

## **AVISO**

### **Início do procedimento regulamentar relativo aos requisitos a observar pelos prestadores de serviços de comunicações nos seus procedimentos de tratamento de reclamações de consumidores e demais utilizadores finais**

Torna-se público, nos termos e para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo, que o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), no âmbito da atribuição prevista na alínea h) do n.º 1 do artigo 8.º e no exercício do poder regulamentar previsto na alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º, no artigo 10.º e na alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º, todos dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução dos objetivos de regulação fixados na alínea c) do n.º 1 e na alínea b) do n.º 4, ambos do artigo 5.º e ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 48.º-A e no n.º 1 do artigo 125.º, todos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação em vigor (Lei das Comunicações Eletrónicas), assim como nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 8.º e do n.º 2 do artigo 41.º, ambos da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor (Lei Postal), decidiu, em 2 de junho de 2017, dar início ao procedimento regulamentar relativo aos requisitos a observar pelos prestadores de serviços de comunicações nos seus procedimentos de tratamento de reclamações de consumidores e demais utilizadores finais.

Este regulamento terá por objeto estabelecer as regras aplicáveis ao tratamento pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais das reclamações que lhes são dirigidas pelos consumidores e demais utilizadores finais, independentemente do meio utilizado para o efeito, em respeito pelo disposto no n.º 1 do artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas e no n.º 1 do artigo 41.º da Lei Postal.

Através deste regulamento visa-se, no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas aos prestadores de serviços pelos consumidores e demais utilizadores finais, reforçar os direitos destes utilizadores, assegurar o tratamento harmonizado das reclamações independentemente do meio utilizado para reclamar, garantir uma maior eficácia na articulação entre os procedimentos dos prestadores de serviços e os procedimentos da

ANACOM e melhorar as condições de exercício das competências de supervisão desta Autoridade.

Os interessados podem, no prazo de 10 dias úteis a contar da presente publicitação, remeter à ANACOM, por escrito e em língua portuguesa, os contributos que entenderem dever ser considerados para a elaboração deste regulamento, para [regulamento.reclamacoes@anacom.pt](mailto:regulamento.reclamacoes@anacom.pt).

Em momento posterior, os interessados poderão pronunciar-se sobre o projeto de regulamento, que será submetido a consulta pública, em conformidade com o previsto nos artigos 10.º dos Estatutos da ANACOM e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, mediante publicação no sítio institucional da ANACOM na Internet ([www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)) e na 2.ª Série do Diário da República.

A ANACOM procederá à apreciação dos contributos apresentados pelos interessados e, com a aprovação do regulamento, disponibilizará um relatório contendo referência a todos os contributos recebidos, bem como uma apreciação global que reflita o entendimento desta Autoridade sobre os mesmos e os fundamentos das opções tomadas.

Lisboa, 2 de junho de 2017