

Recomendação

às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas sobre a cobrança de serviços que ficaram indisponíveis em consequência dos incêndios ocorridos

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) tem vindo a acompanhar as consequências que os incêndios ocorridos nos últimos meses em Portugal provocaram nas redes e serviços de comunicações eletrónicas e, nesse âmbito, a estudar possíveis medidas que, no futuro, possam conferir uma maior proteção e resiliência às infraestruturas de comunicações eletrónicas.

A par das medidas que a ANACOM considera importante que os operadores que exploram as redes de comunicações públicas implementem para proteger as infraestruturas em que assenta a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, entende esta Autoridade que importa também adotar medidas dirigidas aos utilizadores dos serviços de comunicações eletrónicas que, em consequência dos incêndios ocorridos, foram privados da possibilidade de satisfazer as suas necessidades de comunicações.

Sendo indiscutível que nos casos acima mencionados a suspensão dos serviços de comunicações eletrónicas não resultou de um ato voluntário do seu prestador, nem de um ato que lhe seja imputável, é inquestionável, também, que a privação dos serviços não resultou de um ato que possa ser imputável aos assinantes, não se justificando, por isso, a sua penalização com o encargo de proceder ao pagamento de um serviço de que efetivamente não usufruíram.

Através da comunicação social a ANACOM tomou conhecimento do anúncio de situações pontuais de compensação aos assinantes afetados pela indisponibilidade do serviço em resultado dos danos provocados pelos incêndios.

Dado que não decorre da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro) uma obrigação de descontar no preço dos serviços de comunicações eletrónicas o valor correspondente ao período de tempo em que estes não estiveram disponíveis por motivos como os *supra* descritos, essa obrigação tem de ser avaliada à luz das disposições de carácter geral que regem a execução dos contratos. Com efeito, a indisponibilidade do serviço reconduz-se a um incumprimento de uma obrigação que decorre do contrato. Consequentemente, os eventuais direitos que os lesados pretendam fazer valer na sequência das interrupções de serviço registadas terão de ser baseados nas disposições de direito civil

(designadamente nos artigos 790.º, 792.º, e 795.º do Código Civil) e nos contratos em que são fixadas as condições (direitos e obrigações) a que obedece a prestação daqueles serviços.

Assim, na falta de uma espontânea iniciativa do prestador dos serviços de comunicações eletrónicas, a efetivação dos direitos acima indicados pressupõe, num primeiro momento, que estes sejam objeto de reclamação junto do prestador dos serviços e, num segundo momento, não sendo a reclamação atendida, estará condicionada ao que resultar de uma decisão por parte das instâncias judiciais ou extrajudiciais competentes.

Ora, na grande maioria dos casos, as prioridades dos utilizadores que em resultado dos incêndios ocorridos foram privados da possibilidade de fazer uso dos serviços de comunicações eletrónicas não estão, julga-se, orientadas para o desenvolvimento das diligências acima indicadas que lhes poderiam proporcionar a dedução nos custos dos serviços de comunicações que suportaram do valor correspondente ao período durante o qual se viram privados dos serviços. Perante esta circunstância, considera a ANACOM que cabe aos prestadores de serviços um importante papel no sentido de ser promovido o acerto dos valores cobrados, realizando o que, acima de tudo, se considera ser um imperativo de justiça.

Pelo exposto, considerando as suas atribuições no âmbito da proteção dos direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais estabelecidas nos termos da alínea h) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março e no exercício da competência prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 9.º dos mesmos Estatutos, a **ANACOM recomenda às empresas que oferecem redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que, por sua iniciativa e sem prever ou exigir, direta ou indiretamente, quaisquer contrapartidas futuras:**

- 1. Se abstenham de faturar e cobrar os serviços durante e por referência ao período de tempo em que estes permaneçam indisponíveis em consequência dos danos causados pelos incêndios ocorridos nos últimos meses, nos casos em que os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas se mantenham em vigor;**
- 2. Procedam a acertos na faturação já emitida e enviada aos seus assinantes de modo a observar o disposto no número anterior;**

3. Assegurem o crédito nas faturas ou nas contas dos seus assinantes dos valores por estes já entregues para pagamento de serviços que não foram efetivamente prestados em resultado da indisponibilidade (de redes e serviços) motivada pelos danos causados pelos incêndios ocorridos nos últimos meses.

Lisboa, 31 de outubro de 2017