

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=236646>

Deliberação de 8.3.2007

DELIBERAÇÃO

Desistências de pré-selecção efectuadas de forma indevida pela PT Comunicações

I – Factos

1. A ANACOM tem recebido e tomado conhecimento de queixas constantes dos operadores relativamente a uma actuação alegadamente incorrecta da PT Comunicações (PTC) nos procedimentos de desistência da pré-selecção (PS) por parte de clientes pré-seleccionados.
 - 1.1. Em 18 de Agosto de 2006 (E43747/2006), a Vodafone deu conhecimento à ANACOM de uma carta que enviou à PTC onde expressava a sua preocupação e desagrado pelo facto de clientes seus estarem a ser abordados por esta empresa que lhes remetia formulários de desistência do serviço de PS sem qualquer solicitação prévia.

Como comprovativo, a Vodafone anexou uma carta da PTC enviada a um seu cliente com a qual esta empresa remete um “pedido de desistência de pré-selecção” que, segundo a PTC, teria sido solicitado e preenchido com informação por ele facultada. Na referida carta, a PTC solicita ao cliente que, após verificação da informação constante do pedido de desistência preenchido, o assine e remeta à própria PTC, a qual o enviará ao PPS.

Entende a Vodafone que não existiu qualquer pedido de desistência de PS por parte do cliente e que a PTC utilizou indevidamente (para fins de

recuperação do cliente) informação confidencial disponibilizada pela Vodafone àquela empresa.

- 1.2. Em 21 de Setembro de 2006 (E50606/2006), a OniTelecom comunicou à ANACOM práticas similares da PTC junto de clientes seus, solicitando a intervenção do Regulador junto desta empresa para pôr fim às mesmas. A OniTelecom destaca o facto de o impresso de desactivação pré-preenchido pela PTC referenciar o operador pré-seleccionado e o tipo de tráfego envolvido, informação que, no entendimento daquela empresa, não deveria estar disponível nos serviços de retalho da PTC.

Como elemento demonstrativo, a OniTelecom remete uma carta com um pedido de desistência de PS em anexo, enviada pela PTC a um seu cliente, alegadamente na sequência de um contacto com ele havido e por solicitação sua, e refere que esta situação foi já reportada por outros clientes. À semelhança do descrito no ponto 1.1, também nesta carta a PTC solicita ao cliente que lhe reenvie a documentação relativa à desistência da PS para posterior remessa ao PPS.

A Onitelecom refere ainda ter o cliente negado qualquer contacto e, por maioria de razão, a referida solicitação no sentido de ser desactivada a pré-selecção.

- 1.3. Em 12 de Outubro de 2006 (E55189/2006), também a Tele2 comunicou à ANACOM diversas desactivações de clientes seus com PS e, mais recentemente, com factura única, que lhe têm sido enviadas pela PTC em número crescente. Entende a Tele2 que esta prática constitui um inaceitável incumprimento do Regulamento de Selecção e Pré-Seleccção e do acordo de interligação celebrado entre os dois operadores, do qual o primeiro faz parte integrante por se tratar de regulamentação imperativa para a PTC (operador com poder de mercado significativo).

Já em 18 de Abril e 11 de Setembro do mesmo ano (E18911/2006 e E47801/2006, respectivamente), a Tele2 havia apresentado à ANACOM denúncias contra a PTC por violação do n.º 1 do art.º 10º do citado Regulamento, invocando que esta empresa tem vindo a desactivar

directamente os clientes pré-seleccionados pela Tele2 sem que esta o tenha requisitado.

Adicionalmente, em 24/11/2006 (E66111/2006), no âmbito de um pedido de resolução de litígios apresentado à ANACOM, a Tele2 refere que, a partir de Maio de 2006, começou a receber grandes quantidades de documentos de desactivação de PS enviados pela PTC relativos a clientes que esta entretanto já tinha desactivado e retirado da base de dados de clientes pré-seleccionados sem que a Tele2 tenha recebido da parte destes qualquer intenção de denúncia dos contratos de acesso indirecto.

