



4

.....

ACTIVIDADES
DE COMUNICAÇÃO,
TRATAMENTO
DE SOLICITAÇÕES
E ATENDIMENTO

.....

● ● 4.1 Comunicação externa

O ICP-ANACOM divulga as suas decisões e iniciativas, bem como um leque variado de informações relevantes para o mercado, através da recolha, análise, tratamento e produção de conteúdos, recorrendo aos suportes privilegiados de comunicação de que dispõe, como o seu sítio, o boletim mensal *Spectru* e diversas publicações, como o *Relatório e Contas*, o *Relatório de Regulação*, o *Relatório sobre a Situação das Comunicações* e o *Relatório de Actividades*, para além de relatórios estatísticos e relatórios de qualidade, entre outros.

Esta Autoridade dedica, também, especial atenção ao relacionamento com o público em geral, particularmente os consumidores e utilizadores de serviços de comunicações, através do tratamento das diversas solicitações que lhe são dirigidas, contexto em que se insere o seu serviço de Atendimento ao Público (ATP). O Centro de Documentação e Informação (CDI) constitui outra das vias de ligação com o público.

Presença na Internet

O sítio do ICP-ANACOM, disponível em www.anacom.pt, renovado em 2008, sofreu alterações em 2009, com a introdução de novas funcionalidades, das quais se destaca a versão móvel (<http://www.anacom.pt/mobile/>).

Foi também implementado um sistema de monitorização estatística que fornece aos utilizadores informação sobre as páginas mais vistas, as *tags* (termos que compõem a taxinomia própria do ICP-ANACOM) mais utilizadas e os tipos de conteúdos mais visualizados por todos aqueles que visitam o sítio desta Autoridade.

No início do segundo semestre de 2009, o ICP-ANACOM registou a sua presença no *Twitter*, rede social da *Web 2.0*. Por esta via, a acção do regulador chega mais rapidamente a mais pessoas, reforçando-se a divulgação das notícias publicadas, tanto em língua portuguesa como inglesa.

O canal texto (bilingue) garante o acesso da população com necessidades especiais aos conteúdos e serviços dinâmicos do sítio, como aos formulários interactivos. Adicionalmente, este meio possibilita o acesso à informação por plataformas tecnológicas menos convencionais, como televisão e consolas de jogos.

O número total de visitas ao sítio desta Autoridade foi, em 2009, superior a 2 milhões (2 277 038). Foram visualizadas

aproximadamente 34 milhões de páginas (34 176 081), com um número médio diário de visitas na ordem das 6400.

O Observatório de Tarifários do serviço telefónico móvel – simulador que permite aos consumidores consultar e comparar, gratuitamente e de forma interactiva, os tarifários que se encontram em vigor, a nível nacional, para as chamadas de voz, SMS e MMS – continuou a registar, em 2009, uma utilização relevante: 10 363 acessos e 11 622 operações de simulação.

Foi mantida a colaboração com o Portal do Cidadão e o Portal da Empresa. No final de 2009, encontravam-se disponíveis no Portal do Cidadão 12 serviços prestados pelo ICP-ANACOM com diferentes níveis de sofisticação: serviços informativos, serviços interactivos e serviços transaccionais. Por sua vez, o Portal da Empresa dispunha, associados a esta Autoridade, de 35 serviços com diferentes níveis de sofisticação: 8 serviços informativos; 15 serviços interactivos; 12 serviços transaccionais.

Spectru

Esta publicação periódica é o boletim oficial do regulador e um dos principais suportes da comunicação institucional do ICP-ANACOM, contribuindo de forma decisiva para o conhecimento alargado das questões associadas às comunicações electrónicas e postais, através da divulgação periódica de informação nacional e internacional sectorialmente relevante.

As comunicações em Portugal, na Europa e no Mundo continuaram a ser as três grandes áreas temáticas em 2009, sendo divulgadas notícias de fontes internas sobre a actividade regulatória nacional e a presença do ICP-ANACOM em organizações internacionais, bem como conteúdos informativos de origem externa, nomeadamente de entidades homólogas e outras instituições internacionais de referência.

