



04.

**Supervisão, Fiscalização
e Sancionamento**



■ 4.1. Auditorias de custeio

Custeio regulatório (CR) da PTC

A PTC encontra-se, desde 2000, declarada como entidade com PMS, estando obrigada, nomeadamente, ao controlo de preços, separação de contas e contabilização de custos.

Neste âmbito, dispõe de um sistema de contabilidade analítica para efeitos regulatórios que agrega informações sobre custos, nomeadamente directos, conjuntos e comuns, por produto ou serviço e sua forma de imputação, respeitando os princípios, determinações e recomendações do ICP-ANACOM.

Ao ICP-ANACOM, ou a outra entidade independente por si designada, compete, *inter alia*, auditar o referido CR e verificar a sua conformidade com as disposições legislativas, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais de forma a garantir a credibilidade dos resultados. Compete ainda emitir e publicar a respectiva declaração de conformidade.

Na sequência da auditoria aos resultados de 2002 e 2003 do CR da PTC, desenvolvida por auditor independente seleccionado por esta Autoridade, o ICP-ANACOM, por deliberação de 31 de Maio de 2007, publicou a declaração de conformidade do sistema relevando que os auditores haviam concluído que o mesmo estava conforme, excepto quanto: (i) ao reduzido nível de integração das aplicações informáticas de suporte ao modelo de custeio (ii) à metodologia empregue na separação por áreas de negócio e (iii) à metodologia de separação de activos e passivos. Este entendimento foi transmitido à PTC, assim como, um conjunto de determinações de alterações ao CR com vista ao seu aperfeiçoamento.

No que respeita aos resultados de 2004 e 2005, o ICP-ANACOM por deliberação de 28 de Fevereiro de 2007, procedeu à adjudicação da respectiva auditoria acompanhada do desenvolvimento de uma análise aprofundada, sistemática e global ao CR da PTC.

Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

Nos termos do artigo 19.º da Lei de Bases e cláusula 13.ª da Concessão, os CTT estão obrigados a manter um SCA que permita a determinação das receitas e dos custos, directos e indirectos, associados a cada serviço.

A manutenção deste sistema visa ainda assegurar a prossecução do princípio de orientação dos preços para os custos, conforme n.º 3 do artigo 2.º do Convénio de Preços.

Ao ICP-ANACOM compete auditar o referido sistema, verificar a sua conformidade com as obrigações decorrentes da legislação relevante, assim como, com as normas e boas práticas nacionais e internacionais, e com os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos por esta Autoridade, de forma a garantir a credibilidade dos resultados obtidos. Compete ainda ao ICP-ANACOM publicar anualmente a declaração de conformidade do sistema.

Neste âmbito, por deliberação de 10 de Outubro de 2007, o ICP-ANACOM adjudicou a auditoria e consultoria associada ao exame dos resultados de 2005 e 2006 do SCA dos CTT.

■ 4.2. Recolha e divulgação de informação

Durante o ano de 2007 procedeu-se, trimestralmente, à recolha, tratamento, validação e análise da informação estatística referente ao STF, STM, UMTS e serviços de dados, SMRP, serviço de distribuição de TV por cabo (incluindo DTH), serviço de acesso à Internet, serviço de transmissão de dados, serviço VoIP nómada e FWA. Foi, também, recolhida, tratada e validada a informação recolhida para efeitos da definição de mercados relevantes e avaliação de PMS referente aos serviços de retalho e interligação fixos, serviço de circuitos alugados e serviço de acesso à Internet em banda larga.

Destaca-se o facto de, em 2007, terem sido recolhidas pela primeira vez, de forma integrada, estatísticas referentes às ofertas em pacote.

A informação recolhida junto dos operadores foi complementada com informação obtida através de inquéritos aos consumidores e directamente nos sites dos operadores. Foram realizados inquéritos sobre o consumo dos serviços de comunicações electrónicas e, especificamente, sobre a banda larga, focando questões relacionadas com o consumo e a percepção da qualidade dos consumidores. Foram igualmente recolhidos tarifários de banda larga para efeitos da elaboração de comparações internacionais de preços, posteriormente publicadas.

No que respeita à validação da informação enviada pelos operadores sublinha-se a auditoria realizada aos elementos estatísticos do STM referentes aos anos 2002-2004.

