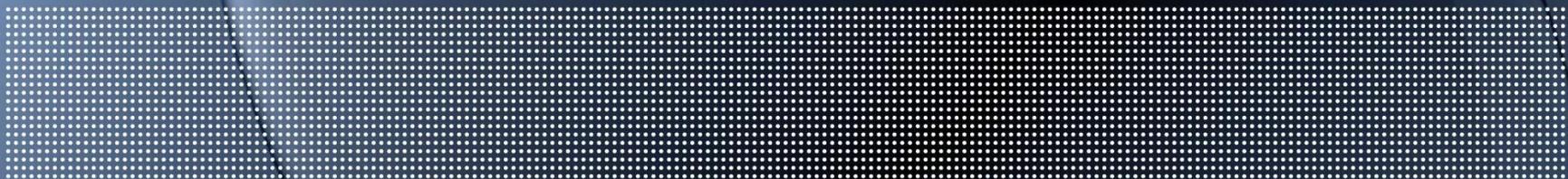


O Sector das Comunicações

Protecção dos Utilizadores



Comissão Parlamentar
ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL

[Versão actualizada da apresentação efectuada a 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 D.L. n.º 176/2007, de 8 de Maio, pelo D.L. n.º 123/2009 e pelo D.L. n.º 258/2009 e objecto de posterior aditamento - Lei n.º 35/2008)
- **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 2010-2012)

Regular, supervisionar e fiscalizar o mercado das comunicações de forma a assegurar que a todos os cidadãos é proporcionada diversidade de escolha e universalidade no acesso a serviços de comunicações

Visão da ANACOM (Plano Estratégico 2010-2012)

A ANACOM pretende ser uma referência no universo dos reguladores, a nível nacional e internacional, ambicionando uma 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 2010-2012)

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

- **D.L. n.º 156/2005, de 15 de Setembro** (alterado pelo D.L. n.º 371/2007, de 6 de Novembro e pelo D.L. n.º 118/2009, de 19 de Maio) – **Livro de Reclamações**

Institui 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 as referidas alterações, os serviços de comunicações electrónicas e os serviços postais passaram a estar abrangidos pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais, passando também a ser-lhes aplicável o D.L. 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

- **D.L. 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

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



- **D.L. n.º 63/2009, de 10 de Março, que estabelece o regime aplicável aos serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem**
Fixa as condições de prestação destes serviços da sociedade da informação, as obrigações dos respectivos prestadores e os direitos dos utilizadores, submetendo-os, no geral, à fiscalização da ANACOM e, em matéria de publicidade, à fiscalização Direcção-Geral do Consumidor
- **D.L. n.º 134/2009, de 2 de Junho, estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*)**
Disciplina, nomeadamente através da determinação de um elenco de condutas proibidas, a actividade dos centros de atendimento telefónico dos prestadores de serviços
- **Regulamento CE n.º 717/2007, de 27 de Junho, alterado pelo Regulamento CE n.º 544/2009, de 18 de Junho, relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade – *Roaming* Internacional**
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, abrangendo agora não apenas o serviço telefónico móvel, mas também o acesso à Internet

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 1/9/2005, alterada por Deliberação da ANACOM de 11/12/2008)
- **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, alterado por Regulamento ANACOM n.º 372/2009, de 28/08/2009)
- **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 23 de Fevereiro de 2010 e Deliberação de 17 de Maio 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, e direito a compensação por atraso na implementação da portabilidade - Regulamento da portabilidade**
(Regulamento ANACOM n.º 58/2005, de 18 de Agosto, alterado pelos Regulamentos ANACOM n.ºs 87/2009, de 18/02 e 302/2009, de 16 de Julho)
- **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.)

- **Disponibilização às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência das informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada para o número único de emergência europeu 112 – Regulamento do 112 L**
(Regulamento n.º 99/2009, de 23 de Fevereiro)
- **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 Açoriana, 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 , 2008 e 2009)

- **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)

5. Sítio da ANACOM na Internet - www.anacom.pt

Publicação de informação relevante dirigida aos consumidores

- Área específica dedicada ao consumidor, “Apoio ao Consumidor”, em funcionamento desde 25 de Janeiro de 2010, com toda a informação relevante para os utilizadores de serviços de comunicações electrónicas, prevendo-se para breve o lançamento do segmento dedicados aos serviços postais
- 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

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 informativa sobre SVA baseados em mensagem**

Lançada a 15 de Março de 2010, Dia do Consumidor, em associação com a Direcção-Geral do Consumidor, com o objectivo de esclarecer os cidadãos em geral sobre os serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem

- **Campanha informativa “*Roaming Light*”**

Lançada a 24 de Junho de 2009, com o objectivo de alertar os consumidores para a possibilidade das comunicações móveis em *roaming* serem menos dispendiosas

- **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

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**

Durante o ano 2009, foram recebidas no ICP-ANACOM 48.864 solicitações sobre o mercado das comunicações. Destas, 47.221 foram reclamações, 1.380 pedidos de informação, 45 sugestões, 40 petições e 178 comunicações de outra natureza.

