



**Ao Conselho de Administração da
ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações**
Avenida José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Registada com A/R

Lisboa, 16 de abril de 2018

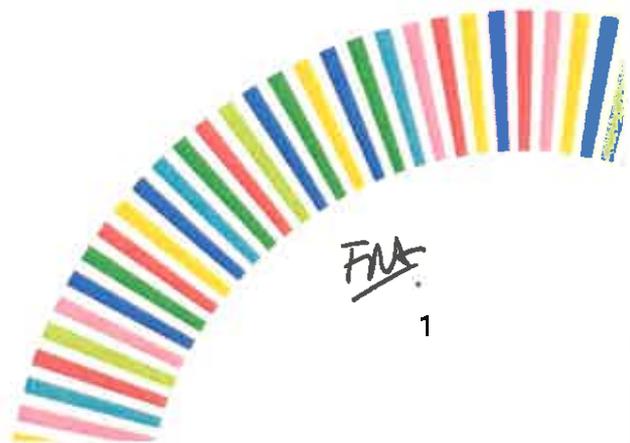
V/ Ref.º: ANACOM-S007333/2018 – Ofício Circular, de 23 de março

Assunto: 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.

Exmos. Senhores,

A presente comunicação visa, no âmbito do artigo 121.º do Código de Procedimento Administrativo, dar a conhecer a posição da NOS Comunicações, S.A. (NOS) acerca da Deliberação da ANACOM do passado dia 23 de março, que aprovou o sentido provável de decisão (SPD) 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.*

A primeira observação que o SPD em questão merece à NOS é de que se desconhecem, e não se compreendem, as razões que especificamente justificam este SPD, em particular, no que se refere às determinações não relacionadas com a utilização da plataforma eletrónica "SIM Solicitações". Com





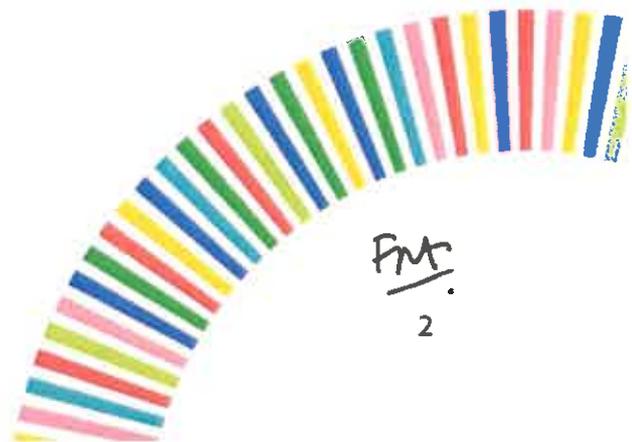
efeito, a ANACOM, embora aluda "ao de leve" a putativas deficiências nos procedimentos dos operadores, não quantifica qualquer problema relacionado com as reclamações no setor das comunicações que justifique a sua intervenção. Tal faz com que a ANACOM, caso venha a consolidar em decisão a totalidade das determinações que se propõe neste SPD, possa estar a introduzir no tratamento das reclamações burocracia e trabalho adicionais para os operadores que poderão não ter efetivo valor acrescentado para os reclamantes e que, mais grave ainda, poderão, sem se saber se constituem uma vantagem efetiva e qual a sua dimensão, concorrer mais para o entorpecimento de todo o processo, pela burocracia e esforço que acarretam, do que prosseguir finalidades benignas para os consumidores.

Estranha-se, aliás, que os setores dos serviços postais e das comunicações eletrónicas careçam ambos, no mesmo momento, de intervenção idêntica neste âmbito, o que a nosso ver apenas atesta que a *razão de ser* para esta intervenção da ANACOM - excluída a parte relativa à determinação da obrigatoriedade da remessa da folha de reclamação por via eletrónica, que constitui uma possibilidade introduzida pela última alteração ao Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro e que consideramos fazer sentido - não tem por base nenhuma **análise de experiência concreta e com expressividade** relativamente às reclamações dos setores em questão, mas uma motivação abstrata e, com elevada probabilidade, desfasada da realidade.

Recorda-se que o artigo 48.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), sob a epígrafe "*reclamações de utilizadores finais*", dispõe que:

"1 - As empresas de comunicações electrónicas devem implementar procedimentos adequados ao tratamento célere e harmonizado de reclamações que lhes sejam apresentadas pelos utilizadores finais.

