



Guia do Consumidor das Comunicações Electrónicas e Postais

**Guia do Consumidor das Comunicações
Electrónicas e Postais**

Março 2014



The screenshot shows the ANAC Consumer Portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Serviços', 'Legislação', 'Estatísticas', and 'Info Utiliz'. A search bar is located on the right. The main content area features a large banner for the 'Guia do Consumidor' (Consumer Guide) with the text 'Sabe dizer, sabe defender, para que possa estar feliz.' Below this, there are several news items:

- ANAC assinala dia Mundial do Consumidor com actividade conjunta com o Banco de Cabo Verde:** Desde 1983 o dia 15 de Março é mundialmente celebrado como sendo o Dia Mundial do Consumidor, e a Agência Nacional de Comunicações, ANAC, no âmbito das suas atribuições na defesa dos direitos dos consumidores.
- ANAC disponibiliza sistema NetRay para a medição e monitorização da qualidade de experiência do utilizador (QoE) em internet banda larga móvel:** A Agência Nacional das Comunicações, ANAC disponibiliza a partir de hoje o aplicativo NetRAY que é um software para a medição e monitorização da qualidade de experiência do utilizador (QoE) em internet banda larga móvel, voz e internet banda larga fixa.
- ANAC disponibiliza leitor de conteúdos nos seus sites:** A Agência Nacional das Comunicações, ANAC proporciona a partir de agora no seu site e no portal do consumidor o aplicativo ReadSpeaker que é uma funcionalidade que permite aos visitantes lerem os conteúdos dos sites até avia de uma voz gerada por computador.

 On the right side, there are two prominent buttons: 'RECLAME ONLINE' and 'DENUNCIE Denúncias e Reclamações'. Below these are smaller images for 'Regularização QoS' and 'Guia do Consumidor'. At the bottom, there are four icons representing 'Portabilidade Numérica', 'TDI', 'Banda Larga', and 'Ciber Segurança'.

Mensagem do PCA da ANAC	7
Introdução	9
Quem é Consumidor?	10
Serviços das Comunicações Electrónicas	11
Telefonia fixa	12
VoIP	15
Telefonia Móvel	16
Valor acrescentado	19
Acesso à Internet	20
Segurança no uso da internet	23
Televisão por assinatura	27
Serviço Postal	29
Categorias	29
Modalidades	30
Correspondências	35
Objectos Proibidos	36
Conflitos	37
Livro de Reclamações	38
Informações Úteis	40
Portabilidade Numérica	40
Televisão Digital Terrestre	45
Legislação de Referência	47
Outras referências	47

MENSAGEM

Presidente do Conselho de Administração da ANAC

Eng^o David Gomes

A ANAC é a Autoridade Reguladora das Comunicações, sendo, por isso, responsável pela regulação, supervisonamento e fiscalização do sector de comunicações electrónicas e postais.

A defesa dos interesses do consumidor, na sua relação com os operadores do sector assume uma grande relevância para a ANAC, pretendendo esta, através deste guia, dotar o consumidor desses serviços de informações necessárias para o cabal exercício dos seus direitos.

Assim, para a ANAC, a prestação de informação é fundamental para garantir uma melhor escolha e utilização dos bens ou dos serviços.

À ANAC, entre outras atribuições, compete a defesa dos interesses dos consumidores, nomeadamente:

- Assegurando um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas estabelecendo procedimentos de resolução de litígios simples;
- Respondendo às necessidades de grupos sociais específicos, nomeadamente os utilizadores com deficiência;
- Contribuindo para garantir um elevado nível de protecção dos dados pessoais e da privacidade;
- Protegendo os interesses dos consumidores, especialmente daqueles que são utentes do serviço universal, designadamente, em matérias de preços, tarifas e qualidade de serviços;

- Assegurando a objectividade das regras de regulação e a transparência das relações entre os operadores e os consumidores;
- Promovendo a informação e o esclarecimento dos consumidores, em coordenação com as entidades competentes, inerentes à utilização das comunicações;
- Arbitrando e resolvendo os conflitos que surjam no âmbito das comunicações.

INTRODUÇÃO

Destinado a todos os consumidores do sector das comunicações electrónicas e postais, este guia tem por objectivo munir o consumidor de informações importantes sobre o sector, ajudando-lhe na relação comercial dele com os operadores, nomeadamente fornecendo-lhe informações sobre os direitos que lhe assistem, quanto à qualidade de serviço, à suspensão do serviço, à faturação, ao contrato de adesão, ao livro de reclamações e outras informações úteis sobre a segurança na internet etc...

Este «Guia» pretende ser, ainda, um “conselheiro” e suporte para uma escolha adequada e uma utilização correta de todos os serviços do sector por parte dos consumidores.

Utilize este guia para fazer valer os seus direitos, informe-se para poder exigir o melhor!

A ANAC conta consigo para melhorar a prestação de informação no sector das comunicações electrónicas e postais!

Quem é Consumidor?

O consumidor é todo aquele a quem seja fornecido bens, serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade que vise a obtenção de benefícios.

A relação de consumo pressupõe a existência de uma pessoa ou empresa que vende, de modo profissional, ou presta um serviço e obtém lucros com essa actividade.

Assim, um consumidor das comunicações eletrónicas e postais é aquele que adquire um bem ou um serviço para o seu uso privado, ficando protegido quer pela Lei do consumidor quer pelas leis respectivas do sector.

Serviço de Comunicações Electrónicas é o serviço que consiste no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão.

São serviços ligados às comunicações eletrónicas os seguintes:

- 1- Telefonia fixa;
- 2- Telefonia VoIP;
- 3- Telefonia Móvel;
- 4- Acesso à internet;
- 5- Televisão por assinatura;
- 6- Valor acrescentado (SVA).

Serviço Postal é a actividade que integra as operações de aceitação, tratamento, transporte e distribuição de envios postais, nomeadamente, o envio de correspondência encomendas e publicidades endereçadas, tais como: livros, catálogos, jornais ou outras publicações periódicas.