Comparado com o período homólogo de 2008, o volume global de reclamações escritas de 2009 registou um aumento na ordem dos 24%. De salientar, a representatividade das folhas do livro de reclamações, que constituem cerca de 79% do volume total de reclamações recebidas por esta Autoridade e que apresenta, face a 2008, uma tendência crescente na ordem dos 4%.

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”

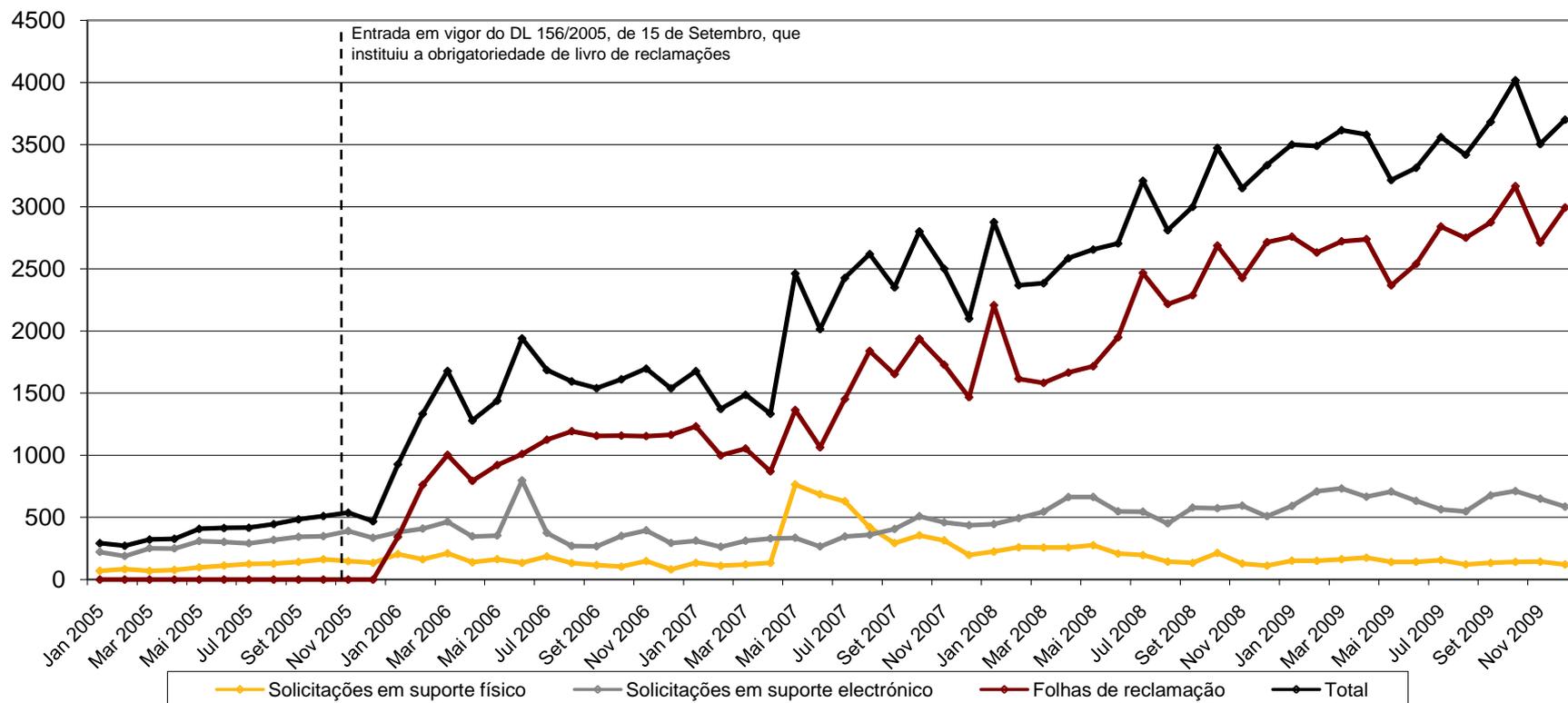
“(...) teoricamente, não deve caber às entidades reguladoras a tutela directa das relações entre as entidades presentes num mercado.”

