

DELIBERAÇÃO

Resolução de um litígio entre a Tele2 e a PT Comunicações quanto a desistências de pré-selecção efectuadas de forma indevida pela PT Comunicações

I

FACTOS

1. O pedido da Tele2

1.1. Em 24 de Novembro de 2006¹, a Telemilénio – Telecomunicações, sociedade unipessoal, Lda. (Tele2) apresentou à ANACOM um pedido de resolução de um litígio surgido entre esta empresa e a PT Comunicações, S.A. (PTC), ao abrigo do disposto no art.º 10º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas – LCE) relativo à resolução administrativa de litígios.

1.2. No seu requerimento, a Tele2 alega que acede à sua base de clientes fundamentalmente através da pré-selecção (PS).

Refere a Tele2 que, de acordo com Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro [Regulamento de Selecção e Pré-selecção (SPS)] e ao contrário do que sucedia antes da sua entrada em vigor, todos os contactos com os clientes finais, quer para activação, quer para desactivação do serviço, têm de ser geridos exclusivamente pelo prestador pré-seleccionado (PPS) e nunca directamente pela PTC.

1.3. A Tele2 menciona 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 empresa entretanto já tinha

¹ ANACOM-E66111/2006

desactivado e retirado da base de dados de clientes pré-seleccionados, conforme lista de números de telefone de clientes desactivados constante de CD-Rom junto ao requerimento.

- 1.4. Indica a Tele2 que, após diversos contactos, remeteu à PTC duas cartas (de 19/05/2006 e 26/06/2006, ambas juntas ao requerimento) nas quais informou que, independentemente da eventual assinatura do “*acordo de simplificação de procedimentos*”², adoptaria o procedimento previsto no Regulamento de SPS, não aceitando “*qualquer documento contratual que não cumpra os procedimentos regulamentares em vigor*”, ou seja, que não lhe seja directamente remetido pelos seus clientes. Uma vez que, nas situações em causa, a Tele2 não tinha recebido dos clientes qualquer intenção de denúncia do contrato de acesso indirecto, este prestador comunicou à PTC considerar inválida qualquer desactivação de PS que não tenha sido precedida da respectiva denúncia junto dos seus serviços.
- 1.5. De acordo com a Tele2, a desactivação directa pela PTC agravou-se durante o Verão de 2006, o que terá provocado uma “*erosão grave na base de clientes da Tele2 [INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL]*”. Afirma esta empresa ter chamado a atenção da PTC para a ocorrência destas inúmeras desactivações de PS e, posteriormente, no âmbito do serviço da factura única (acessos ORLA), enviadas directamente pela PTC.
- 1.6. Informa ainda a Tele2 que, nesta sequência, em 29/09/2006 remeteu à PTC uma carta (igualmente junta ao requerimento) na qual transmitiu a

² Trata-se do “Acordo para Simplificação do Processo de Mudança de Prestador de Serviços”, celebrado entre a PTC e diversos prestadores com o objectivo de agilizar procedimentos, através do qual cada parte se compromete a analisar a conformidade e validade dos pedidos de alteração ou denúncia dos contratos celebrados com a outra que lhe sejam apresentados, nos termos da lei, da regulamentação e da Oferta aplicável, no âmbito de pedidos de desagregação do lacete local, de ORLA, de portabilidade e de PS, e a informar a outra parte em conformidade.

Note-se que, como referido no relatório da audiência prévia a que foi submetido o projecto de decisão de 18/01/2007 (<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=236822>), a celebração deste acordo não tem qualquer relevância no que respeita aos procedimentos de desactivação de PS, uma vez que o n.º 1 do artigo 10º do Regulamento de SPS é uma norma imperativa que não pode ser afastada por acordo das partes.

esta empresa o montante dos prejuízos sofridos com a sua actuação, não se tendo, no entanto, verificado qualquer melhoria da situação, mas, pelo contrário, um aumento do número de desactivações efectuadas directamente pela PTC.