2 - A ARN pode definir requisitos a observar nos procedimentos referidos no número anterior."





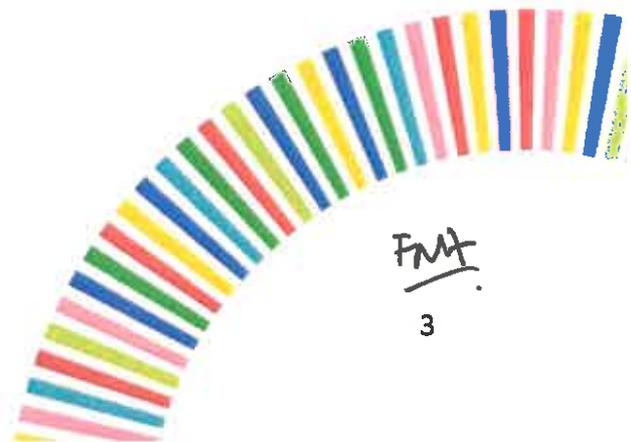
Pois bem, está claramente por demonstrar que as determinações que a ANACOM pretende implementar à boleia da institucionalização da plataforma eletrónica cumpram o parâmetro que a lei definiu para a própria intervenção da ANACOM e que é lograr conseguir procedimentos adequados ao tratamento *célere e harmonizado* das reclamações.

Recomenda-se, com efeito, à ANACOM que, previamente à adoção de qualquer medida adicional relacionada com o teor das comunicações a dirigir aos reclamantes, *proceda, partilhe e discuta* com o setor das comunicações eletrónicas uma **análise quantitativa do contexto que serve de base às suas propostas de atuação**. E que, além disso, para cada uma das determinações que se propõe adotar, explicita e justifique em que medida cada uma contribui para o *tratamento célere e harmonizado* das reclamações.

Acresce, em segundo lugar, não se entender o sentido e a utilidade de a ANACOM adotar as determinações constantes do SPD que aqui se comenta, quando, ao mesmo tempo, confirma o propósito de dar sequência ao procedimento regulamentar tornado público em meados de 2017, destinado à *definição de requisitos a observar pelos prestadores de serviços de comunicações no tratamento de reclamações de consumidores*. Seguramente que a ANACOM olvida a complexidade da operação de organização e a alocação de meios, materiais e humanos, que cada uma das suas determinações implica no seio de um operador, as quais, como tais, não apenas carecem de ser devidamente ponderadas, como, além disso, não podem sofrer alterações a cada passo sob pena de nunca chegarem a estar totalmente implementadas.

Isto dito, cumpre deixar claro que a NOS já cumpre atualmente a quase totalidade dos pontos indicados no SPD agora notificado.

Com efeito, a NOS, logo no ano de 2015, optou por aderir voluntariamente à plataforma eletrónica "*SIM Solicitações*", colaborando desde essa data em relação à mesma, de acordo com as indicações



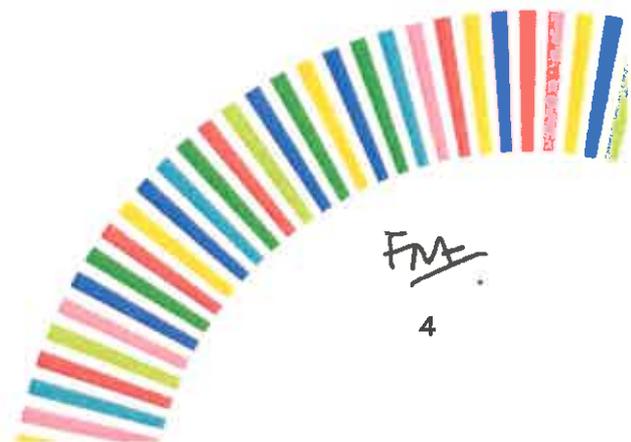


fornecidas pela ANACOM.

Da mesma forma, em relação à mesma plataforma, a NOS já mantém canais regulares de contacto com um interlocutor da ANACOM, através dos quais satisfaz os pedidos que a ANACOM lhe dirige e reporta qualquer anomalia que se verifique na plataforma.

