.º 448/99, de 4 de Novembro, alterado pelo DL n.º 116/2003, de 12 de Junho e pelo DL n.º 112/2006, de 9 de Junho / art. 18.º, n.º 1, d) do DL n.º 150/2001, de 7 de Maio)

- **sobre as condições gerais de acesso e utilização dos serviços**
- **sobre os preços dos serviços prestados**
- **sobre os níveis de qualidade praticados**

### ▪ **Direito à continuidade e disponibilidade da prestação dos serviços postais prestados em regime de concessão**

(Bases VIII, nº 1, b); XX, nº 1, d); XXX; XXIX, nº 2, a) e XXXVII, nº 2, das Bases da Concessão)

### ▪ **Direito ao pré-aviso de suspensão e de extinção, total ou parcial, da prestação dos serviços postais**

(art. 18º, n.º 1, e) e f) do DL nº 150/2001, alterado pelo DL nº 116/2003)

# ÍNDICE

---

**I. Enquadramento**

**II. Linhas de acção**

**III. Conflitualidade no sector**

**IV. Estrutura organizativa da ANACOM**

**V. A relação da ANACOM com o mercado e outras entidades**

À luz do quadro legal vigente, as atribuições da ANACOM em matéria de protecção dos utilizadores de comunicações electrónicas não são prosseguidas através da mediação, arbitragem ou resolução de conflitos de consumo

A actuação da ANACOM não visa resolver cada caso de conflito de consumo existente, mas antes regular o sector, tendo presentes os interesses dos utilizadores (actuação *ex ante*)

Assim, a prossecução das atribuições da ANACOM em matéria de protecção dos utilizadores é efectuada através do desempenho das seguintes funções:

**A) Regulação**

**B) Supervisão**

**C) Publicação de informação**

## A. Regulação

**A ANACOM tem vindo a adoptar um conjunto de medidas que pretendem reforçar e acautelar os direitos e interesses dos utilizadores:**

- **Definição do objecto e da forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas**  
(Deliberação ANACOM de 21 de Abril de 2006)
- **Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas**  
(Deliberação ANACOM de 1 de Setembro de 2005)
- **Regulamento de qualidade de serviço no âmbito do serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e do serviço telefónico em local fixo**  
(Regulamento ANACOM n.º 46/2005, de 14/06/2005)
- **Parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho aplicáveis ao serviço universal**  
(Deliberação ANACOM de 30 de Março de 2006)

## A. Regulação (cont.)

- **Regulação dos preços do serviço universal (preços de retalho do serviço telefónico prestado em local fixo), que incluem benefícios tarifários para reformados e pensionistas assinantes da PT Comunicações**  
(Deliberação ANACOM de 8 de Março de 2007)
- **Oferta de postos públicos pela PT Comunicações, com vista a assegurar a satisfação das necessidades das populações, incluindo os utilizadores finais com deficiência**  
(Deliberação ANACOM de 15 de Julho de 2004)
- **Direito à disponibilização de um aviso gratuito *online* nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel, destinadas a números portados - Regulamento da portabilidade**  
(Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de Agosto)
- **Direito a indemnização no caso de atraso de desactivação de pré-selecção sem substituição de um prestador pré-seleccionado por outro – Regulamento da pré-selecção** (Regulamento ANACOM n.º 1/2006, de 9 de Janeiro) **e Regulamento de Alteração ao Regulamento de selecção e pré-selecção** (Regulamento ANACOM n.º 268/2007, de 15 de Outubro)



## A. Regulação (cont.)

- **Direito a não facturação de chamada para voicemail até 5 segundos**  
(Deliberação ANACOM de 16 de Maio de 2002)
- **Protocolos de acesso dos consumidores às emissões dos canais generalistas de acesso não condicionado, nas Regiões Autónomas**  
(Protocolo entre o Governo da República, o Governo Regional dos Açores, a Cabo TV Açoreana, e a ANACOM, de 5 de Novembro de 2005, e o Protocolo entre o Governo da República, o Governo Regional da Madeira, a ANACOM e a Cabo TV Madeirense, de 6 de Agosto de 2004)
- **Promoção do protocolo para melhoria da cobertura das redes móveis nos comboios Alfa Pendular**  
(Protocolo entre a TMN, Vodafone, Sonaecom e CP – Caminhos de Ferro de Portugal, Maio de 2008)

