

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

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=232702>

Esclarecimento de 4.10.2006

CONDIÇÕES E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS À INCLUSÃO DA SUSPENSÃO DA OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE (ORLA) POR FALTA DE PAGAMENTO DO ASSINANTE NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE ORLA E SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO

I - Enquadramento

A PTC, em 24/05/06, apresentou ao ICP-ANACOM as condições e os procedimentos associados à inclusão da suspensão da oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) por falta de pagamento do assinante na Proposta de Referência dessa oferta¹, tendo informado que os mesmos entrariam em vigor em 03/07/06. A mesma entidade enviou ao ICP-ANACOM, em 16/08/05, mediante solicitação deste, informação adicional no âmbito dessa matéria, entre outros elementos.

Nesse contexto, o ICP-ANACOM, em 04/10/06, esclareceu a PTC sobre a sua posição em relação à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante e à suspensão temporária do serviço, devendo a Proposta ser alterada em conformidade nos termos definidos nos pontos seguintes.

II - Denúncias de contratos de serviço telefónico num local fixo em caso de suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante

Nos termos da Deliberação de 29/04/05², que aprovou os elementos mínimos que devem constar na Proposta de Referência e as especificações aplicáveis às beneficiárias, qualquer contacto do assinante com as empresas do Grupo PT referente à linha de assinante deve ser efectuado através da beneficiária. Assim, o processo de cessação do contrato de serviço telefónico num local fixo deve ser iniciado pelo assinante junto da beneficiária, que, por sua vez, deve desencadear o respectivo processo de cessação junto da PTC. Caso a cessação seja solicitada pelo assinante junto da PTC, essa entidade deve informar o assinante de que o processo em causa deve ser iniciado junto da beneficiária.

III - Operacionalização da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante

Em 13/04/06, o ICP-ANACOM veiculou à PTC o seu entendimento segundo o qual as empresas do Grupo PT, quando a beneficiária lhes solicite a suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, deveriam cortar, por completo, o acesso à linha por parte do assinante em causa (incluindo o acesso a todos os serviços que possam ser suportados nessa linha).

¹ Doravante designada “Proposta de Referência”.

² Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=150142>

Esclarece-se que esse entendimento se aplicava aos casos em que a beneficiária oferecia o serviço de pré-selecção e, como tal, dizia respeito aos serviços associados ao serviço telefónico num local fixo (isto é, às chamadas locais, regionais, nacionais e internacionais).

Nesse contexto, é de destacar que, nos termos do nº 2 do artigo 52º da Lei nº 5/2004, sempre que tecnicamente possível, a suspensão dos serviços telefónicos por falta de pagamento do assinante deve limitar-se ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta. Adicionalmente, a PTC informou que, a nível retalhista, em situações de suspensão do serviço telefónico num local fixo por falta de pagamento do assinante: (i) apenas inibiria o serviço telefónico num local fixo e, desse modo, não efectuariam alterações ao nível de eventuais outros serviços disponibilizados na linha em causa, nomeadamente o acesso à *Internet* em banda larga; e (ii) manteria a facturação do aluguer da linha de assinante durante o período de suspensão.

Assim, caso a beneficiária solicite a cativação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, nas situações em que a ORLA haja sido activada com base:

- (a) na pré-selecção, a PTC apenas deve suspender o serviço telefónico num local fixo no acesso em causa, independentemente de o mesmo ser prestado pela PTC ou por outro prestador, com excepção do acesso a chamadas que não implicariam pagamento, nomeadamente, a chamadas realizadas para o número único de emergência europeu, até à desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante ou à extinção do serviço;
- (b) na prestação de serviços de banda larga, a PTC apenas deve suspender o acesso aos serviços de banda larga;
- (c) simultaneamente na pré-selecção e na prestação de serviços de banda larga, a PTC deve suspender o acesso ao serviço ao qual corresponda a falta de pagamento (a ter em conta que, no caso de ofertas “agregadas” de vários serviços, tal poderá resultar na inibição do acesso ao conjunto de serviços “agregados”).

IV - Suspensão temporária do serviço

Não se encontra justificação para que a PTC disponibilize a suspensão temporária do serviço a nível grossista, no âmbito da ORLA, em condições menos favoráveis que as aplicáveis a nível retalhista. Uma prática nesse sentido por parte da PTC consubstanciaria um comportamento discriminatório, pelo que a PTC deve disponibilizar a suspensão temporária do serviço a nível grossista, nas condições praticadas na oferta retalhista.

Em particular, nas condições actuais, a beneficiária deve poder solicitar a suspensão da ORLA, gratuitamente, uma vez por ano e por um prazo máximo de quatro meses (excepto caso o assinante se ausente em consequência de comissão de serviço civil ou militar ou contrato de trabalho, situações em que o período de suspensão corresponderia à duração da ausência) e durante o período de suspensão, o pagamento da mensalidade associada à ORLA pelas beneficiárias à PTC deve ser suspenso, à semelhança do que sucede no caso dos assinantes da PTC. Conforme já se encontra previsto na Proposta de Referência, a apresentação de provas documentais no âmbito da suspensão temporária do serviço, deve ser efectuada junto da beneficiária, a qual será responsável pela validação dos documentos exigidos, que deverá enviar às empresas do Grupo PT mediante solicitação destas.