- 1.7. Conclui a Tele2 estar-se “*perante um incumprimento deliberado das disposições constantes quer da LCE quer, para a execução dos seus princípios, do Regulamento e, ainda, do próprio contrato de interligação.*”
- 1.8. Alega esta empresa que tal incumprimento lhe tem vindo a causar graves prejuízos, que “*tendem a agravar-se na medida em que a desactivação ilícita de Pré-selecção provoca igualmente a desactivação antecipada dos acessos ORLA, impossibilitando a Tele2 de recuperar os montantes inicialmente pagos pela sua activação*”. Ainda de acordo com a Tele2, os prejuízos são acrescidos pelo facto de esta empresa não ter conhecimento directo da denúncia, impedindo-a de actuar junto dos seus clientes no sentido de accionar os mecanismos compensatórios contratualmente previstos.
- 1.9. Assim, a Tele2 calcula em **[INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL]** os prejuízos já sofridos, resultado do cálculo dos custos não recuperados dos acessos de PS cessados prematura e directamente pela PTC.
- 1.10. Uma vez que a Tele2 considera que estes prejuízos foram determinados por uma conduta ilícita da PTC e exclusivamente imputáveis a esta empresa, gerando o direito de reclamar a conseqüente indemnização compensatória, a Tele2 entendeu suspender os pagamentos à PTC relativos aos serviços de interligação, invocando compensação legal de créditos.

A Tele2 informa a ANACOM que teme que, em consequência desta sua atitude, a PTC venha a suspender a “*prestação dos serviços de interligação ou de outros dele dependentes, como os acessos ORLA*”, prejudicando gravemente o exercício da sua actividade.

1.11.No que respeita ao enquadramento jurídico dos factos descritos no seu requerimento, a Tele2 considera que o Regulamento de SPS, aprovado em execução da LCE, faz parte do acordo de interligação em vigor entre esta empresa e a PTC (por força da sua cláusula 35ª) por tratar-se de regulamentação imperativa para os operadores com PMS nos mercados relevantes (caso da PTC).

1.12.Neste pressuposto, a Tele2 invoca que, quanto às condições de desactivação de clientes em regime de PS, o Regulamento (art.º 10º) e, por consequência, o acordo de interligação dispõe que *“a desactivação ocorre exclusivamente com base em alteração ou denúncia do respectivo processo junto do prestador pré-seleccionado (“PPS”), no caso, a Tele2”*. É o PPS que deverá transmitir ao prestador de acesso directo (PAD) o respectivo pedido de desactivação, no prazo de 2 dias úteis.

Entende a Tele2 que isto significa que, mesmo quando o cliente pré-seleccionado comunica ao PAD a vontade de denunciar o contrato de PS, este deve encaminhá-lo para o PPS. A este propósito, salienta que o Regulamento visa *“limitar ou restringir ao máximo os contactos entre o cliente e o PAD, razão pela qual o procedimento de activação e de desactivação é sempre iniciado junto do PPS, ficando o PAD com a única responsabilidade de dar execução à vontade do cliente, de acordo, em regra, com a documentação enviada pelo PPS.”*

1.13.Pelo exposto, veio a Tele2, nos termos do art.º 10º da LCE e dos art.ºs 6º, nº 1, alínea q) e 9º, alínea g) dos Estatutos da ANACOM, requerer a intervenção do Regulador, ordenando à PTC:

- A cessação imediata da prática que tem vindo a seguir quanto à desactivação de PS, a qual consubstancia um incumprimento do acordo de interligação celebrado entre as duas empresas e uma violação grosseira das suas obrigações regulamentares;

- A proibição de suspender, à Tele2, os serviços de PS e outros dele dependentes, como a ORLA;
- A proibição de recusar, à Tele2, activações de novos serviços de PS e ORLA até que o presente litígio seja resolvido definitivamente.