## B. Supervisão

### ▪ **Fiscalização/ Contencioso**

**A ANACOM assegura a fiscalização do cumprimento das leis, regulamentos e requisitos técnicos por parte dos prestadores de serviços, o processamento de contra-ordenações e a aplicação de sanções**

(art.º 6/1(n) dos Estatutos)

**A ANACOM pode inspeccionar os registos das reclamações dos utilizadores apresentadas aos prestadores de serviços e recomendar ou determinar aos operadores as providências necessárias à reparação das justas queixas dos utentes**

(art.º 16.º dos Estatutos)

**Compete à ANACOM fomentar o desenvolvimento de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre prestadores de serviços e utilizadores finais**

(art.º 107.º da LCE e art.º 18.º dos Estatutos)

### ▪ **Aprovação dos contratos de adesão**

**A ANACOM assegura, após parecer da Direcção-Geral do Consumidor, a aprovação dos contratos de adesão para a prestação dos diferentes serviços de comunicações electrónicas, face à LCE e, desde 26.05.2008, à Lei dos Serviços Públicos Essenciais**

## C. Publicação de Informação

A ANACOM deve **disponibilizar um sítio na Internet**, com todos os dados relevantes, designadamente, os Estatutos e a composição dos seus órgãos, incluindo planos, orçamentos, relatórios e contas, bem como o quadro regulamentar em vigor, incluindo regulamentos, deliberações e instruções genéricas emitidas

(art.º 55.º dos Estatutos)

A ANACOM deve proceder à publicação de informação que vise **promover o esclarecimento dos utilizadores dos serviços**, em particular sobre os direitos no âmbito do serviço universal e sobre as condições de oferta dos serviços, de modo a **permitir a avaliação das alternativas disponíveis**, nomeadamente através de guias interactivos

(art.º 120.º da LCE)

A ANACOM pode solicitar informações aos prestadores de serviços com vista à publicação de relatórios e estudos comparativos da qualidade e dos preços dos serviços e para fins estatísticos claramente definidos

(art.º 109.º/1(e)(f) da LCE)

As atribuições da ANACOM neste domínio são prosseguidas fundamentalmente através de medidas de **regulação** e **supervisão**, entre as quais:

- **Regulação dos preços e da qualidade do serviço postal universal** [celebração, entre a ANACOM e os CTT – Correios de Portugal, dos convénios da qualidade e dos preços do serviço postal universal]
- **Fiscalização do cumprimento das disposições legais e regulamentares relativas à actividade e processamento de contra-ordenações e aplicação das respectivas sanções**
- **Fiscalização da qualidade e do preço dos serviços postais abrangidos pelo serviço universal**
- **Fiscalização da concessão do serviço postal universal**
- **Inspecção dos registos das reclamações dos utilizadores apresentadas aos prestadores de serviços e recomendação ou determinação das providências necessárias à reparação das justas queixas dos utentes**

## 1. Estudos de aferição da qualidade de serviço

- **Redes móveis [desde 2000]**

**Redes e serviços móveis GSM/UMTS nos aglomerados urbanos e eixos rodoviários de Portugal Continental** (ANACOM, Março 2008)

**Redes e serviços móveis GSM/UMTS no serviço alfa pendular da CP** (ANACOM, Março 2008)

**Redes e Serviços Móveis GSM/ UMTS - Açores e Madeira** (ANACOM, Janeiro 2008)

- **Acesso à Internet**

**Serviço de Acesso à Internet** (ANACOM, 2006 e 2008)

- **Outros serviços de comunicações electrónicas**

**Vários** (ANACOM, desde 1995)

# Publicação de informação (comunicações electrónicas e postais)



## 2. Estudos sobre comparações internacionais e evolução de preços (comunicações electrónicas e serviços postais)

(ANACOM, desde 1998)

## 3. Relatório sobre a rede de estabelecimentos postais dos CTT

(ANACOM, 2008)

## 4. Boletim mensal da ANACOM – *Spectru*

Disponível em português (suporte físico e electrónico) e em inglês (suporte electrónico)

