

ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações  
Exma. Senhora Dra. Fátima Aragão Botelho  
Diretora de Apoio ao Conselho  
Av. José Malhoa, n.º 12  
1099-017 Lisboa

N/ Ref.º: 070/CA

V/ Ref.º: ANACOM-5007333/2018

Lisboa, 11 de Abril de 2018

**Assunto:** Sentido Provável de Decisão Relativo à Desmaterialização do Processo de Transmissão de Informação e Documentação entre os Prestadores de Serviços de Comunicações e a ANACOM no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas através do livro de reclamações e aos requisitos a que devem obedecer as respostas a estas reclamações.

Exmos Senhores,

Na sequência da receção da notificação da deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, que aprovou o sentido provável de decisão, melhor identificado em epígrafe, vem a **NOWO Communications S.A. ('NOWO')**, apresentar as seguintes considerações:

O Livro de Reclamações é o instrumento, por excelência, disponibilizado aos clientes, nos pontos de atendimento ao público, para exporem uma situação que motivou o seu descontentamento, no que diz respeito à prestação de um serviço ou venda de um bem. Constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar aos clientes a possibilidade de reclamarem sobre o diferendo ocorrido com o prestador do serviço/fornecedor do bem.

Com a introdução do Livro de Reclamações Eletrónico, os consumidores têm agora a possibilidade de manifestar o seu descontentamento, sem que para tanto tenham o incómodo de se deslocar fisicamente a um estabelecimento comercial, tendo as mesmas garantias no tratamento e resposta à reclamação apresentada.

Outro aspeto muito positivo refere-se à desmaterialização do processo de interação entre os operadores e a entidade reguladora setorial, no que respeita ao Livro de Reclamações em suporte físico que, no caso da NOWO, ainda que de forma voluntária, desde 2015 vem a ser efetuada por via eletrónica, acompanhando-se, desta forma, a evolução tecnológica e a realidade do setor das comunicações eletrónicas em Portugal.

No que respeita ao presente Sentido Provável de Decisão, a NOWO entende que no cômputo geral é positiva, não obstante, ainda assim, pronuncia-se sobre a mesma nos termos e para os efeitos dos artigos 121.º e 122.º do C.P.A., o que faz nos termos seguintes:

## 1. Número 1, alíneas a), b), c), d), h), e j)

A determinação constante do número 1 alíneas a), b), c), h) e j) do Sentido Provável de Decisão em apreço já é cumprida pela NOWO desde 19 de março de 2015, data em que aderiu voluntariamente à utilização da Plataforma “SIM Solicitações”. Desde aquela data, que a utilização desta plataforma permite que o meio de transmissão dos originais do livro de reclamações e correspondente documentação seja realizado em formato digital, bem como, desde 1 de julho de 2017 (data da entrada em vigor da nova redação do Decreto Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro, introduzida pelo Decreto Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), que as respostas escritas remetidas aos consumidores também são dadas a conhecer ao Regulador pela mesma plataforma e meio digital.

No que respeita à possibilidade de a entidade reguladora do setor, através da plataforma, poder solicitar a prestação de esclarecimentos, sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma, quando considere necessário, a NOWO entende que deve manter-se o canal institucional existente para a receção destes pedidos de esclarecimento/informação, pelo que os mesmos deverão continuar a ser direcionados ao departamento jurídico e de regulação da NOWO, através do email [djr@nowo.pt](mailto:djr@nowo.pt).

## 2. Número 1, alíneas e), f) e g)

Quanto à determinação constante do número 1 alínea e) a NOWO considera importante que a resposta a facultar ao reclamante seja única e exclusivamente a resposta final e que a mesma deve conter informação o mais completa possível, com respostas concretas e fundamentadas sobre a resolução dada ao motivo que levou o reclamante a apresentar a sua reclamação.

Porém, por vezes, algumas reclamações por serem mais complexas, poderão precisar de mais tempo para serem respondidas, por necessitarem de esclarecimentos de outras áreas, o que poderá levar a que a NOWO tenha dificuldade em recolher toda a informação necessária que lhe permita facultar a resposta final no prazo estipulado no Decreto-Lei 156/2005 de 15 de setembro.

A NOWO numa situação deste tipo, já remete ao reclamante uma resposta inicial (antes do fim do prazo dos 15 dias úteis estipulados no Decreto Lei n.º 156/2005), onde informa sobre as razões que justificam o atraso na resposta. Não obstante, a NOWO considera que nestes casos é importante facultar informação ao reclamante sobre o prazo estimado de resposta, pelo que este operador revê-se no texto destas três alíneas, na medida em que o objetivo é manter elevados os níveis de satisfação dos seus clientes, consumidores e utilizadores, dos serviços prestados por este.

## 3. Número 1, alíneas i) e k)

No que respeita a estas duas alíneas, a NOWO considera importante que seja indicado mais do que um interlocutor, atendendo que, caso o interlocutor principal não se encontre disponível para comunicar com a ANACOM (férias, doença ou outros), deverá sempre haver um interlocutor substituto, para que possam comunicar com a ANACOM no âmbito do tratamento de reclamações e ou quando a transmissão de informação e documentação não seja possível remeter através da plataforma “SIM Solicitações”.

Não obstante, todos os pedidos de esclarecimentos provenientes da Divisão de Apoio aos Consumidores e Atendimento ao Público da ANACOM, com vista a aferir o cumprimento da legislação em vigor aplicada ao setor das Comunicações Eletrónicas, deverá continuar a ser direcionada ao departamento jurídico de regulação da NOWO, através do email [djr@nowo.pt](mailto:djr@nowo.pt).

#### 4. Número 1, alínea l)

A NOWO, apesar de ser utilizadora da plataforma “SIM Solicitações” desde 2015, desconhece a existência e a localização do manual de utilização referido nesta alínea, pelo que seria importante conhecer o Manual e a sua localização na referida plataforma.

#### 5. Número 2


Por fim, no que respeita a este número 2 deste Sentido Provável de Decisão, consideramos que aconselhar os reclamantes a usar os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, nas condições em que a resposta poderá não agradar ao mesmo, fomenta a continuação do litígio, remetendo a responsabilidade da sua resolução para os Centros de Arbitragem.

A NOWO já providencia aos seus clientes informação suficiente sobre os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos em diverso material informativo, por exemplo, nas condições pré-contratuais, nas condições gerais do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e nas condições de oferta dos serviços, todos disponíveis para consulta, quer no site da NOWO, quer nos estabelecimentos comerciais.

Em face do exposto e não obstante se tratar apenas de uma recomendação, a NOWO considera que a colocação de informação sobre os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, contactos e condições de acesso nas respostas às reclamações, cujo teor consideremos não ir de encontro à pretensão do reclamante poderá ter efeitos negativos na relação com o cliente.

Face a tudo o que antecede, permanecemos ao dispor para qualquer esclarecimento adicional tido por conveniente.

Sem mais de momento, com os melhores cumprimentos,



Miguel Reis Venâncio  
CEO