2. A resposta da PTC

2.1. Por ofício de 27/02/2007³, a ANACOM notificou a PTC do pedido de resolução de litígios apresentado pela Tele2, tendo, na mesma data, dado conhecimento deste ofício à Tele2⁴.

No ofício de notificação da PTC, a ANACOM referiu que o pedido da Tele2 tem conexão com a deliberação de 18/01/2007 (sentido provável) relativa a desistências de PS efectuadas de forma indevida pela PTC, tendo, aliás, tal pedido de resolução de litígios sido mencionado nesta deliberação. Com efeito, a ANACOM privilegiou uma intervenção mais abrangente sobre esta matéria, a qual fora objecto de queixas de diversos operadores.

Sem prejuízo da continuidade desse processo, no âmbito do qual a PTC já se havia pronunciado, e da adopção da deliberação final (o que veio a ocorrer em 08/03/2007), a ANACOM considerou pertinente que a PTC se pronunciasse autonomamente sobre o pedido de resolução de litígio apresentado pela Tele2, tendo-lhe concedido um prazo de 10 dias úteis para o efeito.

Por telecópia de 08/03/2007⁵, veio a PTC requerer à ANACOM a prorrogação, por mais 3 dias úteis, do prazo de resposta inicialmente conferido, o qual considerou insuficiente para a cabal preparação da resposta, que implicaria a análise dos factos novos e complexos (face à

³ ANACOM-S04339/2007

⁴ Ofício ANACOM-S04577/2007

⁵ Este requerimento foi remetido também por carta registada da mesma data, que deu entrada na ANACOM em 09/03/2007 (E14434/2007).

matéria já analisada no âmbito do referido projecto de decisão) invocados pela Tele2, incluindo o conteúdo do CD-Rom junto ao requerimento desta empresa, bem como a consulta e reunião de numerosos documentos.

A ANACOM deferiu este requerimento, por telecópia de 12/03/2007, tendo prorrogado o prazo de resposta da PTC por mais 3 dias úteis, contados do final do prazo de 10 dias inicialmente estabelecido. Desta decisão foi dado conhecimento à Tele2 na mesma data.⁶

Em 19 de Março de 2007, ou seja, dentro do prazo fixado, a PTC apresentou à ANACOM a sua resposta.⁷

- 2.2. Considera a PTC que o presente processo de resolução de litígios deverá ser extinto por inutilidade superveniente, dado que a ANACOM já se pronunciou sobre a matéria aqui em causa em sede de processo administrativo no qual foram proferidas as deliberações de 18/01/2007 e 08/03/2007.
- 2.3. Porém, caso assim não se entenda, refere a PTC que a posição da Tele2 não pode ser aceite, devendo os seus pedidos ser julgados totalmente improcedentes.
- 2.4. Relativamente ao procedimento de desactivação da PS por si seguido, a PTC considera que o mesmo *“não viola qualquer disposição contratual, legal ou regulamentar”*, sucedendo que a Tele2 é que o descreve *“de forma enviesada e incorrecta”*.
- 2.5. Quanto à alegada violação do acordo de interligação, tendo em conta que, segundo a PTC, a sua cláusula 35ª é meramente remissiva, evocando o Decreto-Lei n.º 415/98, de 31 de Dezembro, revogado pela LCE, depreende esta empresa que a Tele2 pretendeu dizer que tal acordo remete actualmente para o Regulamento de SPS quando deveria

⁶ Telecópias ANACOM-S07043/2007 e S07045/2007, respectivamente.

⁷ ANACOM-E16065/2007

apenas referir que são aplicáveis às relações contratuais estabelecidas entre as partes, em matéria de PS, as disposições deste Regulamento.

De qualquer modo, esclarece a PTC que cumpriu e cumpre as regras estabelecidas nesse acordo.

- 2.6. Entrando na matéria da regulamentação da desactivação da PS, a PTC, atendendo ao teor do n.º 1 do art.º 10º do Regulamento, descortina que esta norma se dirige directamente ao assinante e ao PPS, dela não decorrendo qualquer obrigação para o PAD.