# Publicação de informação (comunicações electrónicas e postais)



## 5. Sítio da ANACOM na Internet - [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)

### Publicação de informação relevante dirigida aos consumidores

- Informação disponível em português e inglês, nas versões gráfica e texto, esta última acessível à população com necessidades especiais
- Conteúdos (“actualidades” e “sala de imprensa”) em formato áudio, desde Fevereiro de 2008
- Serviço RSS feeds (*Really Simple Syndication*), desde Abril de 2008, que permite receber as actualizações feitas no sítio, de forma seleccionada e sem necessidade de consulta
- Área específica dedicada ao consumidor, em desenvolvimento, com toda a informação já disponível mas dispersa, bem como novos conteúdos

# Publicação de informação (comunicações electrónicas e postais)



## Observatório de Tarifários

**Simulador desenvolvido pela ANACOM em colaboração com os três operadores móveis, disponível desde Julho de 2005. Permite a consulta e comparação, gratuitamente e de forma interactiva, dos tarifários nacionais do serviço telefónico móvel que se encontram em vigor, para as chamadas de voz, mensagens escritas (SMS) e mensagens multimédia (MMS)**

## Deliberações da ANACOM

**Incluindo todos os procedimentos de consulta e de audiência que são lançados, bem como os relatórios respectivos e os comentários dos interessados**



- **Organização e divulgação regular de seminários, conferências e *workshops*, sobre temas diversificados do sector das comunicações, abertos ao público interessado**
- **Intercâmbio permanente de informação com as autoridades reguladoras nacionais de outros países, nomeadamente em matéria de protecção dos utilizadores de serviços de comunicações**
- **Formação regular a representantes da entidades homólogas dos países de língua oficial portuguesa, designadamente sobre os serviços ANACOM de apoio aos utilizadores**

- **Campanha promocional do Observatório de Tarifários**  
Lançada em 2006, com o objectivo de divulgar o simulador disponível no sítio da Internet, que permite aos consumidores fazerem comparação de preços de chamadas do serviço telefónico móvel
  
- **Campanha "Comigo o número vai sempre atrás. Agarre o seu número de telefone"**  
Lançada em 2003, com o objectivo de dar a conhecer a portabilidade de número telefónico

# ÍNDICE



**I. Enquadramento**

**II. Linhas de acção**

**III. Conflitualidade no sector**

**IV. Estrutura organizativa da ANACOM**

**V. A relação da ANACOM com o mercado e outras entidades**

Nos últimos anos, o sector das comunicações tem vindo a revelar um **elevado nível de conflitualidade** entre os prestadores de serviços e os respectivos utilizadores finais, como resultado:

- da dimensão do mercado
- da competitividade, dinamismo e inovação que o caracterizam e que obrigam as empresas a uma constante adaptação da sua estrutura e serviços
- da importância que os serviços de comunicações assumem no dia-a-dia dos utilizadores

# Conflitualidade no sector

	2006	2007	Var.	Total
ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica	40116	74760	86,36%	114876
ANACOM- Autoridade Nacional de Comunicações	11784	18597	57,82%	30381
IMTT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres	9410	5676	-39,68%	15086
Banco de Portugal	4575	7445	62,73%	12020
Turismo de Portugal	4883	3574	-26,81%	8457
Entidade Reguladora da Saúde	2382	3360	41,06%	5742
ISP - Instituto de Seguros de Portugal	1279	1780	39,17%	3059
ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos	905	1284	41,88%	2189
IGAC - Inspeção-Geral das Actividades Culturais	1015	993	-2,17%	2008
IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos	483	618	27,95%	1101
Instituto de Segurança Social	397	378	-4,79%	775
INFARMED - Autoridade Nacional de Medicamentos e Produtos de Saúde	341	394	12,61%	725
INCI - Instituto da Construção e do Imobiliário	128	121	-5,47%	249
IDP - Instituto da Droga e da Toxicodependência	0	1	na	1

## Quadro n.º 1 – Volume de folhas de reclamação por entidade

Fonte: Direcção-Geral do Consumidor

**Os utilizadores dos serviços de comunicações e o público em geral podem dirigir-se à ANACOM através dos seguintes meios:**