Além da sua edição regular, o boletim *Spectru* teve, em Novembro de 2009, uma edição especial 20 Anos ICP-ANACOM, alusiva à celebração do 20.º aniversário desta Autoridade, que ilustrou a evolução do sector das comunicações nos últimos anos. Incluiu testemunhos dos presidentes do CA do ICP-ANACOM desde 1989, bem como do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e de Diogo

Vasconcelos, presidente da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC).

O boletim *Spectru* é editado em papel apenas na versão portuguesa com uma tiragem de 500 exemplares, sendo distribuído por diversos organismos, nomeadamente ministérios, instituições de defesa dos consumidores, operadores e prestadores de serviços de comunicações, indústria, organismos homólogos nacionais e da CPLP. No caso da versão em língua inglesa, editada electronicamente, os destinatários são, fundamentalmente, os responsáveis e colaboradores de autoridades reguladoras nacionais, estrangeiras, da Comissão Europeia e de diferentes entidades internacionais relevantes.

As duas versões electrónicas do *Spectru*, uma em português e a outra em inglês, são disponibilizadas no sítio do ICP-ANACOM, recebendo mensalmente os respectivos subscritores um alerta em simultâneo com a publicação de uma nova edição. A possibilidade de subscrição *online* é gratuita.

● ● 4.2. Imagem institucional

No quadro das comemorações dos 20 anos desta Autoridade, o CA decidiu, em Fevereiro de 2009, lançar o processo de renovação da imagem do ICP-ANACOM (*rebranding*), no sentido de uma evolução sem rupturas com a anterior imagem de credibilidade e sobriedade, actualizando o logótipo e imprimindo-lhe uma nova dinâmica, por forma a assinalar um novo ciclo de modernidade associado aos actuais desafios no sector das comunicações. Por sua vez, foi mantida a assinatura “Fluidez nas Comunicações”, afirmando o papel desta Autoridade como garante e promotor de uma comunicação transparente e eficaz.

Os trabalhos de desenvolvimento conceptual e criativo da nova identidade e suas aplicações tiveram início no segundo semestre de 2009, estendendo-se ao primeiro semestre de 2010. A nova imagem foi dada a conhecer, em primeira mão, aos colaboradores do ICP-ANACOM, no âmbito do jantar comemorativo do seu 20.º aniversário, realizado a 6 de Novembro de 2009.

Publicações

Em 2009, foram publicados, em papel e em formato electrónico, em português e com tradução em inglês, o *Relatório e Contas*, o *Relatório de Regulação* e o *Relatório de Actividades*, todos relativos a 2008, bem como o Plano Estratégico 2010-2012 e a edição de 2009 do Anuário do Sector das Comunicações em Portugal. A Situação das Comunicações foi a única publicação disponibilizada apenas em formato electrónico, tanto na versão portuguesa como na inglesa.

Quanto à publicação de estudos de cariz técnico, realizados por esta Autoridade, destaca-se a disponibilização, no sítio desta Autoridade, dos seguintes títulos:

- e-iniciativas - Estudo sobre a adesão e o impacto.
- Sistemas de comunicações móveis - Avaliação da QoS dos serviços de voz (GSM), videotelefonia (UMTS) e cobertura das redes (GSM e WCDMA), nos principais aglomerados urbanos e eixos rodoviários de Portugal Continental.
- Aferição da qualidade do serviço de acesso à Internet de banda larga.
- Rede de estabelecimentos postais dos CTT no final de 2008 e no final do primeiro trimestre de 2009.
- Inquérito ao consumo dos serviços postais - população residencial.

- Comparações de preços dos prestadores do Serviço Universal postal na UE.

Foram também publicados no sítio desta Autoridade, os seguintes trabalhos encomendados pelo ICP-ANACOM:

- *Vertical functional separation in the electronic communications sector - What are its implications for the Portuguese market?* (realizado pela Oxera e pela Ellare Consulting).
- *The Broadband Adoption Index: Improving Measurements and Comparisons of Broadband Deployment and Adoption* (realizado pelo Phoenix Center for Advanced Legal and Economic Public Policy Studies).
- Inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas - população residencial (realizado pelo ICP-ANACOM e pela TNS-Euroteste).
- *Scientific research project coordinated by ICP-ANACOM and Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) with a focus on mobile broadband - Final Report* (realizado pela Academic Team).

