ANACOM

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - http://www.anacom.pt
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

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

http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=242683

Deliberação de 10.5.2007

DELIBERAÇÃO

Imposição de obrigações específicas à PT Comunicações, SA e à Telemilénio - Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2),no âmbito da pré-selecção

I. Antecedentes

1. Após tomar conhecimento de várias queixas de operadores, designadamente a Tele2, relativamente a uma actuação alegadamente incorrecta da PT Comunicações (PTC) nos procedimentos de desistência da pré-selecção (PS) por parte de clientes pré-seleccionados e na sequência de uma acção de fiscalização que consistiu na realização de um conjunto de diligências junto daquela empresa e da PTC, a ANACOM adoptou a deliberação de 8/3/2007 relativa a *Desistências de pré-selecção efectuadas de forma indevida pela PT Comunicações.*

2. Nessa deliberação, a ANACOM determinou à PTC que: (i) cessasse de imediato as desactivações de PS que não tivessem origem num pedido transmitido pelo prestador pré-seleccionado (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 Selecção e Pré-Selecção (SPS); e (ii) no prazo máximo de 5 dias úteis, suprimisse do seu sítio na Internet [Apoio ao Cliente (FAQs) / Serviços / “pré-selecção”] a informação relativa aos procedimentos de desistência da PS nos termos aí então constantes,

devendo disponibilizá-la em conformidade com o disposto no artigo 10º do referido Regulamento.

3. No âmbito desta deliberação, a ANACOM reafirmou que o procedimento de desactivação de PS, tal como estabelecido no n.º 1 do art.º 10º do Regulamento, apenas pode ter por base uma alteração ou denúncia do contrato de acesso indirecto efectuada através de um contacto directo do assinante com o PPS, designadamente afastando qualquer intermediação do prestador de acesso directo (PAD), na sequência da qual o PPS transmite ao PAD o respectivo pedido electrónico de desactivação[1].

4. A partir de 3/4/2007, a ANACOM tem vindo a receber inúmeras cartas da PTC[2] através das quais este prestador informa que *"tomou conhecimento de comportamentos da Tele2 que não se mostram compatíveis com o regular funcionamento do procedimento regulamentar de desactivação da pré-selecção"*.

5. Nestas diversas comunicações, a PTC afirma ter tomado conhecimento de um número elevado de clientes da Tele2 ter solicitado a desactivação da PS, manifestando expressamente a sua vontade de desistirem da PS da Tele2, sem que a PTC, na qualidade de PAD, tenha recebido qualquer pedido de desactivação por parte da Tele2.

   Como comprovativo, a PTC anexa a cada uma das referidas cartas documentos em formato electrónico contendo listagens e exemplos de pedidos de desactivação de PS de clientes da Tele2.

6. No entendimento da PTC, estes comportamentos da Tele2 *"manifestamente prejudicam os interesses dos clientes da mencionada sociedade, desrespeitando a vontade dos mesmos, prejudicando ainda os interesses dos consumidores em geral"*, pelo que requer que esta Autoridade tome *"todas as medidas necessárias para que sejam respeitados os procedimentos de desactivação da pré-selecção"* e ainda que ordene à

[1] *Vide* ponto II – Fundamentação da deliberação de 8/3/2007.

[2] E19178/2007, E19423/2007, E19547/2007, E20109/2007, E20264/2007, E20585/2007, E20916/2007, E21187/2007, E21435/2007, E21773/2007, E22155/2007, E22252/2007, E22564/2007, E22887/2007, E23092/2007, E23414/2007, E23738/2007, E23995/2007, E24331/2007,E24829/2007.,E24723/2007,E25225/2007.

Tele2 que cumpra o disposto no Regulamento, *"comunicando à PTC todos os pedidos de desistência de pré-selecção que lhe sejam remetidos, ordenando-lhe que cesse, de imediato, a prática ilícita que vem adoptando".*

7. Em 2/4/2007, os serviços de fiscalização da ANACOM iniciaram um conjunto de acções de fiscalização para verificar o cumprimento da deliberação de 8/3/2007, junto de alguns PPS (Onitelecom, Vodafone, e Tele2).

   De acordo com o relatório dessas acções de fiscalização, datado de 3/5/2007:

   - Foram identificados números de SFT desactivados pela PTC não constantes nos ficheiros de pedidos de desactivação dos PPS;
   - Adicionalmente, a Tele2 informou que (i) a PTC continua a aceitar pedidos de desactivação de PS apresentados por clientes pré-seleccionados à Tele2 nas situações em que o cliente se dirige à PTC e formaliza por escrito a sua intenção de denúncia do contrato de PS; (ii) após a recepção dos pedidos de denúncia destes contratos, a PTC procede ao seu envio para a Tele2; (iii) a Tele2 não considera válidos os pedidos dos clientes efectuados junto da PTC, pelo que não lhes dá qualquer tratamento.

8. Por outro lado, tendo em conta que, nas cartas supra referidas, a PTC alegava ter tido conhecimento que, no período compreendido entre 14/3/2007 e 11/4/2007, 14.746 clientes da Tele2 solicitaram a desactivação da PS, os serviços de fiscalização da ANACOM levaram a cabo, em 19/4/2007 e 23/4/2007, novas acções de fiscalização nas instalações da Tele2.