- **Balcão virtual, no sítio da ANACOM na Internet**
- **Correio electrónico**
- **Carta, fax ou folhas de reclamação**
- **Atendimento telefónico e presencial**

Em 2007, foram recebidas na ANACOM **24.745 reclamações**, prevendo-se, de acordo com os dados estatísticos já apurados para o primeiro quadrimestre de 2008, a recepção de 30.000 a 35.000 solicitações em 2008

Este volume representa, **em relação a 2005**, um **crescimento na ordem dos 500%** e resulta, em grande medida, da generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006 (DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro)

Neste contexto, evidencia-se a **posição do Tribunal de Contas\***:

**[As funções de fiscalização e recepção das reclamações atribuídas à ANACOM no âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005] “mostram-se desenquadradas relativamente às características orgânicas e funcionais e às valências adequadas à entidade reguladora, no momento actual, a nível nacional e comunitário, o qual se pauta por grande exigência”**

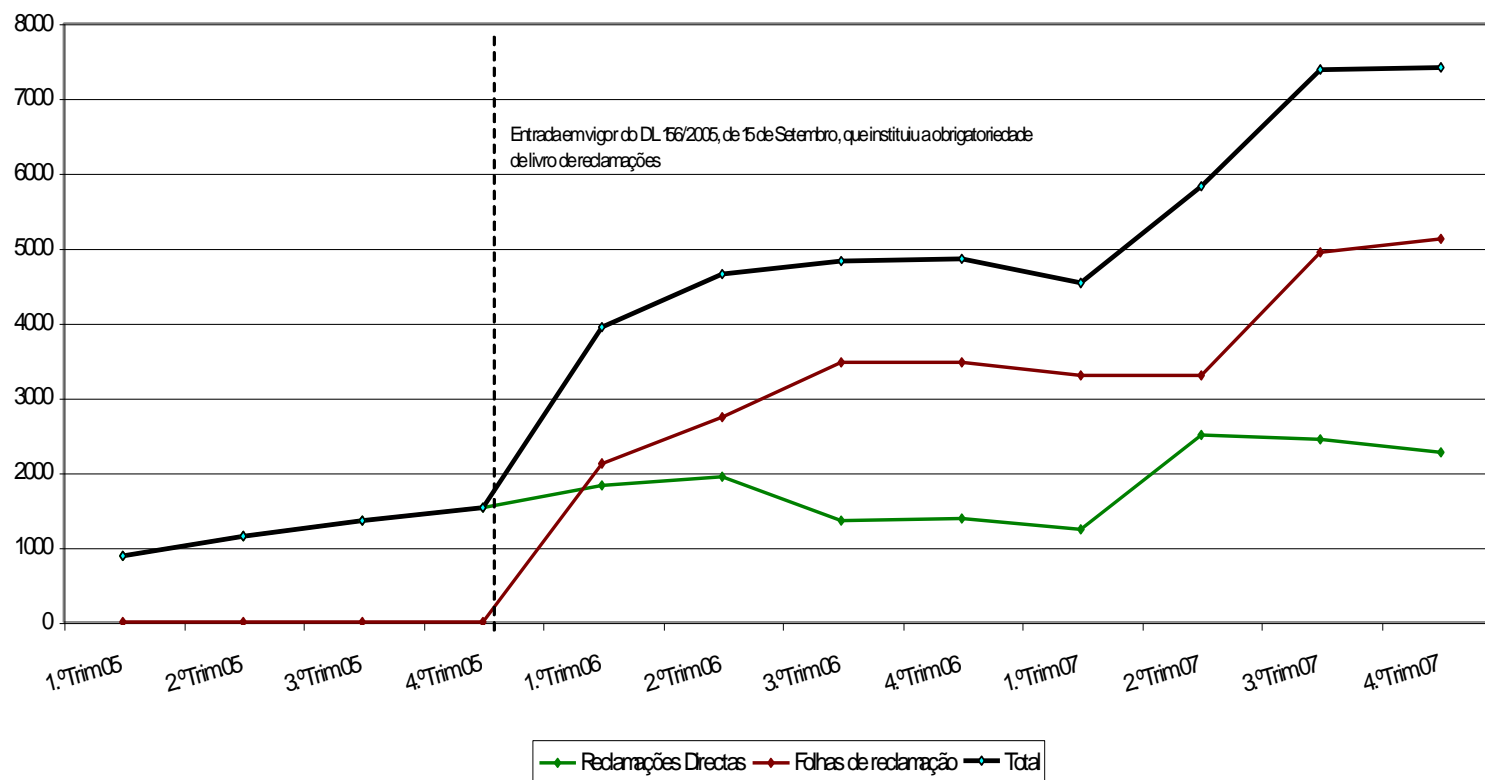
**“(...) teoricamente, não deve caber às entidades reguladoras a tutela directa das relações entre as entidades presentes num mercado.”**