Com efeito, entende a respondente que o assinante fica obrigado a manifestar a sua vontade de desactivar a PS, devendo o respectivo pedido ser entregue junto do PPS. Porém, uma vez manifestada esta vontade, não importa quem remete este pedido ao PPS, desde que o mesmo chegue ao destinatário, pois a citada norma *“nada refere quanto à obrigatoriedade de ser o próprio assinante a entregar o pedido de desactivação, e muito menos, quanto à impossibilidade de o PAD receber esse pedido do cliente e encaminhá-lo para o PPS”* enquanto mero transmissário da declaração.

Por seu turno, uma vez entregue o pedido junto do PPS, o n.º 1 do art.º 10º impõe a este prestador que o transmita ao PAD, independentemente de quem lhe tenha entregue o pedido, dando seguimento à vontade expressa do assinante.

- 2.7. Sobre o alegado pela Tele2 quanto à recepção por esta de grandes quantidades de documentos de desactivação de PS enviados pela PTC relativos a clientes já desactivados por esta, a PTC argumenta que a Tele2 não juntou ao processo qualquer desses documentos, não fazendo a devida prova dos factos (cfr. art.º 342º do Código Civil).

Porém, a PTC aceita que efectivamente remeteu tais documentos, preenchidos e assinados pelos clientes de PS da Tele2, manifestando a sua vontade de terminar a relação com o PPS. No entanto, a PTC afirma

que jamais procede à desactivação da PS antes de remeter ao PPS os pedidos de desactivação que lhe tenham sido entregues pelos clientes.

Prossegue a PTC salientando que apenas face ao incumprimento deliberado da Tele2 da sua obrigação de remeter ao PAD os pedidos de desactivação dos clientes, nos termos do n.º 1 do art.º 10º do Regulamento, poderá a PTC ter-se visto forçada a processar os pedidos de desistência a que havia tido acesso, visando única e exclusivamente a protecção dos consumidores e a satisfação da vontade de desactivação que haviam manifestado.

- 2.8. A PTC impugna os factos descritos pela Tele2 no que respeita ao teor da carta que esta empresa lhe enviou em Junho de 2006. A este respeito, a PTC considera haver uma contradição entre a afirmação da Tele2 de não ter recebido dos seus clientes *“qualquer intenção de denúncia dos contratos de prestação de serviços de acesso indirecto”* e o reconhecimento de que os documentos remetidos pela PTC constituíam *“documentos contratuais”* que não teriam, afinal, qualquer valor apenas por lhe terem sido entregues pela PTC.

Segundo a PTC, a Tele2 reconhece que tem conhecimento da intenção de denúncia dos clientes, mas recusa-se a dar seguimento a essa vontade, o que seria incompreensível face ao regime do Regulamento de acordo com o qual, na opinião da PTC e conforme já referido, é indiferente quem entrega o pedido de desactivação ao PPS.

- 2.9. A PTC impugna igualmente os factos invocados pela Tele2 relativamente ao agravamento da desactivação directa da PS pela PTC durante o Verão de 2006, bem como a conseqüente erosão grave na base de clientes da Tele2, **[INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL]** constituindo este um facto pessoal desta empresa que a PTC não tem obrigação de conhecer.

Adita a PTC que, ainda que tal erosão tenha efectivamente ocorrido, tal facto não se deve a qualquer actuação da sua parte, mas antes à livre decisão dos clientes denunciarem os respectivos contratos de acesso indirecto. A este propósito, a PTC refere a recepção de diversas queixas de clientes da Tele2 insatisfeitos com os serviços por esta prestados, as quais junta ao processo.

2.10.A PTC prossegue a sua impugnação dos factos invocados pela Tele2, referindo que «*as alegadas “chamadas de atenção” [por parte desta empresa] são totalmente desprovidas de fundamento*» e irrelevantes do ponto de vista do cumprimento da regulamentação aplicável à PS.

