



Internet - http://www.anacom.pt e-mail - info@anacom.pt Telefone - 217211000 Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryld=264904

Deliberação de 16.1.2008

Alteração do Regulamento n.º 46/2005

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das suas atribuições previstas na alínea h) do n.º 1 do artigo 6º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e ao abrigo do disposto nas alíneas a) e c) do n.º 1, alínea a), do n.º 2 e da alínea d) do n.º 4 do artigo 5º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, delibera o seguinte:

- (i) Aprovar o relatório da consulta efectuada sobre o projecto de alteração do Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS) visando a fixação de parâmetros de qualidade a medir e divulgar pelas empresas prestadoras do serviço de acesso à Internet.
- (ii) Não proceder presentemente à alteração do RQS, considerando que, tendo em conta os fundamentos apresentados no relatório constante do Anexo I (relatório da consulta), para atingir os objectivos, inquestionavelmente importantes, de assegurar que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade bem como de promover o esclarecimento dos consumidores sobre a qualidade de serviço disponibilizada no âmbito do acesso à Internet, existem, de momento, meios mais céleres, menos onerosos para as entidades envolvidas e também mais facilmente adaptáveis às mutações do mercado.
- (iii) Neste contexto, o ICP-ANACOM dará continuidade às acções que tem vindo a desenvolver com vista à melhoria da qualidade de serviço no âmbito do serviço de acesso à Internet e da informação prestada sobre a mesma, e implementará, a curto prazo, um conjunto de acções adicionais neste domínio.
- (iv) Desta forma, continuará, em particular, a acompanhar atentamente:
 - a evolução do número e conteúdo das reclamações recebidas sobre qualidade de serviço no âmbito do acesso à Internet e de outros serviços de comunicações electrónicas;
 - a forma de divulgação ao público, pelas empresas prestadoras do serviço de acesso à Internet, da informação sobre níveis de qualidade de serviço oferecidos bem como o conteúdo da informação desta natureza incluída nos contratos celebrados com os clientes (tendo, nomeadamente, por referência as deliberações aprovadas por esta Autoridade sobre "Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas" e "Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas").
- (v) Face à evolução verificada, poderão vir a ser aprovadas outras medidas que, ao abrigo do enquadramento legal vigente, se considerem necessárias para garantir uma adequada informação aos consumidores em termos da qualidade de serviço no âmbito do acesso à Internet ou de outros serviços de comunicações electrónicas adicionais.