Alega a Tele2 que estes incumprimentos lhe têm causado graves prejuízos, agravados na medida em que a desactivação ilícita da PS provoca igualmente a desactivação antecipada dos acessos ORLA, impossibilitando este operador de recuperar os montantes inicialmente pagos pela sua activação. De acordo com a Tele2, os prejuízos são ainda acrescidos pelo facto de esta empresa não ter conhecimento directo da denúncia, impedindo-a de actuar junto dos seus clientes no sentido de accionar as cláusulas penais a que tenha direito.

- 1.4. A avaliar pelas queixas recebidas dos operadores, este tipo de procedimento por parte da PTC é uniforme para a generalidade dos PPS e está a ocorrer de forma frequente.
- 1.5. Na sequência da denúncia da Tele2 de 11/09/2006 e com o objectivo de esclarecer estas situações, os serviços de fiscalização da ANACOM levaram a cabo uma acção de fiscalização que consistiu na realização de um conjunto de diligências junto daquela empresa e da PTC.

De acordo com o relatório dessa acção de fiscalização, datado de 6/11/2006, de entre os 13327 números em relação aos quais, segundo a Tele2, a PTC teria desactivado a PS sem solicitação daquele prestador, os serviços de fiscalização da ANACOM constituíram uma amostra de 100 números. As diligências realizadas sobre esta amostra permitiram concluir o seguinte:

- A PTC aceita os pedidos de desactivação/denúncias dos contratos de PS que lhe são apresentados por clientes pré-seleccionados da Tele2;
 - Posteriormente a PTC remete tais pedidos à Tele2, aguardando que este prestador proceda à formalização do pedido do cliente enviando o pedido electrónico de desactivação da PS, conforme disposto no n.º 1 do art.º 10º do Regulamento. Para o efeito, a PTC aguarda um prazo mínimo de 5 dias úteis;
 - Findo este prazo sem que o pedido lhe seja dirigido pelo PPS, a PTC desactiva a PS, alegando estar a dar cumprimento à vontade expressa pelo cliente;
 - A Tele2 não considera válidos os pedidos dos clientes apresentados à PTC, alegando que a desactivação da PS apenas pode ser efectuada com base em denúncia do respectivo contrato junto do PPS, pelo que não dá qualquer tratamento aos pedidos recebidos por intermédio da PTC.
2. Os serviços de fiscalização da ANACOM efectuaram também uma pesquisa no serviço de apoio a clientes disponível no sítio da PTC na Internet, tendo verificado que esta entidade presta informação que pode indiciar práticas que violam o disposto no n.º 1 do artigo 10º do Regulamento n.º 1/2006.

Tendo em vista um melhor apuramento dos factos descritos no ponto 1, efectuou-se uma nova consulta ao sítio da PTC na Internet onde, no dia 28/12/2006, constava a seguinte informação relativamente aos procedimentos e motivos de desistência da PS [Apoio ao Cliente (FAQs) / Serviços / “pré-selecção”]:

“1. Tenho Pré-Seleção e pretendo desistir, o que devo fazer?”

- *Para desistir da pré-selecção e passar a fazer as suas chamadas pela PT, basta remeter-nos o formulário de desistência de pré-selecção, devidamente preenchido e assinado, que lhe enviaremos após contacto para o Serviço de Apoio ao Cliente pelo 16200.*

- *Até à recepção da nossa carta confirmando a retirada de pré-selecção, poderá efectuar chamadas pela rede PT bastando para isso marcar o prefixo 1020 seguido do nº de destino.*

2. Porque devo desistir de Pré-Seleção?

Ao desistir da pré-selecção poderá desfrutar de um conjunto de vantagens e serviços, que podem contribuir para a melhoria do serviço de telecomunicações de que dispõe actualmente como por exemplo:

- *Evitar o incómodo de marcar o prefixo 1020 no início de cada chamada;*
- *Receber uma só factura telefónica;*
- *Aceder a uma oferta renovada de produtos e serviços;*
- *Beneficiar de uma larga cobertura de lojas e agentes;*
- *Aderir a planos de preços vantajosos e adequados ao seu perfil.”*

Perante os factos acima descritos, em 18/1/2007, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou um projecto de decisão no qual determinou à PTC que:

- Cessasse de imediato as desactivações de PS que não tivessem origem num pedido transmitido pelo PPS com base em alteração ou denúncia do respectivo contrato pelo assinante junto deste prestador, por forma a dar cumprimento ao procedimento de desactivação de PS previsto no artigo 10º do Regulamento de SPS;
- Suprimisse do seu sítio na Internet, no prazo máximo de 5 dias úteis, a informação relativa aos procedimentos e motivos de desistência da PS nos termos aí então constantes, devendo disponibilizá-la em conformidade com o disposto no mesmo artigo 10º.

Este projecto de decisão foi submetido à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, tendo sido fixado um prazo de 10 dias úteis para que a PTC, a Vodafone, a OniTelecom e a Tele2 se pronunciassem.

Os contributos recebidos, bem como o entendimento da ANACOM sobre os mesmos e a fundamentação das opções do Regulador constam do **Relatório da Audiência Prévia, anexo à presente deliberação e que dela faz parte integrante.**

Não tendo surgido qualquer facto novo ou razão de direito susceptíveis de alterar o entendimento da ANACOM sobre a matéria, deve a deliberação manter-se no sentido em que foi notificada.

II – Fundamentação

Por força da deliberação da ANACOM de 25/5/2006 relativa a “Medidas restritivas de acções para recuperação de clientes pré-seleccionados”, a PTC está obrigada a respeitar um período de guarda de 4 meses após a apresentação do pedido de PS pelo PPS, durante o qual se encontra proibida de realizar quaisquer acções destinadas a recuperar o cliente (cujo incumprimento tem sido alegado por alguns operadores, motivando fiscalizações e intervenções do Regulador), findo o qual esta empresa não se encontra impedida de efectuar esse tipo de acções.

Porém, se nada impede que a PTC tente recuperar clientes decorrido que seja o referido período, esta empresa, tal como as outras, tem que respeitar a regulamentação aplicável aos procedimentos de desactivação da PS.

Assim, dispõe o artigo 10º do Regulamento de Selecção e Pré-Seleção (Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro, aprovado ao abrigo da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro) o seguinte no que respeita à desactivação da PS:

*“1 - A desactivação da pré-selecção ocorre **exclusivamente** com base em alteração ou denúncia do respectivo contrato **junto do PPS**, estando este obrigado a transmitir ao PAD, por via electrónica para um único ponto de contacto, o respectivo pedido de desactivação no prazo máximo de dois dias úteis.*

2 - A substituição de um PPS por outro para a mesma opção de tráfego ou opções que, sendo distintas, têm sobreposição de tráfego ocorre com base em celebração de contrato de pré-selecção entre o assinante e um

novo PPS, juntamente com a **entrega da denúncia dirigida ao anterior PPS**, que a este deve ser remetida pelo novo PPS no prazo máximo de dois dias úteis.

(...)

4 - O PAD está obrigado a desactivar a pré-selecção no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data da **apresentação do pedido de desactivação feito pelo PPS ou do pedido de implementação de pré-selecção feito pelo novo PPS**, consoante os casos, respeitando sempre a primeira solicitação por si recepcionada e rejeitando todos os pedidos, de activação ou de desactivação, que lhe cheguem nos cinco dias úteis subsequentes. O PAD está também obrigado a, no prazo máximo de dois dias úteis após a desactivação ou a activação relativa ao novo PPS, comunicar ao PPS cessante a data efectiva em que foi desactivada a respectiva pré-selecção.

(...)"