Eventos e reuniões

A terceira conferência internacional do ICP-ANACOM, que teve lugar a 30 de Setembro de 2009, em Lisboa, subordinada ao tema 20 Anos Depois: Regular Para Quê?, constituiu o principal evento promovido no contexto das comemorações do 20.º aniversário desta Autoridade, que se celebrou a 6 de Novembro de 2009.

Esta iniciativa teve como objectivo promover uma reflexão conjunta sobre os grandes temas com que a regulação do sector das comunicações se confronta face aos desafios que se antecipam, num ambiente marcado pelo ritmo da evolução tecnológica e pelas suas implicações nos mercados (telecomunicações e serviços postais).

Os trabalhos desenvolveram-se em torno de quatro temas principais: 20 Anos de regulação: construir o futuro com o presente e o passado; Regular para o investimento? A concorrência como variável para investir; Espectro e concorrência: regular os próximos 20 anos e Governança da regulação: âmbito, legitimidade e responsabilidade. Para apresentar e lançar o debate sobre as questões associadas, estiveram presentes oradores de mérito reconhecido,

em representação de um leque variado de instituições relevantes.

A conferência contou com 242 participantes, incluindo decisores políticos, académicos, representantes de operadores e de entidades representativas do sector, membros de organizações internacionais e de autoridades reguladoras de outros países.

O ICP-ANACOM organizou também o 3.º Congresso do Comité Português da União Radiocientífica Internacional (URSI), submetido ao tema Radiocomunicações: da Terra ao Universo. Este Congresso, que decorreu nos dias 3 e 4 de Novembro de 2009, em Lisboa, foi precedido de convite prévio à academia para apresentação de propostas de trabalhos em áreas relacionadas com a respectiva temática (*call for papers*). Em paralelo com o Congresso, foi organizada uma mostra técnica que contou com 9 expositores.

O Comité Português da URSI, também com o apoio desta Autoridade, passou a atribuir, anualmente, um prémio de carreira, para galardoar a excelência de um cientista português que tenha contribuído para o avanço da área de ciência rádio em Portugal nos últimos anos. Em 2009, o prémio foi atribuído ao Prof. Dr. Carlos Salema.

Ao longo de 2009 tiveram lugar diversos *workshops*, promovidos e/ou organizados pelo ICP-ANACOM:

- *Expert Workshop* OCDE-ANACOM sobre Indicadores Estatísticos dos serviços prestados através de tecnologias móveis/sem fios, que decorreu nos dias 19 e 20 de Fevereiro e contou com 160 participantes.
- *Expert Workshop* OCDE-WPISP sobre *Sensors Based Environments*, que se realizou nos dias 8 e 9 de Junho e que contou com 50 participantes.
- O Dividendo Digital: Desafios do Mercado e Objectivos de Interesse Público, realizado a 16 de Abril e que contou com 150 participantes. Esta iniciativa funcionou como um instrumento catalisador da consulta pública sobre o dividendo digital, lançada em 30 de Março de 2009, para aferir as tendências e o interesse do mercado nas frequências que resultarão do processo de migração do sistema analógico para o digital.
- Resiliência de Infra-Estruturas de Comunicações Electrónicas, que decorreu entre os dias 18 e 19 de Maio,

organizado com o apoio da Comissão Europeia, da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) e da Bell Labs e que contou com 70 participantes.

- CNSA-LAP Combate ao *Spam*, realizada entre 7 e 9 de Outubro, sendo uma iniciativa da Rede de Contacto das Autoridades Responsáveis pelo Combate ao *Spam* (CNSA) e do Plano de Acção de Londres (LAP) e que contou com 130 participantes.
- ENUM: Que Futuro?, que decorreu entre 28 e 29 de Outubro, sobre a funcionalidade *Electronic Numbering* (ENUM), contando com 100 participantes. Visou divulgar os desenvolvimentos tecnológicos no sector das comunicações electrónicas e lançar um amplo debate entre os agentes de mercado, nomeadamente através da apresentação de soluções comerciais noutros países da Europa. Pretendeu, ainda, verificar a apetência do mercado para o User-ENUM, assim como apurar o empenho e a disponibilidade dos prestadores para desenvolver o trabalho necessário a tornar efectivo o ENUM em Portugal.
- Aplicação do Regime R&TTE em Portugal, que teve lugar a 3 de Dezembro e que contou com 100 participantes. Teve como objectivo desenvolver um espaço de debate susceptível de contribuir para o esclarecimento de aspectos fundamentais relacionados com a colocação no mercado de equipamentos de comunicações electrónicas por parte dos fabricantes e ou distribuidores.