Serviços das Comunicações Electrónicas

O consumidor dos serviços das comunicações electrónicas tem direito:

- À informação clara precisa, transparente e actualizada sobre preços aplicáveis e os termos e condições habituais de acessos aos serviços telefónico e a respectiva utilização;
- À proteção dos dados pessoais e da privacidade;
- À igualdade de acesso às redes e serviços;
- A dispor em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informações escritas sobre as condições de acesso e utilização do serviço;
- A ser informado com uma antecedência de 15 dias quando cessarem as ofertas de prestação de serviços ou de bens;
- A ser informado com uma antecedência adequada da suspensão da prestação de serviços em caso de não pagamento das faturas;
- A obter faturação detalhada quando solicitar;
- À informação clara, comparável, completa e atualizável sobre a qualidade dos serviços que recebe;
- A ser-lhe facultado o Livro de Reclamações quando o solicitar.



*Como consumidor das Comunicações
Electrónicas e Postais, faça valer os seus Direitos.*



Telefonia fixa

O serviço de telefonia fixa é considerado um serviço essencial, assim como a água e a energia elétrica. Sem esses serviços, a qualidade de vida das pessoas poderia ficar seriamente comprometida.

O serviço de telefonia fixa é disponibilizado através de assinatura de um contrato de adesão que é previamente aprovado pela ANAC. No entanto, também o consumidor pode adquirir cartões pré-pagos se não quiser contratar o serviço.

Com os Cartões pré-pagos o consumidor pode efectuar chamadas tanto a nível nacional como internacional em qualquer telefone fixo, por exemplo, de casa, do trabalho ou de uma cabine telefónica.

Informação sobre tarifas

No serviço de telefonia fixa a informação sobre tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes às comunicações entre a rede fixa e móvel, rede fixa e VoIP, deve ser prestada regularmente, de forma atempada e eficaz.

Suspensão do Serviço

A suspensão da prestação do serviço de telefonia fixa, salvo caso fortuito ou de força maior, só pode ocorrer por falta de pagamento de faturas com mais de 30 (trinta) dias em atraso, mediante uma comunicação com quinze dias de antecedência em relação à data da suspensão.

A advertência da suspensão de serviço por falta de pagamento de faturas com mais de 30 dias de atraso deve constar da própria fatura, de forma clara e precisa e com caracteres bem legíveis.

A prestação do serviço não pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem indissociáveis.

Qualidade do serviço

A prestação do serviço de telefonia fixa deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

Facturação

No serviço fixo, após um período inicial (considerado o mínimo necessário para uma conversa telefónica), as chamadas são faturadas ao segundo.

O consumidor tem direito a uma fatura mensal, que especifique devidamente os valores apresentados.

Por solicitação do consumidor, a factura deve apresentar maior detalhe possível dos serviços prestados, sem prejuízo do dever da operadora em adotar medidas adequadas à salvaguarda do direito à privacidade e ao sigilo das comunicações.

Pode ainda, obter gratuitamente, a fatura detalhada no prazo de (3) três dias após pedido por escrito ou sempre que a factura detalhada for objecto de reclamação.

Telefonia fixa



A factura pode ser disponibilizada pelo meio mais rápido, seguro e eficaz, designadamente através da entrega ao domicílio, nas Casas do Cidadão, nas caixas automáticas, nos balcões de atendimento da operadora, bem como pela internet e por SMS, quando assim for acordado.

O consumidor tem direito à quitação parcial da factura, não lhe podendo ser recusado o pagamento de um serviço público ainda que facturado juntamente com outros.

Proibição

Na relação contratual:

- É proibida a exigência da prestação de caução sob qualquer forma ou denominação para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes dos fornecimentos dos serviços de telefonia fixa!
- Os fornecedores só podem exigir caução nas situações de restabelecimento do fornecimento quando a interrupção é decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor.

Contrato de Adesão

Sempre que o operador proceda a uma alteração das condições previstas no contrato de adesão que seja desfavorável ao consumidor, deve notificá-lo da proposta de alteração por forma adequada, com antecedência mínima de um mês, devendo ao mesmo tempo informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem nenhuma penalização.



É proibida a imposição e cobranças de consumos mínimos.



VoIP

Voz sobre Internet Protocol também conhecido como VoIP, telefonia IP ou telefonia Internet, é um conjunto de tecnologias, largamente utilizadas em redes IP, Internet ou Intranet, com o objetivo de realizar comunicação de voz.

Os principais benefícios da utilização do serviço VoIP são a redução do custo operacional devido ao uso de uma única rede para transportar dados e voz e a flexibilidade desse uso, pois facilita tarefas e prevê serviços não suportados pelo sistema de telefonia convencional.

VoIP pode ser:

- **Fixo**, se estiver sempre no mesmo local (por exemplo, a partir do seu computador em casa ou de um equipamento de telefone fixo);
- **Nómada**, se for possível ligar-se em diferentes locais do país ou no estrangeiro;
- **Móvel**, se for possível fazer chamadas em movimento em todo o território nacional (será necessário um telemóvel de 3ª geração com um cliente VoIP instalado).

Informação

O consumidor deve exigir toda a informação necessária para o correcto uso do serviço. A informação deve ser clara, objectiva, transparente e adequada, nomeadamente, a qualidade e preço do serviço, o período da vigência do contrato, as garantias, os prazos de instalação e da assistência após aquisição do referido serviço.



Telefonia Móvel

O Serviço Móvel terrestre, mais referenciado como telefonia Móvel, é um serviço que permite ao consumidor realizar e receber chamadas a partir de um terminal móvel, independentemente da localização do consumidor.

A prestação do serviço Móvel deve ser precedida de adesão do consumidor a um plano de tarifário que pode ser: pré-pago ou pós pago.

No plano de tarifário pré-pago o consumidor antes de realização da chamada deve previamente proceder ao carregamento do seu cartão de telemóvel enquanto que no pós pago, o consumidor só paga as suas comunicações no final do período facturado.

Qualidade de Serviço

Em relação à qualidade deste serviço, em 2012, a ANAC aprovou através da Deliberação nº 05/CA/2012, o Regulamento de qualidade de Serviço Móvel Terrestre que estabelece os requisitos mínimos de prestação e fruição dos serviços de voz, internet, SMS e MMS.

Naquele Regulamento o consumidor encontra informações importantes sobre o serviço, nomeadamente:

- A definição dos seus direitos e deveres;
- A obtenção, gratuitamente, da factura detalhada em formato eletrónico;
- A definição de regras quanto às reclamações e ao prazo para as respectivas respostas pelos operadores;
- A definição de regras relativas ao serviço de Call-center das operadoras;

- A definição de regras aplicáveis aos modelos de contrato e aos planos tarifários;
- A obrigação das operadoras a acumular a validade do prazo do carregamento do SIM CARD entre outras definições importantes.