Assim, e apesar de tal representar um esforço humano e burocrático muito relevantes em face do que realizava até aí e lhe era estritamente exigido por lei e, além disso, de obrigar à alocação de meios materiais e humanos francamente significativos, a NOS dispôs-se a colaborar ativamente – e tem desde então vindo a fazê-lo de forma permanente - com as solicitações que a ANACOM lhe dirigiu, já respeitando atualmente as determinações constantes das alíneas a), b), c), h), i), j), k) e l) do n.º 1 do SPD em causa, as quais se prendem primordialmente com o acesso e utilização da plataforma “*SIM solicitações*”.

Pena é que a ANACOM, propondo-se determinar a *obrigatoriedade da utilização* da referida plataforma por todos operadores, não equacione, por um lado, nem a introdução de alterações à plataforma que muito facilitariam o trabalho de resposta e análise das reclamações, nem, por outro lado, prevejam a disponibilização aos operadores de funcionalidades da plataforma que a ANACOM reserva para si e que seriam de extrema utilidade para os operadores conseguirem maiores ganhos de qualidade e de eficácia na resposta às reclamações e, bem assim, nos processos de melhoria contínua relacionados com as mesmas. Está, designadamente, em causa a necessidade de na plataforma atual somente ser possível o *preenchimento manual*, pelos operadores utilizadores, dos campos de identificação constantes da folha de reclamação, o que constitui fator de enorme delonga no respetivo preenchimento, e ainda de, ao contrário do que acontece para a própria ANACOM, não estar disponível para os operadores a *opção de se retirarem relatórios ou listagens da própria plataforma* relativos às reclamações por si introduzidas.

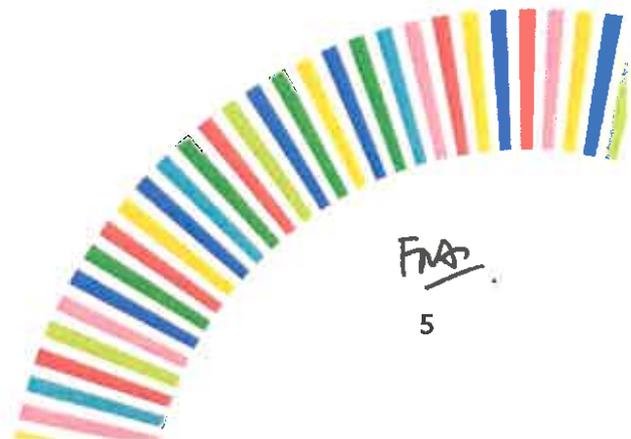


Recomenda-se, pois e também, à ANACOM que reflita adequadamente nestas e noutras sugestões enquanto **medidas agilizadoras dos procedimentos dos operadores que, estando relacionadas com o funcionamento e com as funcionalidades da plataforma já utilizada, contribuam para tornar mais ágil a vertente administrativa e burocrática da resposta às reclamações**, o que, de todo, não se deteta no SPD notificado.

No que concerne às demais propostas de determinação constantes do SPD, mais propriamente, as constantes das alíneas e) a h) do n.º 1 e ainda a recomendação do n.º 2 da deliberação – em que, para que se tenha bem presente, se propugna **(e)** que a resposta escrita a enviar ao reclamante seja a resposta final e informe, de forma completa, concreta e fundamentada, sobre a resolução dada ao(s) caso(s); **(f)** que caso o prestador de serviços não esteja em condições de, no prazo legalmente definido, dar uma resposta final ao reclamante, deve, nesse prazo, informá-lo de modo fundamentado sobre as razões que concretamente justificam o atraso na resposta e o indicar o prazo final de resposta à reclamação; **(g)** que a resposta final à reclamação é enviada no prazo informado ao reclamante nos termos da alínea anterior; **(h)** que em todas as comunicações é usada uma linguagem clara e acessível e, finalmente, **(2)** que, caso a resposta a enviar ao reclamante seja, no todo ou em parte, em sentido desfavorável à sua pretensão, a resposta inclua informação sobre o direito de recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, contactos e condições de acesso – importa dizer que:

- (i)** Ou não se entende o enquadramento legal ao abrigo do qual a ANACOM as determina ou se conclui que extravasam as competências que a ANACOM detém nesta matéria;
- (ii)** Ou mostram-se extemporâneas e desadequadas em face da existência do procedimento regulamentar relativo aos requisitos a observar pelos prestadores de serviços de comunicações no tratamento de reclamações de consumidores *supra* referido, que se encontra em curso; ou ainda
- (iii)** Ou, finalmente, constituem uma clara ingerência nos procedimentos internos dos operadores.