Informa também que deu resposta às alegadas constatações e solicitações da Tele2, nomeadamente esclarecendo sobre o procedimento por si adoptado em operacionalização do Regulamento de SPS (conforme carta que anexa).

2.11.Em resposta à acusação da Tele2 de aumento do número de activações efectuadas directamente pela PTC e de incumprimento deliberado da LCE e do Regulamento, a PTC, para além de frisar de novo que a sua actuação em nada contraria a regulamentação aplicável, refere que, ainda que tal aumento se tenha verificado (facto que não considera provado), tal dever-se-á, não a uma conduta ilícita da sua parte, mas antes por parte da Tele2 que não submete à PTC os pedidos de desactivação dos seus clientes que lhe são remetidos por esta empresa, em incumprimento deliberado e voluntário do art.º 10º do Regulamento, e forçando a PTC a desactivar directamente a PS para satisfazer os pedidos dos clientes.

2.12.Entrando na matéria dos prejuízos alegadamente sofridos pela Tele2 e respectivos pedidos indemnizatórios, a PTC considera, logo à partida, que o tipo de processo de resolução de litígios regulamentado pelo art.º 10º da LCE “*não permite que sejam conhecidos quaisquer pedidos de*

natureza indemnizatória”, os quais apenas poderão ser apreciados pelos órgãos jurisdicionais competentes.

No entanto, ainda que tais pedidos pudessem ser apreciados nesta sede, entende a PTC que os mesmos são improcedentes pelo facto de não ter adoptado uma conduta ilícita da qual pudessem decorrer prejuízos para a Tele2 e porque esta empresa não provou os prejuízos alegadamente sofridos e o nexo de causalidade entre estes e a conduta da PTC (no mesmo sentido a PTC junta carta remetida à Tele2).

2.13. Quanto à compensação legal de créditos invocada pela Tele2, vem a PTC defender-se, considerando não estarem preenchidos os pressupostos de aplicação desta figura (cfr. art.ºs 847º e seguintes do Código Civil), entendendo que esta posição da Tele2 apenas deixa transparecer que a empresa pretende furtar-se ao cumprimento das obrigações de pagamento que para si decorrem dos instrumentos contratuais celebrados entre ambas.

Neste contexto, alega a PTC que, ao invés, ter-se-á constituído na sua esfera um direito de crédito em consequência da suspensão ilícita, pela Tele2, dos pagamentos relativos aos serviços de PS devidos no âmbito do acordo de interligação.

2.14. A PTC considera ainda inaceitável que a Tele2 venha fundamentar o pedido de intervenção da ANACOM «*num suposto “temor” de que a PTC pudesse reagir ao não cumprimento pela Tele2 das suas obrigações*», o que consubstanciaria uma utilização indevida do processo de resolução de litígios.

2.15. Por fim, a PTC refere não poder aceitar a ilação que a Tele2 parece querer retirar, ao invocar no seu requerimento o objectivo de regulação de promoção da concorrência [cfr. art.º 5º, n.º 1, a) e n.º 2, b) da LCE], de que a actuação da PTC constitui um entrave à concorrência.

Segundo esta empresa, o procedimento por si seguido não tem por objectivo impedir a concorrência, mas respeitar a vontade e os interesses dos consumidores, indo de encontro ao princípio da defesa dos interesses dos cidadãos, igualmente consagrado na LCE [cfr. art.º 5º, n.º 1, c) e n.º 4, b)] e que parece ser “esquecido” pela Tele2.

2.16. Pelo exposto, a PTC conclui pela improcedência da posição e dos pedidos da Tele2, requerendo ainda que a ANACOM notifique a Tele2 para juntar os documentos referidos no ponto 2.7 supra.

