

Conselho de Administração

INSTRUÇÃO Nº 01/2016

de 30 de Março

Obrigação de notifica o prévia aos utilizadores do serviço de acesso   internet fixa sobre a aproxima o do limite do tráfego contratado

Tendo a Agência Nacional das Comunica es, ANAC, registado inúmeras queixas e reclama es dos consumidores sobre a transparência na fatura o dos serviços de internet fixa;

Considerando que constitui um dos objetivos de regula o a prosseguir pela ANAC a promo o de presta o de informa es claras aos consumidores, exigindo especialmente transparência nas tarifas e nas condi es de utiliza o dos serviços de comunica es electrónicas acessíveis ao público, conforme estipulado na alínea d) do n  3 do artigo 5  do Decreto-Legislativo n  7/2005, de 28 de Novembro.

Faz necessário a ANAC estabelecer regras para uma melhor presta o de informa o e esclarecimento ao consumidor sobre o serviço que lhe   fornecido pelos prestadores do serviço de internet fixa e de forma a garantir maior transparência nas suas rela es comerciais.

Sendo assim,

- i) ao abrigo do disposto na alínea d) do n 3 do artigo 5  do Decreto Legislativo 7/2005, alterado pelo Decreto-legislativo n 2/20014, de 13 de Outubro;
- ii) ao abrigo das atribui es e competências conferidas pela alíneas i) do n 1 do artigo 9 , f), h), do n  3 e b) do n 4 todos do artigo 11  do Decreto-Lei n 33/2015 de 4 de Junho que aprova os Estatutos da ANAC;
- iii) na qualidade de Autoridade Reguladora das comunica es electrónicas, a ANAC pelo seu Conselho de Administra o , baixa a seguinte Instru o:
 1. Os operadores do serviço de acesso a internet fixa devem notificar prévia e gratuitamente, o utilizador sobre a aproxima o do limite de tráfego contratado.
 2. Para efeitos do número anterior, o utilizador deve aderir ao serviço de notifica o prévia do operador, escolhendo o meio adequado através do qual pretende receber a sua notifica o.
 3. Quando o utilizador atingir o limite de trafego contratado, deve ser notificado imediatamente pelo operador que lhe será faturado um valor por mega adicional.
 4. Na notifica o referida no número anterior o operador deve informar ao utilizador qual   preço praticado por cada mega adicional.

5. As notificações a que se referem os números anteriores devem ser em linguagem simples, de fácil entendimento e enviado através de SMS ou correio eletrónico, ou pelos dois meios ao mesmo tempo, conforme for a opção do utilizador.
6. O não cumprimento do disposto nesta instrução sujeita o infrator às sanções previstas na lei.
7. A presente instrução entra imediatamente em vigor.

Praia, aos 30 de Março de 2016



/David Gomes /
Presidente do Conselho de Administração