“(...) 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.”

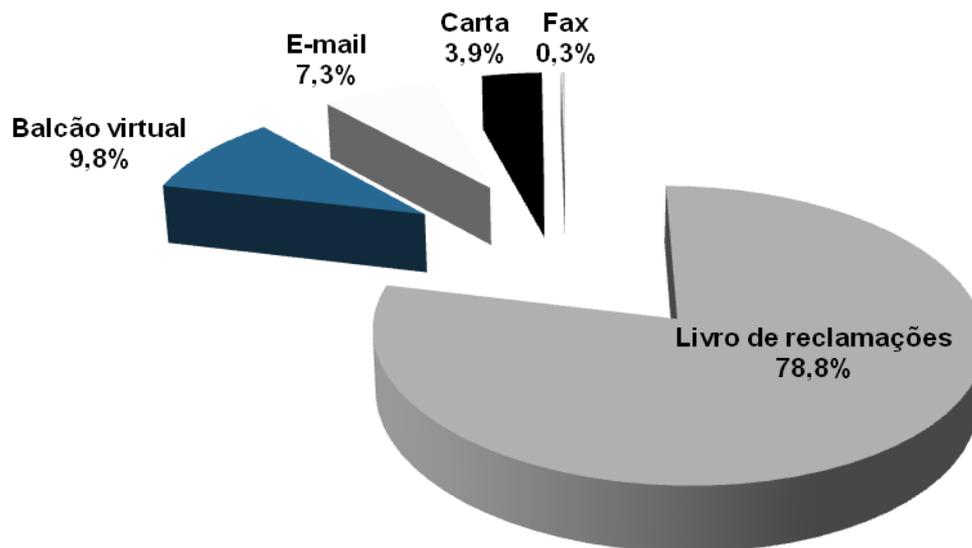
* Relatório da Auditoria à Regulação no sector das Comunicações, Novembro de 2006

Conflitualidade no sector

Total de processos 2005/2009



Em 2009, as folhas dos livros de reclamações representaram cerca de 78,8% do valor total de reclamações recebidas na ANACOM



Serviços de comunicações electrónicas mais reclamados em 2009

Serviço	2009	Cientes (média do período)	Reclamações por 1.000 clientes	2008 (%)	Varição % 2008/2009
Serviço de Acesso à Internet	11.108	3.391.866	3,27	5,93	-45%
Serviço Telefónico em Local Fixo	8.116	3.222.269	2,52	2,46	2%
Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	36	14.499	2,48	1,08	130%
Serviço de Televisão por Subscrição	5.060	2.409.818	2,10	1,80	17%
Serviço de Postos Públicos	53	34.615	1,53	1,84	-17%
Serviço Telefónico Móvel	7.490	15.283.555	0,49	0,43	14%

Assuntos de comunicações electrónicas mais reclamados em 2009

Assunto	2009	2008	Variação % 2008/2009
Facturação	7.494	4.974	51%
Equipamento	7.423	5.564	33%
Atendimento ao Cliente	6.317	4.993	27%
Assistência técnica	6.255	5.869	7%
Contrato	5.390	4.021	34%

Serviços do sector postal mais reclamados em 2009

Serviço	2009	2008	Variação % 2008/2009
Correspondência	3.495	3.319	5%
Encomendas	1.270	1.066	19%
Estações e Postos de Correio	1.026	1.383	-26%
Serviços Financeiros	756	506	49%
Serviço de Reenvio de Correspondência	281	300	-6%
Correio Expresso	150	220	-32%

Assuntos do sector postal mais reclamados em 2009

Assunto	2009	2008	Variação % 2008/2009
Atendimento ao Cliente	2.707	2.383	14%
Falta de tentativa de entrega no domicílio	1.137	1.028	11%
Extravio	949	812	17%
Atraso na entrega	646	957	-32%
Entrega na morada errada	644	621	4%

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****

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**
- **Protocolo com a Direcção-Geral do Consumidor e com as restantes entidades competentes ao abrigo do D.L. 156/2005, com vista ao funcionamento da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) (sistema de reporte de dados referentes às folhas do livro de reclamações)**
- **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