Perante os factos acima descritos, e face aos pedidos formulados pela Tele2, que consistiam na determinação à PTC da:

- (i) Cessação imediata da prática que tem vindo a seguir quanto à desactivação da PS, a qual no entendimento da requerente, consubstancia um incumprimento do acordo de interligação celebrado entre as duas empresas e uma violação grosseira das obrigações regulamentares da PTC;
- (ii) Proibição de suspender, à Tele2, os serviços de PS e outros dele dependentes, como a ORLA;
- (iii) Proibição de recusar, à Tele2, activações de novos serviços de PS e ORLA até que o presente litígio seja resolvido definitivamente;

em 26/04/2007, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou um projecto de decisão no qual deliberou, no âmbito do processo de resolução administrativa de litígios, previsto no artigo 10º da LCE:

- Considerar satisfeito o pedido da Tele2 consubstanciado na determinação à PTC que cessasse de imediato a prática que tinha vindo a seguir quanto à desactivação de PS, dado que a matéria havia sido tratada na deliberação desta Autoridade de 08/03/2007, nos termos da qual a PTC deveria cessar

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;

- Indeferir o pedido da Tele2 consubstanciado na determinação à PTC de proibição de suspender os serviços de PS e outros dele dependentes, como a ORLA, e de se recusar a efectuar activações de novos serviços de PS e ORLA até que o litígio em análise fosse resolvido definitivamente, conforme solicitado pela Tele2, por não existir, nesta sede, nenhum facto que correspondesse à existência de um litígio para efeitos da aplicação do artigo 10º da LCE.

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 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.

No que se refere ao primeiro pedido da Tele2, não tendo surgido qualquer facto novo ou razão de direito susceptível de alterar o entendimento da ANACOM sobre a matéria, deve a deliberação manter-se no sentido em que foi notificada.

Relativamente ao segundo pedido da Tele2, sem que de igual forma o sentido da deliberação da ANACOM deva ser alterado, deve sê-lo a qualificação atribuída à decisão da ANACOM de “indeferimento” para

“abstenção de conhecimento do pedido”, tendo em conta os argumentos aduzidos pela Tele2 em sede de audiência prévia.

II FUNDAMENTAÇÃO

1. Procedimento de desactivação de pré-selecção praticado pela PTC

1.1. Como é sabido, esta matéria de desactivações de PS efectuadas de forma indevida pela PTC, ou seja, em desconformidade com o Regulamento de SPS, foi objecto de deliberação da ANACOM de 08/03/2007⁸.

Esta deliberação, como nela se refere, foi adoptada na sequência de diversas queixas da Tele2 e de outros operadores que a ANACOM recebeu durante o ano de 2006, nas quais os operadores comunicavam desactivações de clientes seus em PS efectuadas pela PTC sem que os PPS o tivessem solicitado. Segundo estas empresas, esta conduta da PTC constituiria uma violação do procedimento de desactivação de PS estabelecido no n.º 1 do art.º 10º do Regulamento de SPS.

No seu requerimento (*vide* art.º 13º), a própria Tele2 afirma que a situação que aí descreve foi sucessivamente reportada à ANACOM.

1.2. Na sequência de uma dessas denúncias da Tele2 (de 11/09/2006), os serviços de fiscalização da ANACOM tinham levado a cabo uma acção de fiscalização que consistiu na realização de um conjunto de diligências junto desta empresa e da PTC.

As diligências realizadas no âmbito dessa acção, relativamente a uma amostra de números constituída de entre aqueles relativamente aos

⁸ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=236646>

quais a Tele2 acusava a PTC de incumprir o Regulamento, tinham permitido comprovar que:

- A PTC aceitava os pedidos de desactivação/denúncias dos contratos de PS apresentados por clientes pré-seleccionados da Tele2;
- Posteriormente a PTC remetia tais pedidos à Tele2, aguardando que esta procedesse 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 aguardava um prazo mínimo de 5 dias úteis;
- Findo este prazo sem que o pedido lhe fosse dirigido pelo PPS, a PTC desactivava a PS, alegando estar a dar cumprimento à vontade expressa pelo cliente;
- A Tele2 não considerava 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 dava qualquer tratamento aos pedidos recebidos por intermédio da PTC.