Publicidade

No serviço móvel é expressamente proibido o envio de SMS de carácter publicitário ou de propaganda política para o terminal móvel do consumidor, proveniente de qualquer entidade estranha ao seu operador, sem o seu prévio consentimento.

Poderá também bloquear o envio de SMS publicitário, proveniente do seu operador móvel, bastando, para o efeito, solicitar a sua imediata desactivação ao serviço de apoio ao cliente do seu operador;

Excepção à Proibição

As mensagens com informações úteis e necessárias no combate aos problemas sociais, enfermidades, epidemias e situações de emergência ou de catástrofes naturais poderão ser enviadas para o terminal móvel do consumidor sem o prévio consentimento dele.

Contrato de Adesão

Sempre que o operador proceda a uma alteração das condições previstas no contrato de adesão que seja desfavorável ao consumidor, deve notificá-lo da proposta de alteração por forma adequada, com antecedência mínima de um mês, devendo ao mesmo tempo informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem nenhuma penalização.

Telefonia Móvel



Roaming

Serviço que permite fazer ou receber chamadas com o seu número de telemóvel de Cabo Verde, na rede de um operador no estrangeiro, com o qual o seu operador tenha estabelecido um Acordo de Roaming.

Para utilizar o serviço roaming necessita de ter o serviço internacional activado. Para tal, basta ligar para o Serviço de Apoio ao Cliente do seu operador ou deslocar-se pessoalmente a um dos seus balcões de atendimento.

Antes de viajar, deve contactar o seu operador e confirmar:

- Se o seu contrato permite o serviço de roaming no país de destino, ou seja, se lhe permite usar o seu telemóvel ou aceder à Internet através do seu computador portátil;
- Se tem de trocar o telemóvel (dependendo do país para onde vai viajar, poderá necessitar de um equipamento dual-band ou tri-band);
- Quais os preços do serviço de roaming nas chamadas de voz, SMS, MMS, acesso à Internet, utilização de voice mail, etc.;
- Que rede deve escolher no país que vai visitar, de forma a diminuir os custos;
- Se deve ativar ou desativar serviços como o desvio de chamadas, o voice mail, etc., e como pode fazê-lo;
- Se tem ativa a funcionalidade “limite de consumo” para o serviço de acesso à Internet em roaming e, em caso afirmativo, quais os limites aplicáveis.



Atenção, os preços das comunicações realizadas ou recebidas em roaming são habitualmente, mais elevados do que em território nacional.



Valor acrescentado (SVA)

Valor acrescentado (SVA) é um serviço em que é cobrado ao consumidor um valor adicional ao custo normal da chamada/SMS. Geralmente muito utilizado para entretenimento, nomeadamente campanhas promocionais, eventos para atribuição de prémios, votações via SMS/chamada, etc.

Os serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem são serviços que lhe permitem receber no seu telemóvel – através de uma mensagem escrita (SMS) ou multimédia (MMS) – toques, jogos, imagens, informações sobre o horóscopo, a meteorologia e o trânsito.

Esse serviço é muito utilizado em programas ou eventos que exigem interacção do consumidor, e este para participar deve enviar uma mensagem para um número específico atribuído para o efeito, pagando um valor adicional ao custo de envio de mensagem ou da chamada, por cada participação.

Neste serviço, o operador tem a obrigação de comunicar o preço da mensagem ou da chamada, com IVA incluído.



FIQUE ATENTO!

Antes de participar em campanhas de atribuição de prémios ou eventos, e ser obrigado a enviar mensagens para um número curto, exija previamente informações claras e transparentes!

Para mais informações visite o site





Acesso à internet

A internet é uma rede mundial de dispositivos interligados, constituindo um veículo de transmissão e partilha de informações que suporta uma vasta gama de aplicações tais como navegação na rede, serviço de correio electrónico, partilha de ficheiros, voz (VoIP), redes sociais e visionamento de conteúdos em tempo real.

Actualmente existe uma variedade de ofertas disponíveis do serviço de internet, devendo o consumidor estar atento no momento de escolher o serviço mais indicado a si.

É muito importante que o consumidor obtenha toda a informação necessária para o correcto uso do serviço. A informação deve ser clara, objectiva, transparente e adequada, nomeadamente, sobre a qualidade, preço do serviço, o período da vigência do contrato, garantias, prazos de instalação e da assistência após aquisição do serviço.

Dicas na escolha do seu serviço

O consumidor ao escolher a velocidade de acesso pretendida, deve ter atenção:

- **À sua necessidade**

Escolher o serviço que melhor responde às suas necessidades. Quer um acesso fixo ou móvel? Pretende fazer muitos downloads ou uploads?

- **À utilização que vai dar serviço**

Na escolha do serviço deve ter atenção a utilização que vai dar ao mesmo, o tempo de utilização e a hora que vai utilizar o serviço como forma de fazer a melhor escolha quanto à velocidade que vai contratar; se pretende limitar o consumo a um valor pré-definido, se quer pagar à medida que for utilizando o serviço, etc...

- **À cobertura da rede do operador na sua residência**

Ao contratar o serviço, o consumidor deve ter em atenção se o serviço se encontra coberto pela rede na sua área de residência ou na área onde pretende utilizá-lo.

- **Ao tarifário**

O consumidor deve analisar os tarifários disponibilizados pelos operadores e escolher o tarifário que melhor se adequa ao que pretende e à utilização que vai dar ao serviço.

- **Aos custos adicionais associados ao serviço**

» O consumidor deve solicitar todas as informações sobre o serviço a contratar, inclusive os custos adicionais que poderão existir, tais como os ligados à instalação do serviço, à manutenção do mesmo, ao aluguer de equipamentos, ao acesso à Internet móvel no país e em roaming, e ao tráfego adicional após ultrapassar o limite de tráfego mensal;

» Deve procurar informar-se junto do seu operador sobre a disponibilização dos meios técnicos que lhe permitirão fazer controlo da utilização do consumo do serviço. Em

Acesso à internet



caso de beneficiar de um desconto, deve procurar também saber qual o tempo de duração desse benefício.