Manteve-se, em 2009, a iniciativa dos Seminários ANACOM, sede em que se visa promover o conhecimento, a reflexão e o debate em torno de temáticas de relevo para o sector das comunicações, através da apresentação e discussão de trabalhos ou projectos académicos e outros, de autores nacionais e estrangeiros. Foram organizados quatro seminários subordinados às temáticas seguintes:

- Os Elementos Escondidos da Tarificação ao Segundo – Steffen Heinz Hoernig, da Faculdade de Economia, da Universidade Nova de Lisboa (Janeiro).
- *The Work of the Communications Consumer Panel* – Roger Darlington, membro-fundador do *Communications Consumer Panel* (anteriormente *Ofcom Consumer Panel*), Reino Unido.
- *Communications Industries: Consumer Markets and Consumer Strategy* – Marek Havrda, da Direcção-Geral

da Saúde e Protecção dos Consumidores, da Comissão Europeia.

- *The Future Direction of Regulation* – Michael Crew, Director do Center for Research in Regulated Industries (CRRI) da Rutgers University.

Adicionalmente, foi promovido, ao longo de Setembro e Outubro de 2009, um ciclo de seminários sobre O novo regime das ITED-ITUR, com o objectivo de debater e esclarecer questões relacionadas com o novo regime jurídico das ITED e das ITUR. Estes seminários decorreram em Lisboa, Porto, Algarve, Açores e Madeira, e tiveram entre 200 e 800 participantes.

Foram também organizadas 20 reuniões técnicas, no âmbito de grupos de organizações internacionais em que o ICP-ANACOM participa, no quadro das suas atribuições de representação do sector das comunicações, como é o caso do IRG, da CEPT e da ENISA.

Um evento de realce em 2009 foi o WTPF-09 da UIT, cuja quarta edição decorreu no Centro de Congressos de Lisboa, entre 22 e 24 de Abril, a convite do Governo português e sob organização do ICP-ANACOM. O WTPF-09, que contou com a presença de cerca de 850 delegados, foi precedido por um debate estratégico sobre TIC no contexto da actual crise económica.

O ICP-ANACOM colaborou ainda na organização da XIX Cimeira de Chefes de Estado e de Governo Ibero-Americanos, que decorreu no Estoril de 30 de Novembro a 1 de Dezembro de 2009, subordinada ao tema Inovação e Conhecimento.

Campanhas

Desencadeada pela aprovação, pelo Parlamento Europeu, a 22 de Abril, de um conjunto de alterações ao Regulamento (CE) n.º 717/2007, relativo à itinerância (*roaming*) nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade, e da subsequente confirmação dessas regras pelo Conselho de Ministros da UE, a 8 de Junho de 2009, foi lançada pelo ICP-ANACOM, ainda em Junho, a campanha informativa *Roaming Light*, dirigida ao público em geral.

Dar a conhecer aos utilizadores de serviços de *roaming* as novas regras a que os operadores, pertencentes à

UE/ Espaço Económico Europeu, passaram a estar sujeitos a partir de 1 de Julho de 2009, foi o objectivo desta campanha, que decorreu até Setembro de 2009. Recorreu-se para o efeito a diversos meios, como a Internet, a imprensa escrita e suportes exteriores. Destaca-se a criação do sítio www.roaminglight.net, disponibilizando informações actualizadas e úteis sobre os aspectos a ter em conta antes, durante e após qualquer deslocação ao estrangeiro.