1.3. Foi nesta sequência que a ANACOM aprovou a referida deliberação de 08/03/2007, relativa a desistências de PS efectuadas de forma indevida pela PTC, de onde consta o entendimento desta Autoridade sobre a matéria (*vide* também o respectivo relatório da audiência prévia⁹).

Nesta deliberação, a ANACOM considerou que, com o comportamento que vinha adoptando, a PTC se encontrava em incumprimento do procedimento de desactivação de PS previsto no Regulamento, tendo-lhe sido determinado 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 junto deste prestador.

⁹ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=236822>

- 1.4. Ora, como é bom de ver, o pedido principal da Tele2, formulado no requerimento de resolução de litígio aqui em análise, coincide inteiramente com o objecto da deliberação da ANACOM de 08/03/2007.

Neste sentido e apesar de a PTC, na resposta apresentada no âmbito do presente processo de resolução de litígios, afirmar, repetidamente e por várias formas, que o seu comportamento é conforme ao Regulamento de SPS, esta questão não merece uma reanálise nesta sede, tendo sido objecto de uma adequada medida regulatória para a qual se remete.

Consequentemente, não é de atender também ao pedido da PTC de notificação da Tele2 para junção dos documentos referidos no ponto I - 2.7 supra.

- 1.5. Ainda neste contexto, quanto aos comentários da PTC relativamente à conduta da Tele2 para com os seus assinantes que, segundo a respondente, seria prejudicial aos interesses dos clientes e contrária ao disposto no artigo 10º, n.º 1 do Regulamento (*vide* ponto I - 2.11 supra), releva-se que esta não é a sede própria para analisar tal questão.

De qualquer modo, também neste aspecto se remete para o exposto no relatório da audiência prévia acima referido, no qual a ANACOM considerou que *“não é evidente que a Tele2 tenha esgotado todos os meios ao seu alcance para averiguar e respeitar a efectiva vontade dos assinantes”*.

- 1.6. Por fim, é de referir que da resposta da PTC e dos documentos juntos à mesma resultam alguns elementos sobre o comportamento da Tele2 quanto aos pedidos de desactivação de PS que lhe são directamente dirigidos pelos assinantes (*vide* ponto I – 2.9, 2º § supra), os quais estão a ser averiguados e ponderados pela ANACOM em sede própria, atentas as competências de fiscalização e sancionatórias desta Autoridade.

2. Suspensão do pagamento dos serviços de interligação pela Tele2 e consequente (eventual) suspensão destes serviços ou de outros dele dependentes pela PTC

2.1. Como mais detalhadamente se descreve no ponto I da presente deliberação, a Tele2 entendeu suspender o pagamento dos serviços de interligação prestados pela PTC no âmbito do acordo celebrado entre ambas.

A Tele2 fundamenta este seu comportamento no alegado direito a uma indemnização devida pelos prejuízos causados pela conduta ilícita da PTC, que a Tele2 invoca e quantifica no seu requerimento. Neste contexto, entende a requerente ser aplicável a figura da compensação legal de créditos prevista na lei civil.

2.2. Tendo em conta que o art.º 10º e a alínea a) do n.º 1 do art.º 11º, ambos da LCE, exigem que, para que seja aplicável o mecanismo aí previsto, esteja em causa um litígio relacionado com as obrigações decorrentes desta Lei, isto é, sectorialmente previstas, importa apurar se tal se verifica quanto a esta questão da suspensão dos pagamentos, atendendo ao enquadramento sectorial aplicável.