• À duração do contrato

- » O consumidor deve informar-se da duração do contrato, se o mesmo tem uma duração mínima (considerado como o período de fidelização) e se é obrigado a pagar uma indemnização caso decida rescindi-lo antecipadamente.
- » Se for alterado alguma das condições previstas no contrato de adesão e que seja desfavorável ao consumidor, deve o operador notificá-lo da proposta de alteração por forma adequada, com antecedência mínima de um mês, devendo ao mesmo tempo informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem nenhuma penalização.

• Os equipamentos indispensáveis para obter o serviço

Saiba todos os equipamentos de que necessita para ter o serviço. Antes de mais precisa de um equipamento terminal (Computador, tablet, telemóvel com capacidade de ligar a internet, etc.).

Se quiser uma ligação fixa à Internet, será necessária uma linha telefónica e um router/modem. Também poderá ter uma ligação sem fios através de operadores que fornecem serviço sem fio (wifi) e neste caso não precisa de uma linha telefónica apenas de um terminal adequado.

No caso de pretender uma ligação móvel, será necessário um telemóvel 2G ou 3G, um ou uma dongle (pendrive) através do qual poderá aceder à internet no seu computador.

• Condições de acesso ao serviço

O consumidor deve informar-se junto do operador, sobre todas as condições técnicas necessárias para a instalação e funcionamento do serviço.

• Qualidade de serviço oferecidos pelos operadores

O consumidor deve informar-se sobre os níveis de qualidade de serviço que os operadores divulgam, pois os operadores não podem garantir uma velocidade máxima de acesso, a todo o momento, uma vez que a velocidade de acesso à Internet depende do nível de utilização da rede e do servidor a que o cliente se liga. Em muitos casos a velocidade máxima anunciada pode divergir da velocidade real.

Os operadores são obrigados a prestar todas estas informações antes de contratar com o consumidor, o fornecimento do serviço.



Consulte sempre o seu consumo de internet no web site do seu operador! Controle a sua utilização!

Segurança no uso da Internet

Protecção da sua rede domestica wi-fi:

Uma rede wifi não protegida constitui uma grave falha de segurança, pois além permitir o uso indevido do seu serviço de internet por terceiros que estão na sua vizinhança levando a ter consumos de dados de Internet mensal acima do habitual e consequentemente, a uma facturação elevada do serviço, pode também comprometer a protecção dos seus dados pessoais e das informações que estão no seu computador.

Acesso à internet



Para proteger a sua rede doméstica de wifi, de utilização não autorizada por parte de terceiros que poderá estar na sua vizinhança, existem protocolos de segurança que permitem encriptar a sua conta através da utilização de palavra-passe. Normalmente os operadores disponibilizam essa palavra-passe no momento da instalação do serviço.

Dicas básicas para protecção da sua rede:

- Não divulgue a sua palavra-passe a terceiros;
- Altere a palavra-passe da sua rede wifi com alguma frequência;
- Não utilize palavras-passe demasiado fáceis de serem descobertos como 1234, o nome pessoal, dos filhos ou datas de nascimentos, números de telefone, entre outros;
- Utilize sempre caracteres especiais e uma mistura de letras e números na sua palavra-passe;
- É conveniente desligar sempre o router quando não estiver utilizando o serviço;
- Não identifique a sua rede wifi com o seu nome pois permitirá as pessoas detectarem facilmente a sua rede.

O que é o Spam?

Existem várias definições de Spam, podendo identificar-se as seguintes características:

- Mensagens não solicitadas, isto é relativamente às quais o emissor não tem comprovativo da permissão de envio dada pelo recetor;

- Enviadas para um grande número de destinatários, sendo o conteúdo substancialmente idêntico;
- Frequentemente têm objetivos comerciais;
- O seu envio pode ser realizado através de vários meios de comunicações eletrónicas (nomeadamente serviço telefónico, correio eletrónico), em todos os casos, ficando armazenado para posterior acesso pelo receptor;
- Pode fazer uso de endereços de correio eletrónico sem consentimento e obtidos de forma ilícita;
- Frequentemente associado a ações ilegais e enganosas;
- Frequentemente enviado por pessoa que falsifica a sua identidade.

É seguro abrir mensagens de Spam?

- Não é conveniente abrir mensagens de Spam, mesmo que lhe pareçam ser assunto do seu interesse;
- Sinalize-as como Spam sempre que a sua caixa de correio o permitir – deste modo está a reportar os casos para o seu prestador de serviço de correio eletrónico, contribuindo assim, para que o filtro de Spam seja mais adequado e possibilitando conhecer a origem para o combate ao Spam;
- Pode também apagar imediatamente estas mensagens, sem as abrir.

Como preservar o endereço de e-mail

Dicas para preservar o seu endereço de e-mail de mensagens Spam:

- Cuide de seu e-mail como cuida do endereço da sua casa. Não convém dar o endereço a qualquer estranho, nem mesmo

Acesso à internet



fornecer esses dados sem perguntar o fim para qual lhe é solicitado. Logo, o seu e-mail deve ser tratado da mesma forma, para que não seja vítima de e-mails não solicitados.

- Utilize e-mails separados para uso pessoal, trabalho, compras on-line e cadastros em sites em geral. Assim, é possível mantê-los com caráter de “público”, enquanto outros, são mantidos “restritos” ao trabalho e à família.
- Leia com atenção os formulários e cadastros on-line, evitando preencher ou concordar, inadvertidamente, com as opções para recebimento de e-mails de divulgação do site e de seus parceiros.
- Verifique a existência da política de privacidade dos sites, espaço para preenchimento de cadastros e formulários. A empresa que mantém o site, ao possuir uma política de privacidade, pode garantir que seus e-mails não serão repassados ou vendidos a terceiros.
- Evite utilizar e-mails simples e comuns (João, Maria, compras), pois podem ser facilmente descobertos por ferramentas automáticas ou por ataques de dicionário. O spammer forma endereços de e-mail a partir de listas de nomes de pessoas, de palavras presentes em dicionários e/ou da combinação de caracteres alfanuméricos.
- Evite colocar em sites os e-mails no formato comumente utilizado (fulano@dominio.cv), pois facilita a atuação bem-sucedida de ferramentas automáticas de harvesting (colheita) de e-mails. É recomendado, se necessário, implementar o contacto via formulário que não exiba o e-mail ou por meio de imagens.



