

Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)

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

Março de 2018

A alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, veio agilizar os processos associados à apresentação e tratamento de reclamações ao implementar, além do formato eletrónico do livro de reclamações, a desmaterialização do processo de envio dos originais das folhas de reclamação e demais elementos nele previstos às entidades reguladoras sectoriais ou às entidades de controlo de mercado competentes, permitindo expressamente que estas determinem aos fornecedores de bens e prestadores de serviços sob a sua supervisão a remessa dos referidos elementos documentais por via eletrónica, em substituição da respetiva remessa física.

A melhoria da eficiência do processo de receção dos originais das folhas de reclamação preenchidas nos livros de reclamação dos prestadores de serviços de comunicações foi iniciada pela ANACOM em 2015, com a criação para este efeito de uma plataforma eletrónica, designada “SIM Solicitações”, que funcionou numa fase inicial em período experimental com alguns destes prestadores, que a ela aderiram voluntariamente.

Considerando os resultados positivos desse período experimental e os benefícios que foram identificados na utilização desta plataforma, quer para a ANACOM, quer para os prestadores de serviços de comunicações, e com o objetivo de uniformizar o processo de tratamento destas reclamações, entende esta Autoridade ser necessário determinar a adoção da plataforma “SIM Solicitações” como meio para a transmissão da informação e documentação relacionada com o livro de reclamações pelos prestadores de serviços. Esta determinação abrange, nesta fase, os prestadores de serviços inscritos no registo e em atividade visados por mais de 1% das reclamações recebidas por esta Autoridade através do livro de reclamações físico e eletrónico no 2.º semestre de 2017, período em que entrou em funcionamento o livro de reclamações eletrónico.

Por outro lado, a referida alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, veio também consagrar o direito dos reclamantes a uma resposta escrita por parte dos prestadores de serviços de comunicações, estabelecendo que esta deve ser enviada à entidade reguladora do sector, no prazo de 15 dias úteis contados da data da reclamação, apresentada através do livro de reclamações, no formato físico ou eletrónico.

Neste âmbito, a ANACOM verificou existirem deficiências ao nível do procedimento dos prestadores de serviços de comunicações mais reclamados na resposta às reclamações apresentadas através do livro de reclamações, que não só indiciam que o direito de resposta dos reclamantes não está a ser suficientemente assegurado, como prejudicam o exercício das competências atribuídas à ANACOM pelo regime jurídico que disciplina esta matéria.

Em causa estão, designadamente, respostas que: (a) informam que a reclamação será analisada, sem explicação sobre as diligências que serão adotadas e a indicação de um prazo final de resposta; (b) informam que a reclamação foi resolvida, sem informação sobre quando, como e em que termos foi alcançada essa resolução; (c) não se dirigem a todos os problemas comunicados pelo reclamante; (d) não clarificam as diligências que foram adotadas pelo prestador de serviços e não explicam os fundamentos que estiveram na base da resolução da reclamação.

Por essa razão, entende esta Autoridade ser necessário definir requisitos relativos ao conteúdo a que a resposta a estas reclamações deve obedecer.

A presente decisão vigora até à definição dos requisitos a que devem obedecer os procedimentos dos prestadores de serviços no tratamento de reclamações dos utilizadores finais, cujo procedimento regulamentar está em curso conforme foi anunciado por aviso publicado em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo¹.

Face ao exposto, no âmbito da atribuição prevista na alínea h) do n.º 1 do artigo 8.º e no exercício do poder previsto na alínea b) do n.º 2 do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, e no exercício das competências estabelecidas no n.º 2 do artigo 48.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, no n.º 2 do artigo 41.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril e no n.º 1 do artigo 5.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação em vigor, o Conselho de Administração da ANACOM, ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos desta Autoridade, delibera o seguinte:

1. Determinar que:

- (a) as empresas CTT - Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., Chronopost Portugal - Transporte Expresso Internacional, S.A., MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., NOS Comunicações, S.A., NOWO Communications, S.A. e Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.; (adiante designadas por “prestadores de serviços”) remetam à ANACOM os originais das folhas de reclamação e os demais elementos previstos no n.º 2 do artigo 5.º do

¹ Acessível em

https://www.anacom.pt/streaming/Aviso2junho2017InicioProcedimentoRegulamentar.pdf?contentId=1411337&file=ATTACHED_FILE.

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, por via eletrónica e em substituição do respetivo envio físico;

- (b) os elementos referidos na alínea anterior sejam enviados à ANACOM, no prazo previsto no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, através da plataforma eletrónica “SIM Solicitações”;
- (c) a transmissão de informação e documentação entre os prestadores de serviços e a ANACOM no âmbito do n.º 3 do artigo 5.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, também seja assegurada através da plataforma a que se refere a alínea anterior;
- (d) os prestadores de serviços assegurem que o suporte eletrónico tem condições de legibilidade idênticas às do original da folha do livro de reclamações, bem como dos documentos (incluindo os que contenham esclarecimentos e informações) a que se referem as alíneas (a) e (c);
- (e) a resposta escrita a enviar ao reclamante, que deve ser remetida à ANACOM, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º, aplicável ao livro de reclamações eletrónico por via do n.º 5 do artigo 5.º-B, deve ser a resposta final do prestador de serviços, informando o reclamante, de forma completa, concreta e fundamentada, sobre a resolução que foi dada ao(s) caso(s) objeto da reclamação formulada;
- (f) caso o prestador de serviços não envie, no prazo legalmente definido, uma resposta final ao reclamante, deve, dentro desse prazo, informá-lo de modo fundamentado sobre as razões que concretamente justificam o atraso na resposta e o prazo final de resposta à reclamação;
- (g) os prestadores de serviços assegurem que a resposta final à reclamação é enviada no prazo informado ao reclamante nos termos da alínea anterior;
- (h) na resposta às reclamações e em todas as comunicações com os reclamantes no âmbito do respetivo tratamento, os prestadores de serviços utilizem uma linguagem clara e acessível;
- (i) no prazo de 5 dias úteis contados da notificação da presente decisão, os prestadores de serviços designem um interlocutor para a comunicação com a ANACOM no âmbito do tratamento de reclamações, e indiquem os respetivos contactos, incluindo um endereço eletrónico e um contacto telefónico;
- (j) no prazo previsto na alínea anterior, os prestadores de serviços solicitem, caso ainda não o tenham feito, o registo na plataforma “SIM Solicitações”, através do endereço reclamacoes@anacom.pt;
- (k) quando a transmissão de informação e documentação através da plataforma “SIM Solicitações” não seja possível por motivos de indisponibilidade técnica da

plataforma, esta deve ser realizada através do endereço eletrónico do interlocutor designado pelo prestador de serviços nos termos do disposto na alínea (i) e do endereço reclamacoes@anacom.pt da ANACOM;

(l) na transmissão de informação e documentação através da plataforma “SIM Solicitações”, os prestadores de serviços respeitem as regras constantes do manual de utilização desta plataforma, aí disponibilizado; e

(m) a presente decisão seja cumprida em relação às reclamações apresentadas através do livro de reclamações a partir de 1 de maio de 2018.

2. Recomendar aos prestadores de serviços referidos no ponto 1 que, caso a resposta a enviar ao reclamante seja, no todo ou em parte, em sentido desfavorável à pretensão do reclamante, podendo subsistir um conflito, esta inclua informação sobre o direito de o reclamante recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, os respetivos contactos e condições de acesso.
3. Submeter a presente deliberação a audiência prévia dos prestadores de serviços referidos no ponto 1, nos termos dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo, fixando o prazo de 10 dias úteis para que, querendo, se pronunciem por escrito.