Ora, as actividades de *win-back* da PTC, relatadas nas diversas queixas dos operadores e comprovadas pela documentação a elas anexa, verificadas pela acção de fiscalização efectuada pelos serviços de fiscalização da ANACOM e corroboradas pela informação que a própria empresa disponibiliza no seu *site* sobre o procedimento de desistência de PS, consistem no envio aos assinantes do prestador pré-seleccionado (PPS) de formulários de desistência de PS já semi-preenchidos, em alguns casos após contacto com os clientes, os quais são devolvidos à própria PTC e constituem a denúncia do contrato de PS sem nunca terem passado pelo PPS. Com base nesses documentos a PTC procede à desactivação da PS sem para o efeito ter recebido o devido pedido do PPS.

Assim, a informação prestada sobre a desistência da PS e correspondente procedimento são totalmente inadequados e em desconformidade com o disposto no Regulamento de SPS que, como supra citado, impõe que a denúncia do contrato seja feita, sempre e em qualquer caso, junto do PPS ao qual cabe transmitir ao prestador de acesso directo (PAD) o subsequente pedido de desactivação da PS.

Dado o exposto, e sem prejuízo dos eventuais procedimentos sancionatórios que o comportamento das empresas envolvidas possa originar, torna-se necessária uma intervenção do Regulador que garanta a correcta aplicação e cumprimento do Regulamento e que os assinantes tenham acesso a informações claras e correctas sobre os procedimentos relativos à PS.

De igual modo, pretende a ANACOM evitar efeitos prejudiciais na concorrência que se verificam através do comportamento continuado da PTC.

É de referir que, após o procedimento de consulta a que foi sujeito o Projecto de Regulamento de SPS, a ANACOM decidiu acolher na redacção final do artigo 10º a proposta da OniTelecom no sentido de deixar muito claro que em situação de pura desactivação da PS, ou seja, mantendo-se o contrato com o PAD, o assinante de PS apenas se pode dirigir ao PPS. Este entendimento ficou expresso no relatório da consulta. Ainda no relatório, a ANACOM referiu que esta opção *“tinha em conta a assimetria existente entre as posições de mercado do PAD e dos PPS, privilegiando a relação contratual entre o PPS e o assinante”*.

De facto, a inclusão da palavra *“exclusivamente”* no n.º 1 do art.º 10º do Regulamento de SPS, que não constava do projecto submetido a consulta, visou afastar a possibilidade de qualquer interpretação que desvirtuasse o objectivo pretendido, o qual era o estabelecimento de um contacto directo do cliente com o PPS, designadamente afastando qualquer possibilidade de o PAD actuar como intermediário, independentemente da forma que tal intermediação assumisse.

Não pode permitir-se agora o que, por via regulamentar, se pretendeu obstar.

III - Decisão

Assim,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas b), f), h) e n) do n.º 1 do artigo 6º, nos termos da alínea g) do artigo 9º e da alínea l) do artigo 26º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, ao abrigo do n.º 4 do artigo 84º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e do artigo 10º do Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro, e na prossecução dos objectivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1, na alínea b) do n.º 2 e na alínea d) do n.º 4 do artigo 5º da citada Lei, **delibera**:

1. **Determinar à PTC** que cesse de imediato as desactivações de PS que não tenham origem num pedido transmitido pelo PPS com base em alteração ou denúncia do respectivo contrato pelo assinante junto deste prestador, por forma a dar cumprimento ao procedimento de desactivação de PS previsto no artigo 10º do referido Regulamento;
2. **Determinar à PTC** que, no prazo máximo de 5 dias úteis, suprima do seu sítio na Internet [Apoio ao Cliente (FAQs) / Serviços / “pré-selecção”], nos termos referidos no ponto I.2, a informação relativa aos procedimentos de desistência da PS nos termos aí actualmente constantes, devendo disponibilizá-la em conformidade com o disposto no artigo 10º do Regulamento de Selecção e Pré-selecção.