Televisão por assinatura (TVA)

TV por assinatura é um serviço que consiste na distribuição de serviço de televisão provenientes de vários produtores e distribuidores de conteúdos, através de uma plataforma que permite a disponibilização de vários “canais” de forma simultânea e integral utilizando as tecnologias DVB-T e IPTV.

Informação

Antes de aderir ao serviço de TVA deve obter toda informação necessária para o correcto uso do serviço.

O operador poderá dispor de pacotes diferenciados de canais, como por exemplo Pacote Base, Premium, Desporto, etc. Por isso deve solicitar informação clara, objectiva, transparente e adequada nomeadamente, sobre os pacotes, a qualidade e o preço do serviço, o período da vigência do contrato, garantias, prazos de instalação e da assistência após aquisição do serviço.

Qualidade dos serviços

O Serviço de televisão por assinatura, assim como qualquer serviço de comunicações electrónicas, deve ser prestado de forma regular e contínua (24/24 horas), salvo casos de força maior.

Contrato de Adesão

- O consumidor deve informar-se se o contrato tem uma duração mínima (considerado como o período de fidelização)

Televisão por assinatura



e se é obrigado a pagar uma indemnização caso decida rescindi-lo antecipadamente.

- Sempre que o operador proceda a uma alteração das condições previstas no contrato de adesão que seja desfavorável ao consumidor, deve notificá-lo da proposta de alteração por forma adequada, com antecedência mínima de um mês, devendo ao mesmo tempo informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem nenhuma penalização.



Serviço Postal

É o serviço que envolve, a aceitação, o tratamento, o transporte e a entrega de objectos postais como cartas, facturas, bilhetes postais, pacotes postais e encomendas também conhecidos como mercadorias, entre um remetente e um destinatário que podem estar numa mesma cidade ou em países diferentes.

O serviço universal que consiste na oferta permanente do serviço postal em todo o país, com uma qualidade determinada, com preços acessíveis e tendo por objetivo responder às necessidades de comunicação das pessoas e empresas é prestado pela concessionária.

Este serviço inclui um conjunto de serviços postais que, pela importância que assumem no quotidiano, devem ser prestados com observância de determinadas regras, devendo assegurar as seguintes necessidades:

- A prestação do serviço postal a preços acessíveis a todos os utilizadores, em condições de igualdade e de não discriminação;
- A satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente quanto a prazos de entrega, densidade de pontos de acesso e regularidade e fiabilidade do serviço;
- A continuidade da prestação do serviço salvo em caso de força maior.

Categorias

As diferentes modalidades dos serviços postais estão divididas em duas categorias, variando a definição com base no peso do envio realizado.

Serviço Postal



Deste modo, todos os envios de cartas, documentos ou pacotes postais com um peso inferior aos 2 kg serão considerados como correspondências e por outro lado todos os envios de objectos com um peso superior aos 2 kg são denominados de encomendas.

Modalidades

Desta forma as diferentes modalidades dos serviços postais são:

» Para categoria de correspondências:

Correio Normal - É o serviço que envolve a aceitação, o tratamento, transporte e a entrega de cartas e/ou documentos (além de bilhetes postais e pacotes postais) com um peso máximo de 2 kg por cada envio ao qual nenhum serviço especial foi associado. Os envios da modalidade do correio normal alcançam destinos tanto a nível interurbano, nacional como internacional.

Os prazos de entrega dos envios nacionais e internacionais encontram-se descritos da seguinte forma:

ABRANGÊNCIA		ILHAS	DURAÇÃO
Nacional	Zona I	Santiago, S. Vicente, Sal e Fogo	4 Dias úteis
	Zona II	Maio e Boa Vista	5 Dias úteis
	Zona III	Santo Antão, São Nicolau e Brava	6 Dias úteis (porém pode chegar - a 7-8 dias dado que não existe ligação directa)
Internacional	Grupo I	Portugal, França, Luxemburgo, Holanda, Itália e Espanha	10 Dias úteis
	Grupo II	Para o resto do mundo	Duração de serviço varia até 15 dias, consoante for a hora e o destino.

*Consideradas as principais zonas, em caso de zonas rurais de difícil acesso considere um período adicional de 1 dia

Correio Azul - O Correio Azul consiste na remessa de correspondência de índole prioritário. É um serviço que substituiu a figura do Correio Express Universal, que independentemente do seu conteúdo e da sua classificação postal, é aceite, tratado, expedido e entregue com o carácter prioritário, não podendo o seu peso unitário exceder 2 quilogramas. Os envios da modalidade do correio azul abrangem destinos interurbanos, nacionais como internacionais.

Os prazos de entrega do correio azul são os seguintes:

ABRANGÊNCIA		ILHAS/PAISES	DURAÇÃO
Nacional	Zona I	Santiago, S. Vicente, Sal e Fogo	3 Dias úteis
	Zona II	Maio e Boa Vista	4 Dias úteis
	Zona III	Santo Antão, São Nicolau e Brava	5 Dias úteis (porém pode chegar a 6-7 dias dado que não existe ligação directa)
Internacional	Grupo I	Portugal, França, Luxemburgo, Holanda, Itália e Espanha	8 Dias úteis
	Grupo II	Para o resto do mundo	12 Dias úteis.

*Consideradas as principais zonas, em caso de zonas rurais de difícil acesso considere um período adicional de 1 dia

Correio E.M.S. - O Correio E.M.S. é um serviço Urgente vocacionado para recolher, transportar e entregar documentos, de natureza urgente, com padrões previamente definidos (forma de entrega personalizada e garantida). O peso máximo permitido é de 30 kg, por unidade.

Serviço Postal



O Correio E.M.S. assim como as demais modalidades do serviço postal comporta envios aceites com destinos nacionais e internacionais.

Os envios E.M.S. se caracterizam pela curta duração de entrega:

ABRANGÊNCIA		ILHAS/PAISES	DURAÇÃO
Nacional	Zona I	Santiago, S. Vicente, Sal e Fogo	1 Dias úteis
	Zona II	Maio e Boa Vista	3 Dias úteis
	Zona III	Santo Antão, São Nicolau e Brava	3 Dias úteis (porém pode chegar a 4-5 dias dado que não existe ligação directa)
Internacional	Grupo I	Portugal, França, Luxemburgo, Holanda, Itália e Espanha	5 Dias úteis
	Grupo II	Para o resto do mundo	Para os restantes Países, o padrão de serviço é variável e depende da hora de aceitação do objecto e o seu destino.

