

ESCLARECIMENTO SOBRE O REGULAMENTO DA PORTABILIDADE

COMPENSAÇÕES

A entrada em vigor do Regulamento de Alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro – Regulamento da Portabilidade¹ – introduziu algumas regras novas em casos de falha ou negligência, quer entre prestadores, quer para o assinante, concretizadas por compensações monetárias.

Tendo alguns prestadores apresentado dúvidas no entendimento dessas regras, o ICP-ANACOM entendeu publicar o seguinte esclarecimento tendo previamente ouvido os prestadores que sobre a matéria entenderam pronunciar-se, designadamente em duas reuniões convocadas pelo ICP-ANACOM para o efeito, em 28 de Janeiro e 14 de Abril p.p.

O artigo 26º do regulamento da portabilidade (Compensações) visou estabelecer um regime de incentivos ao cumprimento das obrigações dos prestadores que evite a ocorrência e o prolongamento de situações de incumprimento, devido ao facto de a punição do incumprimento em processo de contra-ordenação se revestir necessariamente de alguma morosidade. Visa, simultaneamente:

(i) a protecção da concorrência, designadamente procurando obstar a que os operadores se defraudem mutuamente;

(ii) a protecção dos assinantes, procurando que a celeridade que se pretende imprimir aos processos de portabilidade não seja obtida à custa de um menor cuidado com a vontade real dos utilizadores.

2. Nos termos do n.º 1 do artigo 26º, o PR responde perante os assinantes e demais intervenientes no processo, com destaque para o PD, por

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=328895>

portabilidades indevidas, ou seja, por portabilidades que não correspondam à vontade dos assinantes.

A vontade dos assinantes, enquanto fundamento da portabilidade, é a vontade expressa de forma adequada, ou seja, traduzida num pedido de portabilidade e numa declaração de denúncia do contrato com o PD. Essa declaração de vontade deve ser emitida até à apresentação do pedido electrónico de portabilidade, porque só ela o justifica.

Nos termos do n.º 3 do artigo 26º, o PR pode ainda responder perante o PD por falta do envio atempado da documentação a que se encontra obrigado nos termos do n.º 3 do artigo 10º (envio mensal dos documentos de denúncia - pedido de portabilidade, denúncia e documentos de suporte)².

3. O regime de compensações do artigo 26º pode, assim, ser activado sempre que ao PD não for tempestivamente enviada uma denúncia válida ou algum dos documentos de suporte.

3.1. Falta de envio tempestivo de uma denúncia válida

Ocorre nos seguintes casos:

- (i) falta da denúncia;
- (ii) denúncia não assinada;
- (iii) falta de correspondência entre o signatário do documento de denúncia e o titular do número portado;
- (iv) denúncia caducada.

Nestas situações, pela análise dos documentos que lhe foram apresentados pelo PR – ou devido à falta de envio do documento de denúncia - o PD pode considerar que a **portabilidade é indevida**.

O procedimento deve ser o seguinte:

² Ficou estabelecido entre os prestadores que o prazo de envio da documentação de denúncia se esgota nos primeiros cinco dias úteis de cada mês, relativamente às portabilidades efectivadas no mês anterior

- O PD informa o PR de que considera estar perante uma portabilidade indevida e porquê, pedindo-lhe o pagamento da compensação prevista na alínea c) do n.º 2 do artigo 26º do Regulamento da Portabilidade;
- Se, num prazo razoável - que a ANACOM propõe seja 5 dias úteis contados da data em que o PR toma conhecimento dos vícios de que padecem os documentos em causa – o PR sanar as irregularidades existentes, apresentando ao PD:
 - declaração escrita de vontade do assinante (denúncia) válida com data compatível com a da apresentação pelo PR ao PD do pedido electrónico de portabilidade;
 - declaração de quem represente o assinante com poderes para o efeito com data compatível com a da apresentação pelo PR ao PD do pedido electrónico de portabilidade.O PR pode ainda proceder à sanção apresentando, no mesmo prazo:
 - ratificação/confirmação da denúncia pelo assinante³.

Se o fizer, o PR prova não se tratar efectivamente de uma situação de portabilidade indevida, visto existir uma vontade real do assinante no sentido da portabilidade, vontade essa traduzida numa declaração escrita, a qual não foi atempadamente remetida ao PD por mero erro. Nestes casos o PD mantém o direito a **exigir uma compensação: a compensação por envio de documentos fora do prazo estabelecido no n.º 3 do artigo 10º, prevista no n.º 3 do artigo 26º**.

- Se o PR **não conseguir fazer prova** da vontade do assinante no sentido da portabilidade, isto é, se não apresentar ao PD um dos documentos referidos, **confirma-se a portabilidade indevida, devendo ser paga a compensação prevista no n.º 2 do artigo 26º**.

³ De entre os casos de possíveis "vícios" elencados, a falta da denúncia, a apresentação de uma denúncia não assinada ou caducada só é passível de ser sanada com a apresentação de uma declaração escrita de vontade do assinante com data anterior ou coincidente com o pedido electrónico de portabilidade. Já no caso da falta de correspondência entre o signatário do documento de denúncia e o titular do número portado poderá haver lugar a uma ratificação/confirmação da assinatura.

- Pode ainda acontecer que o **PR**, apesar de não contestar a portabilidade indevida ou não fazer prova em contrário da mesma nos termos supra descritos, **faça prova, perante o PD, de que o assinante não pretende o retorno a este prestador** [cfr. artigo 26º, n.º 2 al. a), parte final].
Nestes casos é devida ao **PD a compensação por portabilidade indevida prevista no n.º 2 do artigo 26º**, mas **já não será devida qualquer compensação ao assinante**.

3.2. Falta de envio tempestivo de algum dos documentos de suporte

Quando está **em falta o envio ao PD de algum dos documentos de suporte à denúncia**⁴, dentro do prazo estipulado, há lugar às compensações previstas no n.º 3 do artigo 26º (ver nota de rodapé 2).

A falta de pontualidade no referido envio não é sanável, sem prejuízo do que a falha deve ser suprida através da **remessa ao PD do documento em falta**, no mesmo prazo razoável de 5 dias úteis.

Releve-se que o não suprimento destas "falhas" pode dar lugar à instauração dos competentes processos de contra-ordenação por parte da ANACOM, nos termos do artigo 25º do Regulamento da Portabilidade.

⁴ Refere-se a todos os documentos que respeitem os requisitos estabelecidos pelo PD para denúncias contratuais.