Ainda em 2009, o ICP-ANACOM lançou também uma campanha de divulgação do leilão de frequências BWA, o qual visa a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas 3,4 - 3,6 GHz e 3,6 - 3,8 GHz para o desenvolvimento de aplicações de BWA. A campanha assentou em diversos meios da imprensa escrita, revistas nacionais e internacionais da especialidade, incluindo o convite à participação numa sessão de esclarecimentos sobre o funcionamento do leilão, que teve lugar a 10 de Novembro, contando com 60 participantes.

Patrocínios e publicidade

Em 2009, foi concedido um patrocínio à Fundação para as Comunicações Móveis (FCM) no valor de 10 mil milhares de euros, que foi atribuído na sequência do pedido daquela entidade para financiar os projectos desenvolvidos no âmbito do e-escolinhas, o qual mereceu despacho de concordância do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações de 28 de Abril de 2009.

No âmbito da realização do WTPF-09, que decorreu em Lisboa entre 22 e 24 de Abril de 2009, o ICP-ANACOM, na sequência de despacho do SEAOPC, suportou os custos associados ao evento, no valor de cerca de 2661 milhares de euros.

Foram ainda concedidos 31 patrocínios, correspondendo maioritariamente a eventos específicos, promovidos por instituições de ensino, centros de estudos e entidades representativas ou com actuação relevante no sector das comunicações. Quanto às temáticas abordadas nas iniciativas patrocinadas, a maioria respeita a comunicações electrónicas e a radiocomunicações, incluindo também a sociedade da informação e outros temas com relevância sectorial de natureza transversal.

Foram mantidas parcerias, através de protocolos de patrocínio e cooperação, com entidades que contribuem para a investigação e a produção de estudos e conhecimento sobre o sector, como o Instituto Jurídico da Comunicação (IJC) e o Centro de Estudos de Direito Público e Regulação (CEDIPRE).

O projecto TIC Pediátrica, da Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação (FDTI), apoiado pelo ICP-ANACOM desde a sua génese, continuou a ser acompanhado em 2009. Em Julho, teve lugar o lançamento da quarta fase do projecto, incidindo sobre os seguintes hospitais pediátricos: Sousa Martins, São João, São Teotónio, Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, Unidade Local de Saúde do Alto Minho e Hospital de Santo André.

Foi mantida a parceria entre o ICP-ANACOM e a APDC, bem como a parceria com a APQ relativamente ao projecto ECSI Portugal.

Em 2009, foram também patrocinadas diversas iniciativas no âmbito do plano de actividades da ACIST-AET, dando continuidade a uma prática anteriormente iniciada.

Em simultâneo, foi decidida a atribuição de um patrocínio à conferência anual *Fiber To The Home* (FTTH), realizada em 2010 em Portugal, com o objectivo de proporcionar informação sobre os novos serviços, aplicações e conteúdos para FTTH. O FTTH Council Europe é uma organização que promove a disponibilização das redes de acesso em banda larga suportadas em fibra óptica, as quais proporcionam um fluxo de novos serviços decisivos para a vida dos consumidores e das empresas, constituindo um valor acrescentado para a sociedade em geral.

Em termos de presenças publicitárias, em 2009 foram analisadas cerca de 80 propostas, tendo o ICP-ANACOM estado presente em alguns jornais, directórios e revistas com o seu anúncio institucional.

Parcerias institucionais

Esta Autoridade manteve parcerias institucionais com entidades nacionais com relevância sectorial, procurando deste modo promover o sector das comunicações.

Neste contexto, releve-se a sua actuação enquanto instituidor da Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), com o acompanhamento directo da actividade dos órgãos em que está representado, para além da presença na exposição permanente do Museu das Comunicações, o que implica a manutenção do Espaço ANACOM e das peças lúdicas e de divulgação associadas. O ICP-ANACOM integrou, como habitualmente, o Júri do concurso Prémio FPC.