Ora, veja-se.





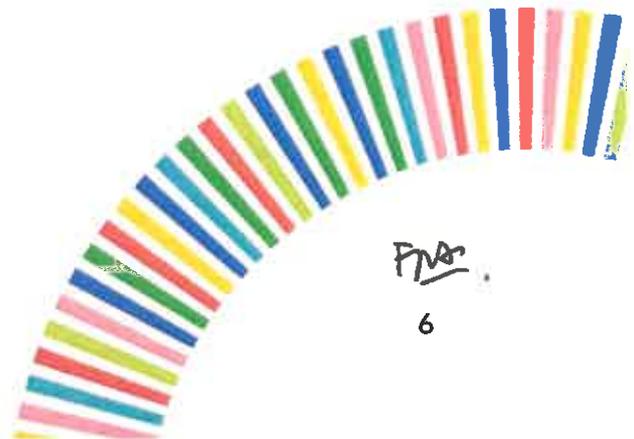
Aquando do aviso, em junho de 2017, do início do procedimento regulamentar relativo aos requisitos a observar no tratamento de reclamações a que já aludimos, a APRITEL- (Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas) teve oportunidade de se pronunciar sobre o mesmo, tendo pugnado pela desnecessidade de tal regulamentação e chamado a atenção para o potencial prejuízo que tal poderia trazer à satisfação dos consumidores e à liberdade de concorrência no mercado.

De igual forma, foi defendido por todos os operadores associados da APRITEL que tal regulamentação – embora, tanto à data como hoje, não seja conhecido o seu alcance e sentido – extravasava as competências e as atribuições da ANACOM, não encontrando enquadramento no artigo 48.º-A da LCE.

A NOS, reafirmando o teor de tal pronúncia, remete novamente a ANACOM para os argumentos aí aduzidos, designadamente, por serem em tudo aplicáveis ao conteúdo das alíneas e) a g) do n.º 1 e à recomendação do n.º 2 da deliberação a que ora se responde.

Como se aludiu já, o presente SPD configura, por um lado, um atropelo ao normal curso que o procedimento regulamentar relativo aos requisitos a observar no tratamento de reclamações iria tomar, visando adotar, em termos imediatos, medidas que, no contexto do referido procedimento, deverão – e terão mesmo de – ser alvo de ponderação e consulta pública.

Por outro lado, não nos parece que caiba à ANACOM imiscuir-se no procedimento interno que a NOS, e cada um dos demais operadores, adotou para tratar as reclamações dos seus Clientes, o qual é fruto de um trabalho intenso e diário na procura da satisfação dos pedidos que recebe pelos diversos canais que disponibiliza e que não se prendem unicamente com o Livro de Reclamações. De facto, e *por mais estranho que possa parecer à ANACOM*, o objeto da atividade da NOS é a prestação de serviços de comunicações eletrónicas aos seus Clientes e a ampliação, tanto quanto for possível, dessa base de





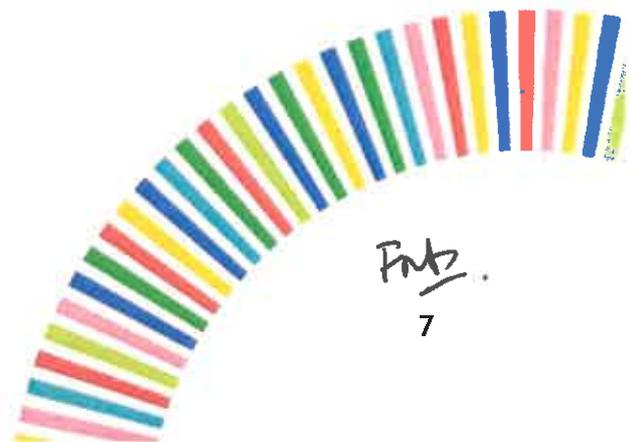
clientes.

