



07.

**Parecer do Conselho  
Consultivo**



## ■ Parecer do Conselho Consultivo

### I

Os relatórios de Regulação e Actividades do ponto de vista da extensão da matéria sobre que devem incidir são exaustivos e, em termos gerais, verifica-se que compreendem com rigor e detalhe as acções regulatórias e administrativas realizadas pelo ICP-ANACOM no ano civil de 2007.

### II

Considera todavia o Conselho Consultivo que seria um contributo positivo, para uma adequada e imediata percepção das actividades regulatória e administrativa, a justificação sucinta do eventual não cumprimento das acções programadas, como também a apreciação sobre o resultado das acções anualmente concretizadas para a Situação das Comunicações Electrónicas, designadamente nos seguintes domínios:

1. Desenvolvimento de infra-estruturas
2. Inovação e qualidade de serviços
3. Diversidade de ofertas
4. Nível de preços
5. Contestabilidade de mercados.

A lacuna notada, sendo suprível pelos próprios destinatários dos documentos, a não existir, promoveria por certo uma desejável melhoria no processo de comunicação entre o Regulador e os regulados ou até mesmo com os consumidores.

A este propósito, entende-se ser de especificar uma situação concreta e relevante que se enquadra no âmbito do comentário do número precedente. À semelhança, aliás, do que menciona o Relatório de Actividades relativamente a informações, reclamações e pedidos de esclarecimento entrados no serviço de atendimento do ICP-ANACOM, seria apropriado que os documentos em apreço referissem também o tratamento dado pelo Regulador às comunicações dos operadores e respectivos períodos de resposta.

### III

Considera ainda o Conselho Consultivo, que teria interesse não despreciando para a compreensão do Relatório de Actividades se aquele documento sistematizasse as acções desenvolvidas por objectivos e/ou programas de actividade, tal como acontece quer no Plano 2008-2010, quer no Plano 2009-2011.

### IV

Recomenda-se que o Relatório de Actividades em edições futuras contemple um capítulo relativo à utilização de recursos financeiros de molde a uma melhor apreciação dos custos da regulação.

Recomenda-se ainda a fixação de “indicadores globais” para um universo que abranja todas as situações relevantes, assim como a apresentação de dados sobre o nível de cumprimento dos SLA's estabelecidos.

Lisboa, 18 de Novembro 2008