Em parceria com os CTT, o ICP-ANACOM participou na organização da edição 2009 do concurso “A melhor carta”, dirigido aos jovens residentes em Portugal, com idades entre os 9 e os 15 anos, subordinado ao tema “Explica como as boas condições de trabalho podem levar a uma vida melhor”. A entrega dos prémios teve lugar a 9 de Outubro, Dia Mundial dos Correios. A carta vencedora foi encaminhada para a UPU, para representar Portugal no concurso epistolar internacional promovido por esta organização. Entretanto, foi lançada a edição de 2010 deste concurso, para a qual a UPU seleccionou o seguinte tema: “Explica a importância de falar da SIDA e proteger-se dela”.

Em 2009, esta Autoridade aderiu à Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI) e manteve o relacionamento institucional com diversas organizações sectoriais, de que se destacam a APDC e a Associação de Promoção do Multimédia em Portugal (APMP).

● ● 4.3. Relacionamento directo com o público

Tratamento de solicitações sobre o mercado

O ICP-ANACOM assegura o tratamento das reclamações e pedidos de informação sobre o mercado, que lhe são endereçados, promovendo a informação e o esclarecimento dos interessados.

No âmbito desta actividade, foram mantidos em 2009 os habituais contactos informais e regulares com a DGC, no sentido de articular e maximizar o trabalho desenvolvido por cada uma das entidades em razão das respectivas áreas de competência sectorial.

No que respeita, em particular, às reclamações efectuadas no livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro), a DGC, em parceria com a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM), desenvolveu e colocou em funcionamento, a 17 de Agosto de 2009, a plataforma tecnológica RTIC (Rede Telemática de Informação Comum), que permite a gestão e tratamento de reclamações, e facilita a comunicação dos dados estatísticos apurados. Neste contexto, foi promovida a integração da solução aplicacional para o tratamento de reclamações do ICP-ANACOM com esta nova ferramenta, tendo sido celebrado, juntamente com a DGC, a INCM e as restantes entidades reguladoras e de controlo de mercado, um protocolo de cooperação que visa o funcionamento e o acompanhamento sustentado da RTIC.

Em 2009, foram recebidas no ICP-ANACOM 41 989 reclamações, sendo que 79 por cento respeitam a serviços de comunicações electrónicas e cerca de 18 por cento a serviços postais. Esta Autoridade recebeu ainda 590 pedidos de informação, 45 sugestões, 40 petições e 178 comunicações de outra natureza.

Comparativamente a 2008, o volume global de reclamações sofreu, em 2009, um crescimento da ordem dos 24 por cento. Como principal razão para esta tendência encontrou-se o aumento constante do volume de folhas dos livros de reclamações.

Saliente-se que 78,8 por cento do total das reclamações recebidas são folhas de reclamação (instituídas no âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro); 17 por cento foram remetidas em suporte electrónico (correio electrónico

ou balcão virtual) e apenas 4,2 por cento foram enviadas por carta ou fax.

O serviço de acesso à Internet foi o que maior número de reclamações originou, seguido do STF e do serviço de cartões virtuais de chamadas.

O conteúdo das reclamações continua a ser, maioritariamente, respeitante a questões de facturação, equipamento, atendimento ao cliente e assistência técnica.

No âmbito das acções desenvolvidas tendo em vista o reforço da protecção dos interesses dos consumidores e, em cumprimento do Plano Estratégico para o triénio 2009-11, foi dado seguimento ao projecto de criação do Centro Nacional de Arbitragem para o sector das comunicações electrónicas, estando esta Autoridade presentemente empenhada na coordenação das tarefas inerentes à constituição do Centro, em conjunto com todas as entidades envolvidas nesta iniciativa.

Atendimento ao público

O relacionamento directo do ICP-ANACOM com o público é essencialmente garantido pelo serviço de ATP, instalado no edifício sede, em Lisboa, e nas delegações regionais (Porto, Açores e Madeira).

Em 2009, foram recebidas no ATP um total de 45 378 solicitações, ilustrando-se na Tabela 12 a distribuição por meio de comunicação utilizado.