**“(...) actualmente, existem dificuldades em conciliar o desempenho destas funções com a prossecução das funções já antes atribuídas no campo da regulação, as quais já exigiam a esta ARN determinada estrutura orgânica vocacionada para o diagnóstico e consequente actuação num sector que não só por conjuntura, mas também por natureza, se encontra em acelerada transformação.”**

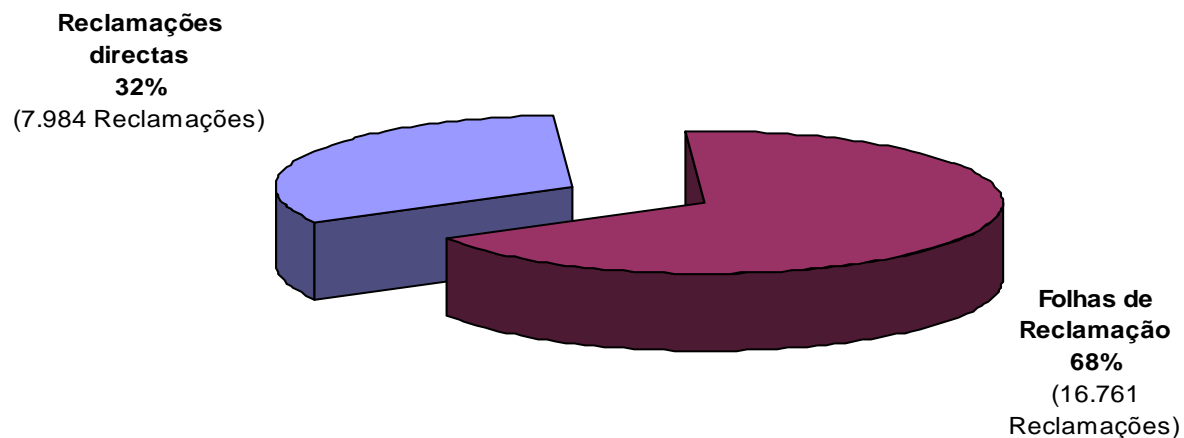
\* Relatório da Auditoria à Regulação no sector das Comunicações, Novembro de 2006



## Evolução do volume trimestral de reclamações por meio de entrada



**Em 2007, as folhas dos livros de reclamações representaram cerca de 68% do valor total de reclamações recebidas na ANACOM**



## Serviços de comunicações electrónicas mais reclamados em 2007

	Serviço	Total	Clientes	Recl. por 1000 clientes
1.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	217	41.437	5,24
2.º	Serviço de Acesso à Internet	5.017	1.591.216	3,15
3.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	6.105	3.227.721	1,89
4.º	Serviço de Televisão por Cabo	1.650	1.460.980	1,13
5.º	Serviço de Postos Públicos	46	43.351	1,06
6.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	25	38.518	0,65
7.º	Serviço Telefónico Móvel	4.457	12.797.499	0,35

## Assuntos de comunicações electrónicas mais reclamados em 2007

Assunto	Total
Equipamento	3.685
Assistência técnica	3.419
Atendimento ao Cliente	3.288
Facturação	2.954
Seleção e pré-selecção	2.803
Fornecimento / Cancelamento do serviço	2.772
Avaria / Quebra de Serviço	1.719
Contrato	1.714
Tarifários	1.054
Suspensão do serviço	909
Velocidade	582
Portabilidade	475
Desagregação de lacete local	242
Livro de Reclamações	167
Infra-Estruturas	149
Interferências	107
Portabilidade Geográfica	91
Numeração	91
Roaming	91
Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	82
Listas Telefónicas e Serviços Informativos	55
Taxa Municipal de Direito de Passagem	17
Informação e Estatísticas	2