De referir que, durante o ano em análise, procedeu-se ainda à reformulação dos indicadores do serviço de acesso à Internet (em local fixo) - aprovado por deliberação de 19 de Dezembro de 2007 - e do serviço de televisão por subscrição - submetido a consulta pública em 24 de Outubro de 2007 - tendo em conta as evoluções tecnológicas entretanto ocorridas, nomeadamente a difusão de televisão através

da rede de cobre em que se suporta a rede telefónica pública comutada (RTPC) e de sistemas FWA, e a necessidade de dar resposta a pedidos de informação de entidades externas, designadamente da CE.

Para além de ser utilizada internamente para efeitos da monitorização dos serviços e mercados de comunicações electrónicas e do cumprimento das restantes obrigações legais e estatutárias do ICP-ANACOM, esta informação é disponibilizada ao público através do sítio do ICP-ANACOM na Internet sob a forma de relatórios trimestrais e como anexo ao Relatório da Situação das Comunicações.

No âmbito da disponibilização e divulgação de informação estatística o ICP-ANACOM deliberou, após audiência aos interessados, iniciar a divulgação de quotas de assinantes, clientes, acessos e tráfego do STF e do serviço de acesso à Internet, com o objectivo de fomentar a transparência, garantir o acesso de todos a informação que permita as melhores escolhas e decisões e dinamizar o conhecimento sobre o sector, contribuindo desta forma para o desenvolvimento dos mercados e da concorrência.



4.3. Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores

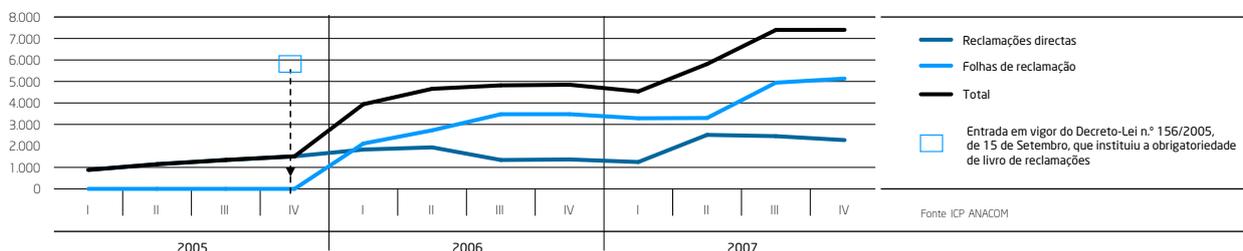
Em Março de 2007, foi criada a Divisão de Apoio aos Utilizadores no âmbito da Direcção de Comunicação e Imagem. Esta nova área funcional assegura o tratamento da totalidade das reclamações, pedidos de informação, petições e sugestões sobre o mercado recebidas no ICP-ANACOM, promovendo a informação e o esclarecimento dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais, bem como do público em geral.

A entrada em funcionamento, em Janeiro de 2007, de uma nova solução aplicacional de gestão do tratamento das solicitações, com funcionalidades ao nível da modernização, simplificação e automatização de procedimentos, conduziu a um acréscimo de eficiência e qualidade dos serviços que o

ICP-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.

No decurso de 2007, foram recebidas no ICP-ANACOM 24.745 reclamações, 575 pedidos de informação, 79 petições, 16 sugestões e 59 comunicações de outra natureza, num total de 25.474 solicitações. No que respeita a reclamações, este volume representa, em relação a 2006, um crescimento na ordem dos 43 por cento e resulta, em grande medida, da generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2007 (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro).

Evolução do volume trimestral de reclamações, por meio de entrada
Gráfico 38.



É de assinalar que, em 2007, as folhas dos livros de reclamações recebidas ao abrigo do referido diploma representaram

cerca de 68 por cento do valor total de reclamações recebidas por esta Autoridade.

Reclamações por meio de entrada
Gráfico 39.



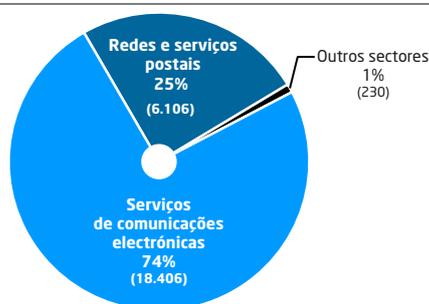
Fonte: ICP-ANACOM

No que se refere aos sectores visados, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações electrónicas - quer no âmbito das reclamações directamente dirigidas ao ICP-ANACOM (7.646 reclamações

num total de 7.984), quer no âmbito das folhas dos livros de reclamações (10.760 num total de 16.761). No sector postal, cerca de 97 por cento das reclamações corresponderam a folhas dos livros de reclamações.

