

**Recomendação do ICP-ANACOM à PTC**  
**relativa a informação disponibilizada no *site* TDT**

1. Compete ao ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (de ora em diante ICP-ANACOM), no âmbito das suas funções de supervisão e fiscalização, verificar o cumprimento dos compromissos assumidos pelos titulares de direitos de utilização de frequências, atribuídos no decurso de procedimentos concursais<sup>1</sup>.

Neste contexto, no âmbito do acompanhamento do cumprimento das obrigações estabelecidas no Direito de Utilização de Frequências ICP-ANACOM n.º 06/2008 de que a PT Comunicações, S.A. (de ora em diante PTC) é titular, em concreto as que decorrem do *Programa de atribuição de comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios de cobertura complementares (DTH), no âmbito da TDT* (que faz parte integrante do referido direito de utilização de frequências e a que a empresa está vinculada por deliberação do ICP-ANACOM de 7 de abril de 2011), verifica esta Autoridade que, no *site* TDT, a PTC informa que «*será responsável em relação aos utilizadores que, tendo comprovadamente sido incorretamente informados pela PT Comunicações, incorreram em custos com equipamentos para receção terrestre em zonas que se venha a verificar serem zonas de receção por TDT Complementar*».

Tal informação, estando alinhada com o estabelecido na deliberação do ICP-ANACOM de 7 de abril de 2011, onde, a propósito da «*forma de entrega dos equipamentos*» (ponto 6), se explicita que «*a PTC deve assumir o ónus de todos os utilizadores que, por terem comprovadamente sido incorretamente informados pela PTC, tenham incorrido em custos com equipamentos para receção terrestre em zonas que se venha a verificar serem de receção por meios complementares*», não se afigura, no entanto, de fácil apreensão para a generalidade das pessoas que acedam ao *site* TDT e, em especial, para os potenciais interessados em tal ressarcimento, uma vez que não é afirmado de forma clara que a PTC procederá ao reembolso, não é concretizado o que é reembolsado, bem como não é prestada informação sobre o procedimento que deve ser acionado para o efeito.

---

<sup>1</sup> Artigo 9.º, n.º 1, alíneas b) e c) do Estatutos do ICP-ANACOM, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2011, de 7 de dezembro, artigos 4.º, n.º 1, 32.º, n.º 1, alínea g) e 112.º, todos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (Lei das Comunicações Eletrónicas, LCE).

Ora, conforme informação prestada pela PTC ao ICP-ANACOM<sup>2</sup>, quando exista alguma reclamação referente a uma pessoa que considera que foi incorretamente informada relativamente ao tipo de cobertura existente na sua morada, apresentada no *call center*, é a mesma sempre informada do procedimento para recebimento do reembolso dos custos incorridos com os equipamentos para receção terrestre em zonas de TDT Complementar.

O ICP-ANACOM não encontra assim motivo para que a informação prestada através do *call center*, não seja igualmente explicitada no *site* TDT, garantindo-se por via destes dois canais de informação o claro esclarecimento dos potenciais destinatários quanto ao seu direito ao reembolso e o procedimento para o requerer.

A prestação de uma informação clara e completa neste âmbito reveste-se de particular importância, tendo presentes as alterações verificadas na informação disponibilizada no *site* TDT, no âmbito das quais locais inicialmente identificados como dispendo de cobertura TDT foram posteriormente identificados como dispendo de cobertura por DTH.

Nessas circunstâncias, sempre que tenha sido alterada a informação disponibilizada relativamente à forma de cobertura da televisão digital, em concreto nos casos de locais inicialmente identificados como dispendo de cobertura TDT e mais tarde identificados com dispendo de cobertura por DTH, os custos em que qualquer utilizador incorra e que teriam sido evitados se não se tivesse verificado a referida alteração de informação, devem considerar-se da responsabilidade da PTC. Entende-se pois que a PTC deve, proactivamente, promover o ressarcimento desses custos, sempre que tenha conhecimento de uma situação em que se verifiquem os pressupostos indicados.

2. No âmbito das competências de regulação e supervisão que lhe estão atribuídas o ICP-ANACOM pode, nos termos da Lei, formular recomendações concretas [artigo 9.º, alínea g) dos Estatutos, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2011, de 7 de dezembro].

Assim, face ao vindo de expor e tendo presente a necessidade de tornar a informação acessível e clara para os respetivos destinatários, o ICP-ANACOM recomenda à PTC que:

- (i) Promova a clarificação do parágrafo constante do *site* TDT em que informa ser responsável «*em relação aos utilizadores que, tendo comprovadamente sido incorretamente informados pela PT Comunicações, incorreram em custos com*

---

<sup>2</sup> Carta da PTC de 21.12.2012, com ref.<sup>a</sup> 20321766.

*equipamentos para receção terrestre em zonas que se venha a verificar serem zonas de receção por TDT Complementar»*, aditando informação que concretize que há lugar a um reembolso, o que é reembolsado, bem como o procedimento que deve ser seguido para o efeito, no prazo de 3 dias úteis a contar da data da notificação da presente recomendação.

- (ii) Nas zonas em que tenha alterado a informação disponibilizada, em concreto nos casos de locais inicialmente identificados como dispendo de cobertura TDT e que foram posteriormente identificados como dispendo de cobertura por DTH, promova, proactivamente, até 30 de junho de 2013, o ressarcimento dos utilizadores abrangidos, quer quando contactada pelos mesmos via *call centre*, quer quando estes procedam à aquisição do *Kit Complementar DTH*.

Lisboa, 24 de abril de 2013