



UGC - UNIÃO GERAL DE CONSUMIDORES

FOLHA PARA TRANSMISSÃO POR FAX

Exmo. Senhor			
PARA: Dr. Luís Filipe de Menezes	DE: UNIÃO GERAL DE CONSUMIDORES		
EMPRESA: ICP-ANACOM	DATA: 6-1-2006		
NÚMERO DE FAX: 217211001	TOTAL DE PÁGINAS COM FOLHA DE ROSTO 2		
NÚMERO DE TELEFONE: 217211000	NOSSO NÚMERO DE REFERÊNCIA:		
ASSUNTO: Parâmetros de qualidade de Serviço do serviço universal	VOSSO NÚMERO DE REFERÊNCIA: ANACOM-S30063/2005		
<input checked="" type="checkbox"/> URGENTE X	<input type="checkbox"/> APRECIAR P.F.	<input type="checkbox"/> COMENTAR P.F.	<input type="checkbox"/> RESPONDER P.F.
<input type="checkbox"/> FAZER CIRCULAR P.F.			

Exmo. Senhor

Vimos pela presente em relação ao assunto em epígrafe, conforme o solicitado pelo V. Ofício Circular de 21-12-2005, enviar o parecer da UGC, por escrito, ao abrigo dos Artos. 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo.

Sem outro assunto de momento, com elevada consideração enviamos os melhores cumprimentos

Por Delegação do Presidente da UGC
(Luís Filipe Lopes)

Célia Marques

**PROJECTO DE DECISÃO SOBRE PARÂMETROS DE
QUALIDADE DO SERVIÇO UNIVERSAL E OBJECTIVOS DE
DESEMPENHO APLICÁVEIS AOS MESMOS**

Após análise do documento supra identificado, a União Geral de Consumidores entende que os direitos dos consumidores se encontram devidamente acautelados, tendo até sido reforçado o direito à informação pelo previsto no número seis do referido projecto que obriga o prestador de serviço universal a disponibilizar aos consumidores, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, precisas e actualizadas sobre a qualidade do serviço que pratica, devendo esta informação estar disponível a todos os consumidores, em suporte escrito, em todos os postos de venda do serviço bem como na página da Internet do prestador de serviço universal.

Por outro lado, entende a UGC que os parâmetros de qualidade de serviço tais como o prazo de fornecimento da ligação inicial, tempo de reparação de avarias, tempos de resposta para os serviços de telefonista, tempo de estabelecimento de chamadas, tempos de resposta para os serviços informativos, abrangem as áreas que mais interessam aos consumidores por serem aquelas que mais os afectam enquanto utilizadores do serviço.

Desta forma, a União Geral de Consumidores emite parecer favorável ao projecto de decisão proposto.

Lisboa, 6 de Janeiro de 2006



Célia Marques
Jurista