Reclamações por sector

Gráfico 40.



Fonte: ICP-ANACOM

Ao nível das comunicações electrónicas, o serviço VOIP motivou o maior número de reclamações por cada 1.000 clientes - pese embora a fraca expressão do volume global de reclamações sobre este serviço -, logo seguido do serviço de acesso à Internet, do STF e do serviço de distribuição de televisão por cabo. No entanto, quase metade das reclamações

recebidas no âmbito do STF foram motivadas por uma situação excepcional de demora na desactivação da pré-selecção, ocorrida, em especial, no decurso do segundo semestre de 2007 e que foi objecto de intervenção por parte do ICP-ANACOM (ver Tabela 13).

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Tabela 13.

SERVIÇO	Total	Clientes	Reclamações por 1000 clientes
1.º - Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	217	41.437	5,24
2.º - Serviço de Acesso à Internet	5.017	1.591.216	3,15
3.º - Serviço Telefónico em Local Fixo	6.105	3.227.721	1,89
4.º - Serviço de Televisão por Cabo	1.650	1.460.980	1,13
5.º - Serviço de Postos Públicos	46	43.351	1,06
6.º - Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	25	38.518	0,65
7.º - Serviço Telefónico Móvel	4.457	12.797.499	0,35

Fonte: ICP-ANACOM

No que diz respeito às reclamações dentro do sector das comunicações electrónicas verificou-se, ao nível das folhas dos livros de reclamações, uma preponderância das questões associadas a equipamento, atendimento/assistência técnica ao cliente e facturação, as quais se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestadores de serviços. Já no âmbito das reclamações directamente dirigidas a esta

Autoridade, o assunto mais reclamado foi a pré-selecção, o que se ficou a dever à já referida situação de demora na desactivação desta funcionalidade. Ainda no universo das reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade, destaca-se o elevado volume de reclamações sobre facturação (com particular relevância para as situações de incorrecções nas facturas), contratos (com uma grande incidência de situações de alterações contratuais) e assistência técnica.



Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)

Tabela 14.

ASSUNTO	Total
Equipamento	3.685
Assistência técnica	3.419
Atendimento ao Cliente	3.288
Facturação	2.954
Seleccção e pré-seleccção	2.803
Contrato	1.714
Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	1.444
Cancelamento do serviço	1.328
Avarias	1.279
Tarifários	1.054
Suspensão do serviço	909
Velocidade	582
Portabilidade	475
Quebra de Serviço	440
Desagregação de lacete local	242
Livro de Reclamações	167
Infra-Estruturas	149
Interferências	107
Portabilidade Geográfica	91
Numeração	91
Roaming	91
Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	82
Listas Telefónicas e Serviços Informativos	55
Taxa Municipal de Direito de Passagem	17
Informação e Estatísticas	2

Fonte: ICP-ANACOM

Neste contexto, pode concluir-se que as questões de consumo representaram cerca de metade do volume total de reclamações dirigidas ao ICP-ANACOM, pese embora a falta de competência sectorial desta Autoridade para intervir nesses casos.

Em geral, e face às reclamações que lhe foram dirigidas por parte dos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas, esta Autoridade assumiu a seguinte postura:

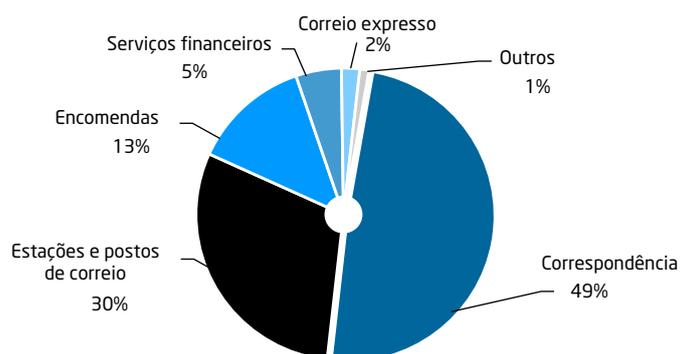
- Procedeu à cabal informação do interessado, no que respeita, em particular, aos seus poderes de actuação e aos meios de reacção ao dispor.

- Identificou situações nas quais foi necessária uma intervenção aos níveis da regulação ou da supervisão.
- Assegurou a produção e divulgação de indicadores estatísticos.