A NOS tem, nesse sentido, um compromisso de satisfação para com os seus Clientes, não colocando quaisquer barreiras à entrada de pedidos e reclamações, razão pela qual investe no acesso aos mesmos, seja nas suas lojas, linhas de apoio 24 horas e 7 dias por semana, bem como na área de cliente, redes sociais, *fórum* e *site*.

Na verdade, a NOS promove o contacto com os seus Clientes e tem como primordial objetivo a resolução célere e eficaz das questões que os mesmos lhe dirigem. Também por isso, não raras vezes, aquando da receção da reclamação, a NOS contacta telefonicamente o consumidor, a fim de lhe prestar esclarecimentos, agendar deslocações técnicas ou explicitar a resolução dada à questão que reportou. Tais contactos estabelecem uma interação imediata entre o Cliente e a NOS, o que permite ao assistente que está a tratar a reclamação perceber se o Cliente ficou com alguma dúvida adicional ou se o Cliente até pretende esclarecimentos acerca de um tema diferente.

Ora, se a NOS resolveu o tema que levou o Cliente a apresentar reclamação e o esclareceu devidamente, questiona-se a razão pela qual deverá ser obrigada a afetar mais meios humanos e materiais (mas fundamentalmente humanos) a reproduzir tal resolução numa comunicação escrita, diminuindo, com isso, a sua capacidade e eficácia de resposta a esses e a outros Clientes. De facto, na perspetiva da NOS, a maior percentagem desses meios deve ser afeta, não à descrição da resolução do problema objeto da reclamação, mas à sua resolução. A verdade é, porém, que, caso as determinações constantes das alíneas e) a g) do n.º 1 se venham a converter em definitivas sem nenhuma adaptação, a tarefa da descrição da resolução passará a assumir um grau de preocupação para o operador que rivalizará com a própria resolução e que, em termos temporais e de qualidade, poderá ser fortemente penalizador de tal resolução.

É este cenário que a determinação da alínea e) do n.º 1 do SPD irá alcançar e que, como tal, merece a





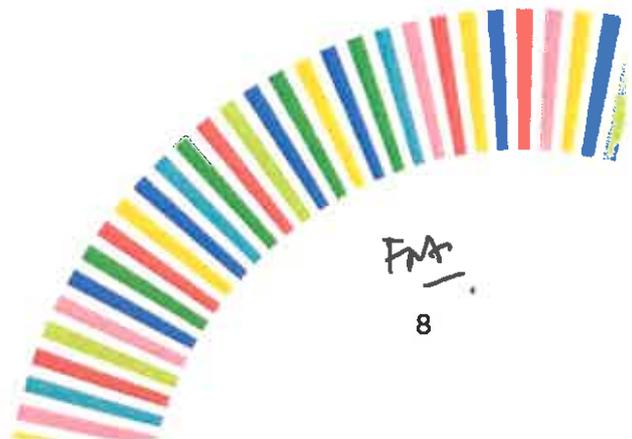
total reprovação da NOS. Além do exposto, também por ser altamente sujeita à subjetividade e passível de diferentes interpretações. Até se pode admitir que as respostas possam ter um grau mínimo de concretização, mas nunca – como pode procurar retirar-se da determinação constante do SPD - uma descrição da resolução.

Acresce que o modelo atual de resolução de reclamações da NOS não merece qualquer desagrado ou contestação por parte dos seus Clientes, os quais sentem que são ouvidos e têm oportunidade de ser esclarecidos, bem como colocar dúvidas adicionais. A NOS dispõe, aliás, de um mecanismo de controlo da resolução das reclamações em vários canais cujos resultados não revelam qualquer ineficácia ou insatisfação nas resoluções das reclamações. Atendendo à existência de um modelo eficaz e célere de tratamento de reclamações e à ausência de reclamações não respondidas, não se compreende o fundamento para as imposições ora construídas pela ANACOM.

Dir-se-á, no culminar do que se vem defendendo, que o investimento, trabalho e atenção que a NOS dedica diariamente aos seus Clientes não devem (nem podem) ser coartados pela necessidade de introdução de procedimentos adicionais e que - fundamentalmente e salvo prova em contrário que caberia à ANACOM realizar - , somente serve para acrescentar carga burocrática suplementar ao procedimento e ainda obrigar o operador à alocação de meios materiais e humanos suplementares para a sua concretização.

