



**Sommaire:**

- 1. L'ANACOM fixe les règles sur les éléments minimums exigés dans les contrats d'adhésion des opérateurs de communications électroniques;**
- 2. Nouvelle législation oblige les opérateurs à avoir des livres de réclamations.**

### **1. Contrats d'adhésion (Délibération ANACOM)**

Dans la séquence d'une consultation publique du 1.er semestre de cette année, l'ANACOM a approuvé, le 1er septembre 2005, la liste des éléments que les contrats d'adhésion des opérateurs doivent respecter. Il s'agit d'une liste qui applique en détail la liste des conditions imposées par l'article 48. ° de la Loi des Communications Electroniques et qui les complète avec différentes suggestions qui sont génériquement coïncidentes avec les commentaires que l'ANACOM vient à faire sur les contrats soumis après l'entrée en vigueur de la Loi des Communications Electroniques. Dans cette délibération ont été encore fixés des paramètres de qualité que les opérateurs devront avoir en considération, même si ils ne les incluent pas dans leurs contrats d'adhésion.

Dans la consultation publique, une des critiques qui ont été dirigées au projet de décision de l'ANACOM est qu'il dépasse en beaucoup de cas les exigences légales et, ainsi, impose un excès d'information dans le contrat d'adhésion qui rend difficile la lecture de ses clauses. Dans la délibération finale, l'ANACOM a revu sa position et distinguée clairement, au moins dans la plupart des cas, les exigences légales des simples recommandations.

© Macedo Vitorino e Associados – septembre 2005

Cette information est à caractère générique et ne doit pas être tenue comme conseil professionnel. Au cas où vous nécessitez de conseil juridique sur ces matières, «vous devez contacter un avocat. Si vous être client de Macedo Vitorino e Associados, vous pouvez nous contacter à [mva@macedovitorino.com](mailto:mva@macedovitorino.com) ou par moyen de votre contact habituel.

Entre les éléments obligatoires se trouvent de aspects comme: (i) la description des services fournis, niveaux minimums de qualité et temps maximums d'activation; (iii) description sommaire des services de maintenance; (iv) les clauses sur la durée et conditions de renouvellement, modification et cessation du contrat; (v) spécification des indemnités ou remboursements en cas d'inexécution des niveaux de qualité minimums et (vi) normes spécifiques quant à l'utilisation des données personnelles soit en directoires, soit en mécanismes de prévention de fraudes. Les recommandations couvrent des aspects comme (i) services d'assistance; (ii) paramètres de qualité de services; (iii) procédures de résolution de réclamations; e (iv) facturation.

### **2. Livre de réclamation**

A partir du 1er janvier 2006, dans le cadre d'une mesure de contours encore un peu nébuleux, le Décret-loi 156/2002 du 15.09 impose aux opérateurs de communications électroniques, ainsi qu'à un nombre immense d'organisations – entre lesquelles des banques et des compagnies d'aviation et même foyer de jour et foyer-abri - l'obligation de rendre disponible à ses clients un livre de réclamations qui, pour les télécommunications, seront analysés par ANACOM.

Les livres devront être accessibles dans les divers établissements des opérateurs et leur présentation ne peut pas être refusée sous peine de l'application d'amendes entre os € 500 et les € 30.000, selon le type d'infraction et la nature juridique de l'infracteur.