*Consideradas as principais zonas, em caso de zonas rurais de difícil acesso considere um período adicional de 1 dia

Estafeta -Trata-se de um serviço de entrega urgente de objectos até 2kgs, mediante recolha ao domicílio.

Serviço destina-se a empresas e particulares e cobre os três principais centros urbanos do País – Praia, Mindelo e Sal. Nesta fase piloto o serviço encontra-se disponível apenas na Praia.

Correio Editorial – É o serviço que envolve a aceitação, o transporte e a entrega de publicações periódicas (jornais, revistas

e boletins) editados no país pela Casa editora e outras Associações nacionais, cuja franquia é negociada por meio de um acordo.

Tendo em conta o objectivo que fundamenta a criação deste serviço e o fim a que se destina, pode-se concluir que o seu tratamento é específico.

Este serviço admite apenas envios internos – locais, interurbanos e nacionais.

Mala M - Trata-se de um serviço de entrega de malas especiais que contenham cartas, cartões bancários, flyers publicitários, brochuras, catálogos, contratos, jornais, publicações periódicas, livros e outros documentos impressos idênticos, para o mesmo destinatário e para o mesmo endereço, obedecendo ao limite mínimo de peso de 5 e máximo 30 quilogramas por cada saco.

Serviço destina-se a empresas e instituições e tem cobertura nacional: Urbana, Interurbana e Inter-Ilhas.

Varia em função do destino: urbano (1h), interurbano (24h) ou nacional (Inter-Ilhas)

ABRANGÊNCIA		ILHAS	DURAÇÃO
Nacional	Zona I	Santiago, S. Vicente, Sal e Fogo	3 Dias úteis
	Zona II	Maio e Boa Vista	4 Dias úteis
	Zona III	Santo Antão, São Nicolau e Brava	5 Dias úteis (porém pode chegar a 6-7 dias dado que não existe ligação directa)

*Consideradas as principais zonas, em caso de zonas rurais de difícil acesso considere um período adicional de 1 dia



Categoria Encomendas

O serviço de **Encomenda Normal** consiste na remessa de objectos ou mercadorias em geral, com um peso não superior a 20 kg, tanto no regime nacional como no regime internacional. Porém a nível internacional o limite de peso pode ser elevado até 31,5 kg mediante um acordo com o país interessado, estando os envios internacionais sempre sujeitos a verificação aduaneira.

A expedição destas encomendas como já referimos são permitidas para dentro e fora do país.

ABRANGÊNCIA	ILHAS/PAISES	DURAÇÃO
Nacional	Zona I	Santiago, S. Vicente, Sal e Fogo 4 Dias úteis
	Zona II	Maio e Boa Vista 5 Dias úteis
	Zona III	Santo Antão, São Nicolau e Brava 6 Dias úteis (porém pode chegar a 7-8 dias dado que não existe ligação directa)
Internacional	Grupo I	Portugal, França, Luxemburgo, Holanda, Itália e Espanha 10 Dias úteis
	Grupo II	Para o resto do mundo 15 Dias úteis.

*Consideradas as principais zonas, em caso de zonas rurais de difícil acesso considere um período adicional de 1 dia

Correspondências

Tipologia:

Os objectos postais que podem ser enviados como correspondências são:

CARTAS

- a) Limite de peso – 2 kg
- b) Limites de dimensões:

Limites máximos – comprimento, largura e espessura somados – 900mm, não devendo a maior dimensão exceder 600mm.

Em rolos – comprimento mais o dobro do diâmetro: 1040mm, não devendo a maior dimensão exceder 900mm com uma tolerância de 2mm.

Limites mínimos – as dimensões de uma das faces não devem ser inferiores a 90mm * 140mm, com uma tolerância de 2mm.

Em rolos – comprimento mais o dobro do diâmetro – 170mm, não devendo a maior dimensão ser inferior a 100mm.

IMPRESSOS

- a) Limite de peso – 2kgs (5kgs se se tratar de livros). Este limite pode elevar-se até 10 kg por acordo entre as Administrações interessadas.
- b) Limites de dimensões:

Máximos – comprimento, largura e espessura somados – 900mm, não devendo a maior dimensão exceder 600mm.

Em rolos – comprimento mais o dobro do diâmetro 1040mm, não devendo a maior dimensão exceder 900mm com uma tolerância de 2mm.

Mínimos – as dimensões de uma das faces não devem ser inferiores a 90mm*140mm, com uma tolerância de 2mm.

Em rolos: - comprimento mais o dobro do diâmetro: 170mm não devendo a maior dimensão ser inferior a 100mm.

PACOTES POSTAIS

- a) Limite de peso 2Kgs
- b) Limites de dimensões – o mesmo que para as cartas.

Serviço Postal



BILHETES POSTAIS

Limites de dimensões:

Máximo: 105 * 148mm com uma tolerância de 2mm.

Mínimo: as dimensões de uma das faces não devem ser inferiores a 90mm * 140mm, com uma tolerância de 2mm.

CÉCOGRAMAS

a) Limite de peso 7kgs

b) Limite de dimensões:

Máximos – comprimento, largura e espessura somados: 900mm, não devendo a maior dimensão exceder 600mm.

Em rolos: comprimento mais o dobro do diâmetro 1040mm, não devendo a maior dimensão exceder 900mm com uma tolerância de 2mm.

Mínimos – As dimensões de uma das faces não devem ser inferiores a 90mm * 140mm, com uma tolerância de 2mm.

Em rolos: comprimento mais o dobro do diâmetro: 170mm não devendo a maior dimensão ser inferior a 100mm.

OBJECTOS PROIBIDOS

São objectos que não preenchem as condições requeridas pela Convenção e pelo regulamento e por isso não são admitidos.