Idêntica reprovação merecem as alíneas f) e g) do n.º 1 da deliberação. A ANACOM sabe que, no âmbito da sua atividade e para prestação dos seus serviços, a NOS interage e depende de inúmeros terceiros, sejam eles parceiros que lhe prestam serviços, sejam outras operadoras, seguradoras, de entidades públicas ou até do próprio cliente.

Pois bem, por vezes não é possível à NOS – por nem sequer não estar na sua disponibilidade – remeter, de forma imediata, obter a informação necessária para resposta à reclamação apresentada. Da mesma



forma, existem situações em que não é possível saber com precisão em que prazo é que a NOS vai lograr alcançar tais esclarecimentos. Neste tipo de situações, não é de todo possível à NOS prestar as informações necessárias no prazo legalmente previsto para a resposta às reclamações do Livro de Reclamações, e tal não se fica a dever a qualquer falta de vontade ou de diligência na resolução da reclamação, mas sim à dependência de terceiros.

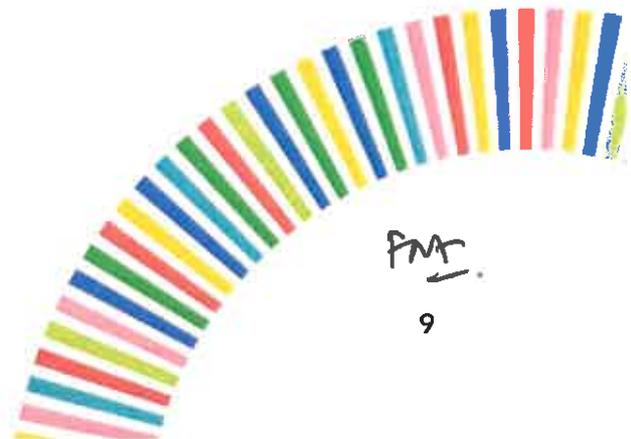
Com o devido respeito, a ANACOM não pode ignorar o contexto da atividade das operadoras de comunicações eletrónicas e da complexidade e da organização dos meios técnicos e humanos – vários dos quais vários exteriores à própria NOS – necessários para prestação dos seus serviços, devendo atender às mesmas aquando da emissão de deliberações como a presente. Ignorar este facto e aceitar que é possível, a todo o tempo, dar uma perspetiva exata da data de resolução de toda e qualquer reclamação e que a mesma será respeitada, mesmo quando esteja em causa a intervenção de entidades terceiras, é desconhecer a realidade e querer, contra aquilo que razoável, imputar mais e mais responsabilidades aos operadores.

A NOS pauta a sua postura por um cumprimento rigoroso da legislação e regulamentação que lhe são aplicáveis. No entanto, imposições como as definidas nas alíneas f) e g) do n.º 1 da deliberação podem *obrigar* a NOS a incumprir, o que faz por estar absolutamente amputada de informações que, por exemplo, apenas entidades terceiras lhe podem prestar.

Atendendo a que:

- (i) a ANACOM não está legitimada, nem tem competências para impor as regras que *supra* se contestam;
- (ii) uma vez que a adoção de tais medidas constituiria um atropelo ao procedimento regulamentar em curso; e que
- (iii) a NOS tem um processo interno de tratamento de reclamações robusto, célere e eficaz;

Não deve ser imposto à NOS, nem ser adotado pela ANACOM, o disposto nas alíneas e) a h) do n.º 1





e a recomendação do n.º 2 da deliberação a que ora se responde – o que, diga-se, em qualquer caso, nunca seria concretizável até 1 de maio de 2018, atendendo aos desenvolvimentos tecnológicos e humanos necessários à sua implementação.

A ANACOM deve, pois, ater-se às determinações constantes das alíneas a), b), c), h), i), j), k) e l) do n.º 1 do SPD, com a recomendação de que a plataforma seja alterada para permitir o *preenchimento não manual dos campos de identificação constantes da folha de reclamação* e ainda de, à semelhança do que acontece para a própria ANACOM, passar a estar disponível para os operadores a opção de se retirarem relatórios ou listagens da própria plataforma relativos às reclamações por si introduzidas.

Disponíveis para qualquer esclarecimento adicional,

Com os melhores cumprimentos,

Francisco Nazareth
Direção Jurídica e da Regulação