   De acordo com o relatório mencionado no ponto anterior e quanto aos clientes da Tele2 que efectuaram os pedidos de desactivação junto da PTC, a Tele2 corroborou a informação já prestada na acção de fiscalização de 9/4/2007, supra referida[3].

[3] Como resulta do mesmo relatório, nesta acção de fiscalização foram apurados outros factos quanto ao comportamento da Tele2 relativamente ao procedimento de desactivação de clientes

II – Fundamentação

Conforme explanado na deliberação de 8/3/2007, o procedimento de desactivação da PS fixado no artigo 10º do Regulamento de SPS (Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro) impõe que a alteração ou denúncia do contrato de acesso indirecto seja feita, sempre e em qualquer caso, junto do PPS ao qual cabe transmitir ao PAD o subsequente pedido de desactivação da PS.

Como também aí se referiu, o emprego da palavra *"exclusivamente"* no n.º 1 do artigo 10º visou deixar 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., Esta norma procedimental apenas admite o estabelecimento de um contacto directo do cliente com o PPS, afastando a possibilidade de o PAD actuar como intermediário, independentemente da forma que tal intermediação assuma.

Verificando-se que, mesmo depois da deliberação de 8/3/2007, o comportamento da PTC continuou a ser desconforme com tal entendimento, o Regulador entendeu necessário intervir de novo, quer através de uma medida regulatória, quer por via da introdução no Regulamento de SPS, a aprovar na mesma data, de uma obrigação do PAD de não aceitar nem tratar de pedidos de alteração ou denúncia do contrato de acesso indirecto, os quais devem ser apresentados directamente junto do PPS, bem como, nesse sentido, informar os assinantes que se lhe dirijam para o efeito.

O Regulador não pode deixar de ponderar na vontade expressamente manifestada por milhares de assinantes que, muitas vezes induzidos em erro pela própria PTC[4], têm vindo a apresentar pedidos de desactivação da PS junto deste operador sem que vejam a sua vontade de desactivar a PS concretizada pelo PPS.

---

seus que lhe apresentaram directamente os respectivos pedidos, os quais serão objecto de tratamento em sede própria.

[4] *Vide* ponto I – Factos da deliberação de 8/3/2007.

Como a ANACOM havia já afirmado no Relatório da Audiência Prévia a que foi submetido o projecto de decisão de 18/1/2007, aprovado pela deliberação de 8/3/2007, não é evidente que a Tele2 tenha esgotado todos os meios ao seu alcance para averiguar da efectiva vontade desses assinantes.

De facto, independentemente do procedimento seguido ser ou não o adequado, a vontade dos assinantes não é irrelevante e compete ao PPS, actuando com uma normal diligência, indagar junto dos seus clientes qual a sua verdadeira vontade, desde que haja indícios de que estes pretendem a desactivação da PS.

Nos termos do nº 1 do artigo 10º do Regulamento de selecção e pré-selecção, o PPS está 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*.

No caso concreto dos assinantes da Tele2, a situação atingiu contornos de grande gravidade pelo número de assinantes envolvidos, cujos interesses é urgente salvaguardar. Trata-se de uma situação anómala em que a actuação diligente do PPS na averiguação da vontade dos assinantes se torna fundamental.

Face a esta realidade que cumpre regularizar e cabendo à ANACOM assegurar a protecção dos interesses dos consumidores [cfr. a atribuição constante da alínea h) do n.º 1 do artigo 6º dos seus Estatutos e o objectivo de regulação consagrado na alínea c) do n.º 1 e na alínea c) do n.º 4, ambas do artigo 5º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro] entende o Regulador determinar à Tele2 que contacte todos os seus assinantes cujos pedidos de desactivação de PS lhe tenham sido remetidos pela PTC, para averiguar da sua vontade efectiva quanto à alteração ou denúncia dos respectivos contratos de PS..

Só no caso de concluir fundadamente que um cliente não pretende desistir da pré-selecção é que a Tele 2 fica desvinculada de cumprir a obrigação prevista no nº 1 do artigo 10º do Regulamento nº 1/2006.

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, 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 b) do n.º 4 do artigo 5º da citada Lei e sem prejuízo do sancionamento das condutas que se mostrem puníveis nos termos legais, **delibera**:

1. **Determinar à PTC** que se abstenha de aceitar, dos assinantes dos PPS, pedidos de alteração ou denúncia de contratos de PS, ou sua desactivação, cumprindo os procedimentos estipulados no Regulamento de Selecção e Pré-selecção para a desactivação;
2. **Determinar à Tele2** que, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da notificação da decisão final, contacte todos os seus assinantes cujos pedidos de desactivação de PS lhe tenham sido remetidos pela PTC para averiguar da sua vontade efectiva quanto à alteração ou denúncia dos respectivos contratos. No caso de concluir fundadamente que um cliente não pretende desistir da pré-selecção, fica a Tele 2 desvinculada de cumprir a obrigação prevista no nº 1 do artigo 10º do Regulamento nº 1/2006;
3. **Submeter à audiência prévia dos interessados**, de acordo com o disposto nos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo, os pontos 1 e 2 da presente deliberação, fixando o prazo de 10 dias úteis para que a PTC e a Tele2 se pronunciem por escrito.