Relativamente ao sector postal, o maior número de reclamações incidiu sobre o serviço de correspondência. Enquanto, nas reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade, as situações mais reclamadas se prenderam com o atraso na entrega, extravio e devolução indevida de correio, no caso das folhas dos livros de reclamações a larga maioria das situações reclamadas teve como fundamento problemas associados aos serviços de atendimento ao cliente.

Reclamações do sector postal, por serviço

Gráfico 41.



Fonte: ICP-ANACOM

Assim, não obstante, pelo seu conteúdo, grande parte das solicitações relativas aos serviços postais não caírem, igualmente, no âmbito de intervenção desta Autoridade, a sua análise permitiu, por um lado, uma crescente recolha de informação útil à regulação sectorial e, por outro, a detecção de indícios de incumprimento das obrigações fixadas nas regras sectorialmente aplicáveis (legislação e medidas regulatórias).

No âmbito do tratamento de reclamações, foram ainda estabelecidos contactos regulares com a Direcção Geral do Consumidor, no sentido de articular e maximizar o trabalho desenvolvido por cada uma das entidades em razão das respectivas áreas de competência sectorial.

Ainda neste contexto, destaca-se o patrocínio exclusivo concedido pelo ICP-ANACOM à realização, pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa, em parceria com a Associação Portuguesa para a Qualidade e o Instituto Português da Qualidade, do estudo ECSI⁴² Portugal 2007 para as comunicações, cujos resultados foram publicados já em 2008⁴³. No concernente ao sector das comunicações, o estudo deste ano engloba, para além de uma apreciação global e resultados de conjunto do sector, o serviço telefónico fixo, o serviço de acesso à Internet (incluindo nomeadamente o acesso em banda larga móvel), o serviço de distribuição de televisão por subscrição, o serviço telefónico móvel e o serviço postal.

Quanto aos pedidos de informação, a sua maioria incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas, mais concretamente no que respeita a contratos, tarifários e portabilidade.

42 European Customer Satisfaction Index.

43 Disponível em <http://www.anacom.pt/content.jsp?contentId=606658>



■ 4.4. Supervisão e fiscalização

A exemplo do que se registou em 2006 e à luz da estratégia definida pelo Conselho de Administração foram realizadas diversas acções de fiscalização tendentes à criação e reforço de condições para a promoção de mercados abertos e concorrenciais, incidindo, nomeadamente, sobre a análise de casos de demoras excessivas na desactivação de pré-selecções, sobre o cumprimento das deliberações relativas à proibição de práticas de recuperação de clientes (*win-back*) por parte das empresas do Grupo PT, sobre a análise de constrangimentos em centrais da PTC, invocados pelos interessados na co-instalação no âmbito da ORALL, sobre o funcionamento do *voice-mail* nos operadores do STM e sobre novos serviços telefónicos em local fixo disponibilizados no mercado nacional.

Noutra vertente, visando assegurar a prestação, aos consumidores e aos operadores, de uma informação qualitativamente superior, realizaram-se também diversas auditorias à qualidade dos serviços telefónicos móveis e ao serviço de acesso à Internet, ocorrendo a divulgação dos respectivos resultados em 2008.

■ 4.5. Sancionamento

No que toca às funções de sancionamento é de referir que foram instaurados 243 processos de contra-ordenação em 2007, decorrentes de violação da LCE, e de outros diplomas, o que representa um aumento muito significativo face ao ano anterior.

Os tipos de ilícitos que determinaram a instauração dos processos de contra-ordenação e o número desses processos são, no essencial, os seguintes:

- Processos de contra-ordenação instaurados por violação à LCE - 110, com relevo para 78 associados ao incumprimento da obrigação de prestar informações à ARN, 6 associados à violação das normas constantes do Regulamento de selecção e pré-selecção e 5 à utilização de contratos de adesão sem prévia aprovação da ARN.
- Processos de contra-ordenação instaurados por violação de outros diplomas - 133, com relevo para 39 associados ao âmbito dos serviços postais por incumprimento da obrigação de fornecer ao ICP-ANACOM a informação necessária à verificação e fiscalização das obrigações e condições inerentes às licenças ou às autorizações, 25 por utilização de estações de radiocomunicações violando os parâmetros técnicos fixados pelo ICP-ANACOM nas actividades de radiodifusão sonora e serviço móvel terrestre de uso privativo, 24 pela utilização de redes de radiocomunicações sem licença no serviço móvel terrestre de uso privativo e 9 por emissão de Certificado de Conformidade de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) relativo a instalação desconforme.