Distribuição das solicitações recebidas no ATP

Tabela 12

Meio de comunicação	Número	%
Via telefónica	22 338	49,2
Via postal (inclui fax)	14 078	31,0
Via electrónica	4 982	11,0
Presencial	3 980	8,8
Total	45 378	100

O ATP assegura a prestação de um importante conjunto de serviços, designadamente: i) a inscrição de projectistas e instaladores ITED, incluindo o processamento das alterações associadas, a recepção e o tratamento dos termos de responsabilidade e certificados de conformidade ITED; ii) o registo de utilizadores do serviço rádio pessoal - Banda do Cidadão (CB) e o processamento das alterações subsequentes; iii) a marcação, e realização de exames de amador e emissão dos respectivos certificados; iv) a inscrição de prestadores intermediários de serviços em rede.

O ICP-ANACOM presta ainda um outro conjunto de serviços, cujas solicitações, podendo ser recepcionadas no ATP, são tratadas pelos departamentos internos habilitados para o efeito. É o caso do licenciamento de redes e estações de serviços de radiocomunicações (SMT, móvel marítimo, móvel aeronáutico, serviço de radiocomunicações fixas e por satélite, entre outros), serviços de radiodifusão sonora e televisiva, serviços postais, serviços de audiotexto e de valor acrescentado baseado no envio de mensagens e serviços de comunicações electrónicas.

Relativamente à generalidade dos serviços prestados por esta Autoridade, foram recebidas em 2009, no ATP, 39 328 solicitações. Na Tabela 13 apresenta-se a distribuição dessas solicitações por tipo de serviço.

Distribuição do número de solicitações por tipo de serviço

Tabela 13

Serviço	Número
ITED	19 362
Amador	6 696
Rádio pessoal (CB)	5 793
SMT - Redes privadas	1 966
Serviços indiscriminados	1 549
Radiodifusão televisiva	593
Não sectoriais	462
Telefónico móvel	420
Outros serviços de radiocomunicações	283
Redes e serviços de comunicações electrónicas	301
Radiodifusão sonora	293
Telefónico em local fixo	277
Audiotexto	178
Valor acrescentado - SMS	228
Transmissão de dados/acesso à Internet	171
Postal	144
Televisão digital	112
Voz através da Internet (VoIP)	122
Postos públicos	67
WLAN	61
Distribuição de televisão por cabo	34
Cartões virtuais de chamadas	38
Revenda de serviço telefónico em local fixo	26
Móvel marítimo	35
Revenda de serviço/acesso à Internet	26
Via satélite	26
Prestadores Intermediários de serviços em rede	16
Móvel aeronáutico	19
Radiodifusão por satélite	15
Operadores virtuais (MVNO)	9
UMTS, T-DAB, FWA	6
Total	39 328

No que respeita às solicitações recebidas por correio e por atendimento - telefónico e presencial - no âmbito dos Serviços ANACOM, verificou-se uma duração média de atendimento de 10 minutos, sendo que 25 por cento das solicitações tiveram uma duração média de resposta inferior a 4 minutos, 50 por cento inferior a 7 minutos e apenas um quarto das solicitações tiveram uma demora de resposta superior a 13 minutos.

Nas solicitações recebidas por via electrónica, também no âmbito dos Serviços ANACOM, a demora média de atendimento foi de 178 horas, sendo que 25 por cento das mesmas foram respondidas em menos de 15 horas, 50 por cento em menos de 69 horas e apenas um ¼ das solicitações tiveram uma demora de resposta superior a 186 horas.

Estas últimas, com demora média de resposta superior a 186 horas, envolveram pedidos de parecer técnico às áreas competentes em razão da matéria em causa. Releve-se que, tratando-se de um canal aberto 24 horas sobre 24 horas, estão contabilizadas, na duração da resposta, noites, sábados, domingos e feriados.

Centro de Documentação e Informação (CDI)

O CDI centraliza todo o tipo de publicações e documentos de conhecimento essencial para o desenvolvimento e actualização permanente dos colaboradores do ICP-ANACOM. No entanto, está igualmente disponível ao público em geral, entre as 9 e as 17 horas, de 2.ª a 6.ª feira, podendo os interessados consultar documentação e aceder ao catálogo bibliográfico, bem como a outras bases de dados e serviços em linha.

Em 2009, ao nível dos utilizadores externos, foram dirigidos ao CDI 144 pedidos telefónicos, 46 pedidos pessoais, 2 pedidos escritos e 9 pedidos por correio electrónico, num total de 201 solicitações.