



.05

Supervisão,  
Fiscalização e  
Sancionamento

## ■ 5.1 Tratamento de solicitações sobre o mercado

A 17 de Maio de 2005, foi criada no âmbito do ICP-ANACOM, uma Unidade específica, com o objectivo de aumentar a qualidade e eficácia da resposta a pedidos de informação, reclamações e sugestões dirigidos ao ICP-ANACOM pelo público em geral e, em particular, pelos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e postais, e de conceber uma nova estrutura e política para o tratamento destas solicitações.

Em 2006, e após a conclusão de um processo de migração interna, esta Unidade assumiu o tratamento da totalidade das reclamações, pedidos de informação e sugestões sobre o mercado recebidas pelo ICP-ANACOM, em suporte físico ou por via electrónica. No global, foram recebidas 17.296 reclamações, 6.597 pedidos de informação e 20 sugestões, num total de 23.913 solicitações. Não obstante, pelo seu conteúdo, muitas delas não caírem no âmbito de intervenção desta Autoridade, a sua análise tem vindo a permitir, por um lado, uma crescente recolha de informação útil à regulação sectorial e, por outro lado, a detecção de alguns indícios de incumprimento das obrigações fixadas pela legislação do sector. Ao mesmo tempo, apostou-se numa melhoria contínua da qualidade da informação transmitida aos interessados.

Durante o primeiro semestre de 2006, teve lugar o arranque do projecto para o desenvolvimento de uma nova solução aplicacional de gestão do tratamento das solicitações, cujas fases de especificação funcional e técnica, análise, desenho, produção e teste, se estenderam até ao final do ano, culminando na sua entrada em funcionamento a 1 de Janeiro de 2007. Com o fecho do projecto, em 2007, encontrar-se-ão reunidas as condições necessárias para o pretendido tratamento eficiente, em cumprimento das melhores práticas, deste tipo de solicitações.

## ■ 5.2 Supervisão e fiscalização

No domínio das actividades de supervisão e fiscalização, tendo em conta a estratégia do ICP-ANACOM para o triénio 2006-2008, destaca-se a realização de acções visando a promoção de mercados abertos e concorrenciais, incidindo sobre a análise de queixas relativas a desactivações indevidas de pré-selecções, sobre verificação do cumprimento de determinações sobre o designado *win-back* e, com especial relevância, sobre a análise e resolução de constrangimentos diversos nas centrais telefónicas da PTC, susceptíveis de inviabilizar a co-instalação de equipamentos de outros operadores, no âmbito da ORALL.

Por outro lado, tendo presente o objectivo de potenciar os benefícios para os consumidores, foram realizadas auditorias à qualidade de serviço das redes telefónicas móveis (estudo global anual e estudo específico relativo a eixos ferroviários), sendo certo que os resultados obtidos constituem um bom índice de referência, quer para os consumidores, quer para os próprios operadores envolvidos.

Ainda neste domínio, foram revistas as premissas da auditoria à qualidade do serviço de acesso à Internet, cujo estudo terá início no decorrer do segundo semestre de 2007, procurando-se dotar os consumidores de mais informação relevante sobre o desempenho das ofertas disponíveis no mercado nacional.

O Relatório de Actividades relativo a 2006 descreve de modo mais extensivo o conjunto de acções desenvolvidas.

## ■ 5.3 Sancionamento

No que toca às funções de sancionamento na parte mais directamente relacionada com as actividades de regulação, é de referir que foram instaurados 52 processos de contra-ordenação em 2006, decorrentes de violação da LCE e de outros diplomas, sendo que o Relatório de Actividades desta Autoridade descreve com maior pormenor toda a actividade desenvolvida nesta área.

### Processos instaurados por violação da LCE

Em 2006 verificou-se a ocorrência dos seguintes tipos de ilícito por violação da LCE e que determinaram a instauração de 31 processos de contra-ordenação, a saber:

- 12 processos por incumprimento de ordens ou mandados legítimos da ARN (artigo 113.º, n.º 1, alínea vvv), e n.º 2);
- 9 processos por incumprimento da obrigação de prestar informações à ARN (artigo 108.º);
- 5 processos por início de actividade sem comunicação prévia à ARN - regime da autorização geral (artigo 21.º, n.º 1);
- 2 processos por violação das obrigações regulamentares impostas ao abrigo do artigo 85.º;
- 1 processo por utilização de contratos de adesão sem prévia aprovação da ARN (artigo 39.º, n.º 4);
- 1 processo por incumprimento das obrigações que sejam estabelecidas nos termos previstos nos n.ºs 2, 3 e 5 do artigo 54.º (portabilidade);
- 1 processo por utilização de números geográficos sem obtenção do respectivo direito de utilização ou em desconformidade com os seus termos (artigo 113.º, n.º 1, alínea n)).

### Processos instaurados por violação de outros diplomas

Relativamente aos processos instaurados por violação de outros diplomas, é de salientar que se registou em 2006, no que respeita aos serviços postais e, em particular, ao disposto no Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, a instauração de 11 processos, designadamente:

- 10 processos 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 (artigo 18.º, n.º 1, alínea i));
- 1 processo por prestação de serviços postais sem o adequado título habilitante ao exercício da actividade (artigo 4.º, n.º 1 e artigo 3.º, n.º 1 e n.º 2).