É proibida a inserção em todas as categorias de objectos postais de:

- Estupefacientes, substâncias psicotrópicas e outras drogas consideradas ilegais no país de destino;
- Objectos obscenos e imorais;
- Falsificados ou pirateados;
- Outros objectos cuja importação ou circulação é proibida no país de destino;
- Armas de fogo e munições;

- Dispositivos explosivos, material militar inertes, granadas inertes, obuses inertes e outros artigos análogos;
- Os objectos que, pela sua natureza ou embalagem, podem apresentar perigo para os empregados ou para o grande público, sujar ou deteriorar os outros objectos, o equipamento postal ou os bens pertencentes a terceiros;
- Os documentos com carácter de correspondência actual e pessoal, permutados entre pessoas que não sejam o remetente e o destinatário ou as pessoas que com eles coabitam;

Moeda, notas de banco, papel-moeda ou quaisquer valores ao portador, cheques de viagem, platina, ouro ou prata, manufacturados ou não, pedras preciosas, jóias e outros objectos preciosos nas correspondências e encomendas sem valor declarado etc

Seja um consumidor informado, exija sempre o melhor!

Conflitos

Em caso de conflito, deve o consumidor exigir o Livro de Reclamações, utilizando-o para fazer a sua queixa. Deve solicitar o duplicado da folha de reclamações, podendo, se quiser, enviá-lo à ANAC, em caso de dúvida sobre o envio da folha original pelo operador.

Pode também apresentar a sua reclamação ou denuncia diretamente na ANAC através do **portal do consumidor**:

www.consumidor.anac.cv ou www.anac.cv/consumidor



Livro de Reclamações

O Livro de Reclamações é um instrumento de resolução de conflitos no local onde eles surgem.

Todos os operadores de serviços de comunicações electrónicas e postais que prestam o serviço de atendimento ao público, devem obrigatoriamente:

- Possuir o livro de reclamações nos respectivos estabelecimentos;
- Afixar o letreiro em local bem visível com a informação de que “Este estabelecimento dispõe do livro de reclamações”;
- Manter por um período de três anos os livros de reclamações que tenham encerrado num arquivo organizado;
- Adquirir um novo livro em caso de enceramento, perda ou extravio do existente.



Exija o livro de reclamações sempre que sentir que:

- Foi maltratado;
- O seu direito foi violado;
- Não foi bem atendido;
- A informação não lhe foi bem prestada;

- O bem ou o serviço não são aptos a satisfazer o fim e as necessidades a que se destinam e não produzem os efeitos que se lhes atribui, segundo normas legalmente estabelecidas ou na falta delas as legítimas expectativas do consumidor.

O Livro de Reclamações deve ser imediata e gratuitamente facultado ao consumidor, quando este o solicitar, não lhe podendo ser nunca recusada a entrega do livro,

Em caso de recusa na entrega do livro deve o consumidor comunicar à autoridade policial a ocorrência do facto e também à ANAC.

Quando o consumidor preencher o livro, a folha original da reclamação deve ser destacada do livro pelo operador e enviado à ANAC no prazo de 10 dias úteis após aquele preenchimento

O duplicado da folha de reclamações deve ser entregue ao reclamante, e este pode ou não enviar à ANAC, conforme for a sua opção.

O triplicado da folha deve ficar preso no livro de reclamações, devendo o livro ser conservado por um período mínimo de 3 anos para efeitos de controlo e fiscalização pela ANAC!

É expressamente proibido:

- Justificar a falta do livro num estabelecimento onde a utente solicita pelo facto do mesmo se encontrar noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais
- Condicionar apresentação do livro pela falta de identificação do utente

A ANAC conta consigo para melhorar a prestação do serviço de comunicações electrónicas e postais!

Informações Úteis



Portabilidade numérica

Dúvidas mais frequentes

O que é portabilidade numérica?

A portabilidade é a funcionalidade que permite mudar de operador de telefone (fixo ou móvel) mantendo o mesmo número. A portabilidade só é possível dentro do mesmo tipo de serviço

Que números podem ser portados?

Números que estejam dentro do mesmo tipo de serviço:

- Números de telefone fixo tradicional e VoIP (2xx xx xx e 3xx xx xx);
- Números de telemóvel (9xx xx xx e 5xx xx xx);
- Números de comunicações via VoIP nómada (4xx xx xx).

Quer isso dizer que não podem ser portados os números:

- Relativos a acessos temporários;
- Que estejam inativos há mais de 3 meses.



Não é possível portar números de serviços diferentes!

Para obter a portabilidade tenho de pagar?

Não. Quando porta o seu número – ou seja, quando muda de operador mas mantém o mesmo número – não tem de pagar nada ao operador anterior.

O que tenho de fazer para pedir a portabilidade do meu número?

Contacte o operador para o qual pretende mudar, ficando este responsável por todo o processo, incluindo o envio do pedido de portabilidade para a sua operadora actual.

Que documentos devo apresentar para efectuar o pedido?

Documento de identificação com fotografia - Bilhete de Identidade, Passaporte, etc.

No caso de serviço móvel pré-pago, será necessário:

- Identificar o número do cartão SIM com o PIN original (cartão introduzido no equipamento), no caso de subscrição do serviço telefónico móvel pré-pago sem registo.
- Preencher um formulário disponibilizado pelo novo operador que pode ser usado para a nova contratualização, bem como para cancelar o contrato com o seu antigo operador e, ainda, transferir o seu número para o novo operador; ou usar dois documentos distintos, um para a adesão e outro para o cancelamento.

No caso de serviço móvel pós-pago ou serviço fixo, será necessário assinar um contrato com o operador para o qual pretende mudar.

Qual o tempo de espera para que a portabilidade aconteça?

O prazo para a transferência efetiva do número é de 48 horas, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade ao novo prestador, devidamente acompanhado dos elementos necessários.

Este prazo tem as seguintes excepções:

- Se solicitar ou acordar com a operadora um prazo superior;

Portabilidade Numérica



- Sempre que a mudança de prestador a que a portabilidade estiver associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede;

Durante o processo da portabilidade do meu número posso ficar sem serviço?

Está definido um período máximo de 3 horas, designado por janela de portabilidade, durante o qual pode acontecer interrupção de serviço. Cabe ao novo prestador fornecer-lhe esta informação.

Posso pedir a portabilidade em nome de outra pessoa?

Só o titular do número pode pedir a portabilidade.

Porém, pode fazer o pedido em nome de outra pessoa, desde que esteja devidamente autorizado.

A portabilidade pode ser recusada?

Sim, nos seguintes casos:

- Quando os dados do assinante conhecidos pelo antigo operador não coincidam com os dados que constem do pedido de portabilidade;
- Quando o número do cartão SIM tenha sido enviado para validação, mas o cartão não exista, não corresponda ao número identificado, se encontre perdido ou extraviado.