## Serviços do sector postal mais reclamados em 2007

	Serviço	Total
1.º	Correspondência	3.115
2.º	Estações e Postos de Correio	1.877
3.º	Encomendas	868
4.º	Serviços Financeiros	333
5.º	Correio Expresso	152
6.º	Publicações Periódicas	41
7.º	Emissão e Venda de Selos	17
8.º	Receptáculos Postais	17
9.º	Marcos e Caixas de Correio	13
10.º	Publicidade Endereçada	6

## Assuntos do sector postal mais reclamados em 2007

Assunto	Total
Atendimento ao Cliente	2.353
Falta de tentativa de entrega no domicílio	1.032
Atraso na entrega	831
Extravio	690
Entrega na morada errada	550
Devolução indevida de correio	406
Aviso ilegível ou com indicações erradas	376
Falta de depósito de aviso	287
Postal Falha Redistr.	220
Violação do objecto postal	151
Conteúdo danificado	116
Livro de Reclamações	73
Falta de distribuição no domicílio	64
Falta de regularidade na distribuição	29
Redução de horário de estabelecimento	17
Encerramento de estação ou posto	9
Atraso generalizado na distribuição	3
Falta de regularidade na recolha	1

**Não cabe à ANACOM qualquer papel de arbitragem, mediação ou resolução de conflitos entre os prestadores de serviços de comunicações electrónicas e os utilizadores**

**Face às reclamações que lhe são dirigidas, a ANACOM:**

- **Procede à **cabal informação do interessado**, nomeadamente no que respeita aos poderes de actuação da ANACOM, aos meios de reacção à sua disposição e aos direitos que, dentro da legislação sectorial, lhe cabem**
- **Identifica situações nas quais seja necessária uma **intervenção ao nível da regulação ou da supervisão, sancionando, em sede contra-ordenacional**, os prestadores de serviços relativamente aos quais seja apurado o incumprimento da legislação sectorial**
- **Assegura, a partir do registo das solicitações, a **produção e a divulgação de indicadores estatísticos****

**No Plano Estratégico da ANACOM para 2008-2010 está incluída uma acção que decorre da conflitualidade constatada no sector e visa facilitar a sua resolução:**

**“Avaliar os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e da sua eventual extensão ao sector das comunicações”**

**Esta avaliação – que também dá resposta ao consagrado na LCE e assenta numa análise de *benchmarking* internacional – deverá ficar concluída no final do primeiro semestre de 2008, posto o que se admite, entre outras opções, a criação de um centro de arbitragem de conflitos de consumo para o sector das comunicações**



# ÍNDICE

---

- **I. Enquadramento**
- **II. Linhas de acção**
- **III. Conflitualidade no sector**
- **IV. Estrutura organizativa da ANACOM**
- **V. A relação da ANACOM com o mercado e outras entidades**

O relacionamento da ANACOM com os consumidores é assegurado através da **Direcção de Comunicação e Imagem**, à qual compete assegurar a divulgação de informação, mediante a gestão dos meios de comunicação interna, da comunicação institucional com o mercado e do apoio aos utilizadores dos serviços de comunicações e ao público em geral

## Área de Apoio aos Utilizadores

Inserida na Direcção de Comunicação e Imagem, integra:

- a) O Serviço de Atendimento ao Público (ATP)
- b) A Divisão de Apoio aos Utilizadores
- c) O Centro de Documentação e Informação (CDI)

## **a) Serviço de Atendimento ao Público (ATP)**

**Assegura, desde 1991, o atendimento telefónico (número gratuito) e presencial do público, nomeadamente dos utilizadores de serviços de comunicações**

**Funciona nas instalações da ANACOM de Lisboa, do Porto e nas delegações dos Açores e Madeira**

## b) Divisão de Apoio aos Utilizadores

### Tratamento de solicitações

Assegura o apoio aos utilizadores dos serviços de comunicações e dos serviços da sociedade da informação, bem como ao público em geral, nomeadamente através da análise e tratamento das suas solicitações

