

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS EM 2014

PREENCHER E ENVIAR para dee.stats@anacom.pt até 28/02/2015

1. IDENTIFICAÇÃO & CONTACTOS

1.1. Nome do operador:	
1.2. Responsável pelo preenchimento:	
1.3. E-mail do responsável pelo preenchimento:	

2. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS entre 01/01/2014 e 31/12/2014

	Unidade	Ano 2014	Notas
2.1 Número de Solicitações	-		
2.1.1 (das quais) Reclamações	1 Reclamação		
2.1.1.1 Por assunto			
2.1.1.1.1 Atendimento ao cliente	1 Reclamação		
2.1.1.1.2 Avaria do serviço	1 Reclamação		
2.1.1.1.3 Ligação inicial ou alteração do serviço	1 Reclamação		
2.1.1.1.4 Velocidade no acesso à Internet	1 Reclamação		
2.1.1.1.5 Forma como o serviço é ou foi vendido	1 Reclamação		
2.1.1.1.6 Suspensão do serviço	1 Reclamação		
2.1.1.1.7 Cancelamento do serviço	1 Reclamação		
2.1.1.1.8 Faturação do serviço	1 Reclamação		
2.1.1.1.9 Questões contratuais diversas	1 Reclamação		
2.1.1.1.10 Portabilidade de número (fixo ou móvel)	1 Reclamação		
2.1.1.1.11 Desbloqueamento de equipamentos	1 Reclamação		
2.1.1.1.12 Questões diversas sobre equipamentos	1 Reclamação		
2.1.1.1.13 Outros assuntos	1 Reclamação		
2.1.1.1.14 Assunto não identificado	1 Reclamação		
2.1.1.2 Por Canal de Contacto			
2.1.1.2.1 Lojas físicas	1 Reclamação		
2.1.1.2.2 Site /Lojas On-line	1 Reclamação		
2.1.1.2.3 Linhas de atendimento (Call Centers)	1 Reclamação		
2.1.1.2.4 Pontos móveis de atendimento	1 Reclamação		
2.1.1.2.5 Outros	1 Reclamação		
2.1.2 (das quais) Outras solicitações	1 Solicitação		
2.1.2.1 Por assunto			
2.1.2.1.1 Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	1 Solicitação		
2.1.2.1.2 Outros assuntos	1 Solicitação		
2.1.2.2 Por Canal de Contacto			
2.1.2.2.1 Lojas físicas	1 Solicitação		
2.1.2.2.2 Site /Lojas On-line	1 Solicitação		
2.1.2.2.3 Linhas de atendimento (Call centers)	1 Solicitação		
2.1.2.2.4 Pontos móveis de atendimento	1 Solicitação		
2.1.2.2.5 Outros	1 Solicitação		

3. CANAIS DE CONTACTO

	Unidade	Ano 2014	Notas
3.1 Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	-		
3.1.1 Número de Lojas físicas	1 Loja		
3.1.2 Número de Call Centers	1 Call Center		
3.1.3 Número de Pontos móveis de atendimento	1 Ponto móvel		
3.1.4 Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	1 Outro		
3.2 Número Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	-		
3.2.1 Nas Lojas	1 posto de atend.		
3.2.2 Nas Linhas de Atendimento (Call Centers)	1 posto de atend.		
3.2.3 Nos Pontos móveis de atendimento	1 posto de atend.		
3.2.4 Em outros	1 posto de atend.		
3.3 Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	-		
3.3.1 Lojas	1 Hora		
3.3.2 Call Centers	1 Hora		
3.3.3 Pontos móveis de atendimento	1 Hora		
3.3.4 Outros	1 Hora		

4. Número de clientes

	Unidade	Ano 2014	Notas
4.1 Número médio de clientes do prestador	1 Cliente		

DEFINIÇÕES E INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

PREENCHER E ENVIAR para dee.stats@anacom.pt até 28/02/2015

1. IDENTIFICAÇÃO & CONTACTOS

1.1. Nome do operador:	Indicar o nome do prestador de comunicações eletrónicas.
1.2. Responsável pelo preenchimento:	Indicar o nome do responsável pelo preenchimento.
1.3. E-mail do responsável pelo preenchimento:	Indicar o endereço de e-mail do responsável pelo preenchimento.

2. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS entre 01/01/2014 e 31/12/2014	Consideram-se como solicitações as reclamações, pedidos de informação ou outras solicitações dirigidas pelos clientes (efetivos ou potenciais) ao prestador.
2.1 Número de Solicitações	Este campo não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
2.1.1 (das quais) Reclamações	Este campo não carece de preenchimento. Entende-se por reclamação uma manifestação de insatisfação expressa, direta ou indiretamente e por qualquer meio, por um interessado ou grupo de interessados, relativa à conduta de uma empresa, aos bens fornecidos ou aos serviços prestados por esta, bem como ao seu procedimento interno de tratamento de reclamações. Uma solicitação deve ser classificada no tipo reclamação sempre que preencha esta definição, independentemente de o interessado identificar a sua comunicação como pedido de informação ou de colocar uma questão. Entende-se que: (a) Se o utilizador apresentou a mesma reclamação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos. (b) Se o utilizador faz uma nova reclamação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe uma atuação efetiva do prestador para a resolução da situação na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como uma nova reclamação. (c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado um pedido de informação , reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
	Esta linha não carece de preenchimento.
2.1.1.1 Por assunto	Este campo não carece de preenchimento. Pretende-se que o prestador preencha nas linhas seguintes o número de reclamações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que deu origem à reclamação. Entende-se que se a reclamação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
2.1.1.1.1 Atendimento ao cliente	Demora, não resolução de problemas/questões, informação errada ou deficiente, custo das chamadas, problemas/questões diversas no âmbito do atendimento através de call centers, condições dos canais de atendimento, entre outros. Inclui questões/problemas apresentados por utilizadores não clientes (potenciais clientes).
2.1.1.1.2 Avaria do serviço	Interrupções/ falhas no serviço de qualquer duração, incluindo a avaria de equipamentos fornecidos pelo prestador de serviços (alugados ao cliente), custos com a reparação, assistência técnica para a reparação da avaria.
2.1.1.1.3 Ligação inicial ou alteração do serviço	Demora, custos, prejuízos na ligação inicial ou instalação do serviço, incluindo no contexto das alterações de morada, assistência técnica para a resolução de problemas com a ligação inicial ou a instalação do serviço.
2.1.1.1.4 Velocidade no acesso à Internet	Diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetiva.
2.1.1.1.5 Forma como o serviço é ou foi vendido	Falta ou desconformidade na informação pré-contratual e contratual, ativações não solicitadas de contratos, burlas na ativação de serviços, publicidade, entre outros.
2.1.1.1.6 Suspensão do serviço	Suspensão por falta de pagamento de faturas, por consumos excessivos ou por outros motivos, pré-aviso, restabelecimento do serviço, custos associados ao processo, acordos de pagamento, entre outros.
2.1.1.1.7 Cancelamento do serviço	Meios, requisitos, formalidades e informação associada ao processo de cancelamento, confirmação da denúncia, condições de cancelamento, entre outros.
2.1.1.1.8 Faturação do serviço	Incorreções nos valores faturados, emissão, suporte e detalhe das faturas, ciclos de faturação, acesso à fatura detalhada, meios e formas de pagamento, entre outros.
2.1.1.1.9 Questões contratuais diversas	Questões/problemas de natureza exclusivamente contratual não tipificados.
2.1.1.1.10 Portabilidade de número (fixo ou móvel)	Demora, interrupção do serviço, recusa, aviso de número portado, janela de portabilidade, dupla faturação associada à portabilidade, atribuição de compensações, entre outros.
2.1.1.1.11 Desbloqueamento de equipamentos	Prazo, valor e outras condições associadas à operação de desbloqueamento de equipamentos, entre outros.
2.1.1.1.12 Questões diversas sobre equipamentos	Avaria do equipamento de suporte à utilização de um serviço de comunicações eletrónicas, reparação do equipamento com ou sem exercício do direito de garantia, venda e troca de equipamentos, entre outros.
2.1.1.1.13 Outros assuntos	Questões/problemas sobre assuntos não tipificados (e.g. roaming, seleção e pré-seleção, infraestruturas, livro de reclamações, etc.), entre outros.
2.1.1.1.14 Assunto não identificado	Reclamações em que não é possível identificar o assunto objeto da questão/problema apresentado.
	Esta linha não carece de preenchimento.
2.1.1.2 Por Canal de Contacto	Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes pretende-se que o prestador indique o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
2.1.1.2.1 Lojas físicas	
2.1.1.2.2 Site /Lojas On-line	
2.1.1.2.3 Linhas de atendimento (Call Centers)	