No caso de ter acordado com o antigo operador um período de fidelização e pretender portar o número para um novo operador, a portabilidade não pode ser recusada. Porém, mantém-se a obrigação de pagar ao operador a penalização devida pelo cancelamento antecipado do contrato.

Posso desistir do pedido de portabilidade?

Para desistir da portabilidade, deve contactar de imediato o operador para o qual pretendia mudar e confirmar se a desistência é ainda possível. Se o seu actual operador ainda não aceitou o pedido de portabilidade e ainda não confirmou a data da sua realização, a desistência é possível. Se o pedido de portabilidade já tiver sido aceite e tiver sido confirmada a data, já não pode haver desistência (é o chamado “ponto de não retorno”). Para voltar ao seu antigo operador tem de fazer um novo pedido de portabilidade.

O que devo fazer se o meu número for portado sem a minha autorização?

Se isso acontecer, deve fazer uma reclamação junto do operador, com o qual mantém o vínculo contratual.

Tem direito a uma compensação de mil escudos, por número e por cada dia em que a portabilidade indevida se mantiver, até um máximo de duzentos mil escudos pelo pedido indevido de portabilidade.

Neste caso, não lhe poderá ser exigido o pagamento de quaisquer chamadas, mensalidades ou penalidades pelo prestador para o qual foi indevidamente portado.

A compensação deve ser paga pelo novo operador, no prazo máximo de 30 dias, por qualquer meio direto, designadamente por cheque ou transferência bancária.

Após a portabilidade de um número da rede móvel, posso continuar a fazer chamadas com o cartão pré-pago?

Se tem um cartão pré-pago, ao pedir a portabilidade deixa de poder fazer chamadas com o cartão inicial, mesmo que tenha saldo disponível.

Portabilidade Numérica



Após a portabilidade continuarei a pagar a assinatura do meu telefone fixo?

Ao mudar de operador deixa de pagar a assinatura do telefone ao seu antigo operador.

O seu novo operador pode cobrar ou não assinatura mensal. Consulte o seu novo contrato.

Uma vez portado o meu número do serviço telefónico móvel, posso continuar a ter acesso aos serviços de correio de voz (voice mail) e de SMS do antigo operador?

Deve confirmar junto do novo operador se mantém o acesso aos serviços de correio de voz (voice mail) e de mensagens. É possível que deixe de ter acesso a alguns dos serviços que o seu antigo operador lhe oferecia, mas o contrário também é possível, ou seja, poderá ter disponíveis mais serviços do que tinha com o seu antigo operador.

Qual o preço das chamadas para números portados?

Dependendo do seu tarifário, ligar para um número portado pode ser mais caro, já que o número para o qual liga passa a pertencer a um novo operador (que poderá ou não ser o seu).

Não há qualquer alteração de preço, por exemplo, se no seu tarifário o preço das comunicações for igual para todas as redes.



Contacte o seu operador para mais informações, ele tem a obrigação de prestar-lhe toda a informação!



Informações Úteis

Televisão Digital Terrestre

O que é a TDT?

A TDT - Televisão Digital Terrestre, é a evolução tecnológica da televisão analógica terrestre (TV convencional), que usa um modo de modulação e compressão digital para enviar vídeo, áudio e dados.

A TDT é também recebida através de uma antena, e irá brevemente substituir a televisão analógica terrestre.

Quais as vantagens da TDT?

A TDT por ser uma tecnologia mais avançada do que a analógica disponibiliza aos utilizadores os seguintes benefícios:

- Melhor qualidade de som e imagem;
- Disponibilização de um guia de programação eletrónico, que permite a consulta de horário dos programas de televisão;
- Permite o acesso a funcionalidades avançadas no nosso televisor, usando equipamentos (descodificadores) apropriados, como por exemplo fazer gravações e pausas nas emissões, e caso haja um canal de retorno, permite ainda ter acessos a serviços interativos como o vídeo-on-demand, e-banking, e-learning etc;
- Possibilidade de receção portátil e móvel de sinais de TV;
- Possibilidade de ter acesso a um maior número de canais de TV.



Televisão Digital Terrestre



O porquê desta transição?

Devido às vantagens que a TDT proporciona, não só para os utilizadores como também em termos de eficiência do espectro, ou seja a possibilidade de numa única frequência ter a possibilidade de emitir entre quatro a oito programas de TV, em vez de um único programa possível numa rede analógica, a União Internacional das Telecomunicações (UIT) determinou que a cessação televisão analógica, seja efetuado até 17 de Junho de 2015 com exceção de alguns países em desenvolvimento em que o período de transição final será a 17 de Junho de 2020.

Equipamentos Compatíveis

Todos os equipamentos compatíveis com a tecnologia de televisão digital difundida em Cabo Verde, deverão estar identificados com o selo TDT. O selo é composto pelo logotipo TDT sobre fundo preto e deverá estar colocado na parte frontal do equipamento, no canto inferior direito.

 **Fique atento
ao selo de
garantia dos
equipamentos!**



Legislação de referência

Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, que aprova o regime de protecção e defesa dos consumidores;

Lei nº 88/VI/2006 de 9 de Janeiro, consagra as regras que devem obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem a protecção do utente, alterada pela *Lei nº 21/VIII/2012 de 19 de Dezembro*;

Lei nº 2/VII/2006, de 28 de Agosto, definição das bases gerais a que obedece o estabelecimento, a gestão e a exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional;

Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, Estabelece o regime geral aplicável às comunicações electrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da Autoridades Nacional das Comunicações neste domínio;

Decreto-lei nº 31/2006, de 19 de Junho, que aprova os Estatutos da ANAC;

Decreto-lei nº 19/2008, de 9 de Junho, que institui a obrigatoriedade do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de funcionamento de bens ou de prestação de serviços ;

Deliberação nº 002/CA/2012 de 7 de Julho, que fixa regras no envio de SMS Broadcast;

Deliberação nº 05/CA/2012 de 24 de Agosto, que aprova o Regulamento de Qualidade de Serviço Móvel Terrestre.

Outras referências

Guia de Produtos dos Correios de Cabo Verde



Edifício na Rampa de Terra Branca, Piso 5
C.P 892 - Praia • CABO VERDE

Tel: +238 260 44 00 /01/02/03 | Fax: +238 261 30 69

info.consumidor@anac.cv

www.consumidor.anac.cv | www.anac.cv