### Gestão e produção de conteúdos

Promove a informação e o esclarecimento dos utilizadores e do público em geral relativamente ao uso público dos serviços de comunicações, nomeadamente através da gestão e produção de informações genéricas

### Gestão e produção de dados

Garante a divulgação interna e externa de dados actualizados. Entrou em funcionamento em Janeiro de 2007, ainda que parcialmente, uma **nova solução aplicacional**, que conduziu a um acréscimo de eficiência e qualidade dos serviços que a ANACOM incorpora nesta matéria, dos seus instrumentos de gestão e dos mecanismos de obtenção da informação estatística necessária a um eficaz desempenho das suas funções

## c) Centro de Documentação e Informação (CDI)

**Recolhe e trata toda a informação, nacional e internacional, considerada relevante sobre o tema das comunicações, disponibilizando-a para consulta, aos utilizadores internos e ao público em geral, nas instalações da ANACOM de Lisboa**

**Dispõe de um acervo documental de mais de 20.000 documentos, incluindo cerca de 100 publicações periódicas nacionais e estrangeiras e documentação de organizações internacionais**

**Disponibiliza o acesso a várias bases de dados**

**Dispõe de uma área específica no sítio da ANACOM na Internet**

**Para desempenho das suas atribuições em matéria de protecção de utilizadores, concorrem todas as áreas da ANACOM, em particular:**

**Direcção de Regulação de Mercados**

**Direcção de Regulamentação e Assuntos Jurídicos**

**Direcção de Fiscalização**

**Direcção de Informação e Estatística**

## Conselho Consultivo

- **Órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de actuação da ANACOM e cuja composição integra, entre outros, um representante do membro do Governo responsável pela defesa do consumidor e dois representantes dos consumidores individuais dos serviços de comunicações, a designar pelas associações de consumidores de interesse genérico ou específico na área das comunicações**  
(arts. 35.º, 36.º e 37.º dos Estatutos)
- **Entre outras funções cometidas ao Conselho Consultivo, releva-se a emissão de parecer sobre as linhas gerais do plano de actividades da ANACOM, os relatórios de actividades e de regulação e os preços e tarifas do serviço universal**

# ÍNDICE

---

**I. Enquadramento**

**II. Linhas de acção**

**III. Conflitualidade no sector**

**IV. Estrutura organizativa da ANACOM**

**V. A relação da ANACOM com o mercado e outras entidades**



**A ANACOM garante a participação externa nos seus processos decisórios, através dos seguintes mecanismos:**

- **Procedimento geral de consulta**

**Publicitação dos projectos da ANACOM dos projectos que visem a adopção de medidas com impacto significativo no mercado, dando-se a qualquer interessado a possibilidade de se pronunciar sobre os mesmos**

(art.º 8.º da LCE; deliberação de 12 de Fevereiro de 2004)

- **Processo específico de consulta no âmbito das análises de mercados**

**Envolve as autoridades reguladoras nacionais dos demais Estados-Membros da União Europeia e a Comissão**

(art.º 57.º da LCE)

## ▪ Procedimento regulamentar

**Consulta prévia no âmbito de procedimento de aprovação ou alteração de qualquer regulamento – envolve o ministro da tutela, as entidades concessionárias ou licenciadas, os operadores e demais prestadores de serviços registados e as associações de consumidores de interesse genérico ou específico na área das comunicações**

(art.º 11.º dos Estatutos)

## ▪ Consultas públicas e manifestações de interesse

(art.º 6.º/1, al. m) dos Estatutos)

## ▪ Audição das organizações representativas dos consumidores

**Sobre matérias específicas que lhes digam mais directamente respeito**

## ▪ Audiência prévia dos interessados

(artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo)

**O dever geral de colaboração da ANACOM, em matérias de interesse comum, abrange as autoridades e os serviços competentes na área de defesa do consumidor** (arts. 7.º e 8.º da LCE)

- **Protocolos com a Autoridade da Concorrência e a Entidade Reguladora para a Comunicação Social**
- **Articulação informal com a Direcção-Geral do Consumidor, no âmbito do tratamento de solicitações dos utilizadores de serviços de comunicações e público em geral**

# As Comunicações Electrónicas

## Protecção dos Utilizadores



[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)