2.1.1.2.4 Pontos móveis de atendimento	
2.1.1.2.5 Outros	
2.1.2 (das quais) Outras solicitações	<p>Esta linha não carece de preenchimento.</p> <p>Outras solicitações que não reclamações (p.ex. pedidos de informação ou outras).</p> <p>Entende-se que:</p> <p>(a) Se o utilizador apresentou o mesmo pedido de informação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos.</p> <p>(b) Se o utilizador faz um novo pedido de informação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe um esclarecimento efetivo do prestador na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como um novo pedido de informação.</p> <p>(c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado uma solicitação do tipo pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
	Esta linha não carece de preenchimento.

2.1.2.1 Por assunto	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador preencha nas linhas seguintes o número de outras solicitações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que lhe deu origem.</p> <p>Entende-se que se a solicitação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido.</p> <p>O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
2.1.2.1.1 Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	
2.1.2.1.2 Outros assuntos	
	Esta linha não carece de preenchimento.
2.1.2.2 Por Canal de Contacto	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Nas linhas seguintes pretende-se que o prestador indique o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto.</p> <p>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.</p>
2.1.2.2.1 Lojas físicas	
2.1.2.2.2 Site /Lojas On-line	
2.1.2.2.3 Linhas de atendimento (Call centers)	
2.1.2.2.4 Pontos móveis de atendimento	
2.1.2.2.5 Outros	
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
3. CANAIS DE CONTACTO	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.</p>
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
3.1 Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador apresente nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal dos canais de contacto durante o ano em causa. Para o efeito do cálculo da média poder-se-á utilizar o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.</p>
3.1.1 Número de Lojas físicas	
3.1.2 Número de Call Centers	
3.1.3 Número de Pontos móveis de atendimento	
3.1.4 Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	
	Esta linha não carece de preenchimento.
3.2 Número Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador apresente nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de postos ativos associados a cada canal de contacto durante o ano indicado. Para o efeito do cálculo da média poder-se-á utilizar o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.</p>
3.2.1 Nas Lojas	
3.2.2 Nas Linhas de Atendimento (Call Centers)	
3.2.3 Nos Pontos móveis de atendimento	
3.2.4 Em outros	
	Esta linha não carece de preenchimento.
3.3 Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador apresente nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de horas de funcionamento por tipo de canal de contacto durante o ano indicado (p.ex. se em "em média, as lojas funcionaram durante 300 horas por mês durante o ano de 2014" o valor a indicar deverá ser 300 em 3.3.1.).</p>
3.3.1 Lojas	
3.3.2 Call Centers	
3.3.3 Pontos móveis de atendimento	
3.3.4 Outros	
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
4. Número de clientes	
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
	Esta linha não carece de preenchimento.
4.1 Número médio de clientes do prestador	<p>Número de clientes de serviços de comunicações eletrónicas abrangidos por pelo menos uma relação contratual em vigor (i.e. se o cliente subscrever mais do que um serviço ou oferta deverá ser contabilizado apenas uma vez).</p> <p>Deverá ser apresentada a média mensal do número de clientes no ano indicado. Para o cálculo da média mensal poderá ser considerado o número de clientes no final de cada mês.</p> <p>Caso seja utilizado um método de cálculo diferente, deverá o mesmo ser indicado em nota.</p>