- Em primeiro lugar, a ORI da PTC estabelece que a falta ou atraso no pagamento de qualquer das prestações devidas no âmbito do acordo de interligação ou, eventualmente, no quadro da própria Oferta constitui causa de interrupção ou suspensão dos serviços [ponto 29, 2º §, c)].
- No mesmo sentido e em seu desenvolvimento dispõe a cláusula 27ª, nºs 1, 2 e 3, alínea c) do acordo de interligação celebrado entre a PTC e a Tele2.
- Por seu turno, a Oferta de Referência de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA) da PT, de acordo com o ponto VII dos Elementos Mínimos definidos por deliberação da ANACOM de 29/04/2005, prevê

que a beneficiária perde automaticamente o direito à ORLA, por um período de 3 meses, caso incorra em 3 incumprimentos do prazo de pagamento, à PT, das facturas relativas à ORLA, dentro do período de 1 ano, voltando a PT a facturar e a cobrar todas as respectivas linhas de rede.

- 2.3. Neste quadro, verificando-se falta de pagamento pelo OPS ou pela beneficiária da ORLA, a PTC poderá legitimamente suspender ou interromper a prestação dos respectivos serviços nos termos previstos.
- 2.4. Porém, no caso em análise, nem tão-pouco ocorreu qualquer suspensão ou interrupção do serviço por parte da PTC, apenas se verificando um “temor” (fundado na falta de pagamento em que incorre), por parte da Tele2, que tal venha a acontecer.

Assim, neste ponto concreto, o pedido da Tele2 baseia-se numa mera hipótese, não havendo lugar à emissão de uma decisão vinculativa dirigida à PTC ao abrigo do artigo 10º da LCE, o qual pressupõe a efectiva existência de um litígio relacionado com obrigações decorrentes desta Lei.

- 2.5. O mesmo entendimento vale para o pedido formulado pela Tele2 de proibição de recusa de novas activações de PS e ORLA, pois também este não assenta em factos efectivamente ocorridos.
- 2.6. Ao contrário do que sucede com a questão da suspensão dos serviços, a qual, como vimos de expor, constitui matéria sectorialmente tratada e regulada, as matérias relativas ao suposto direito da Tele2 a uma indemnização compensatória pelos prejuízos alegadamente causados pela conduta da PTC, bem como o recurso à figura da compensação legal de créditos para fundamentar a suspensão dos pagamentos a este operador, não são alvo de regulamentação sectorial, pelo que não se enquadram nas obrigações decorrentes da LCE para efeitos de aplicação do processo de resolução de litígios.

De facto, não compete à ANACOM pronunciar-se sobre os prejuízos alegados pela Tele2, nem sobre a legitimidade da sua decisão de suspender os pagamentos à PTC alegando compensação legal de créditos. Ao Regulador compete antes corrigir e sancionar condutas dos operadores que sejam desconformes com a regulamentação sectorial aplicável. Foi o que fez através da deliberação de 08/03/2007.

- 2.7. Em reforço deste entendimento, refira-se que o acordo de interligação celebrado entre a PTC e a Tele2 o que prevê é que qualquer das partes pode interromper ou suspender a prestação dos serviços incluídos no âmbito do acordo em caso de incumprimento, pela outra, de alguma das condições nele constantes ou de violação da legislação em vigor, sem prejuízo das indemnizações a que tenha direito (n.º 1 da Cláusula 27ª, cujo teor está naturalmente condicionado pela regulamentação sectorial).

Ora, o que está aqui em causa não é a interrupção ou suspensão dos serviços de interligação pela Tele2, com base no alegado incumprimento da PTC, mas a suspensão dos pagamentos a que procedeu alegando um direito indemnizatório e a compensação legal de créditos, os quais invoca para fundamentar os pedidos formulados em segundo e terceiro lugar no seu requerimento.

- 2.8. Assim, estando os referidos aspectos invocados pela Tele2 fora da regulamentação sectorial e sujeitos apenas ao regime geral de direito civil, a sua apreciação extravasa o poder de intervenção da ANACOM em sede de resolução de litígios.

III DELIBERAÇÃO

Assim, tendo em conta o vindo de expor, **o Conselho de Administração da ANACOM**, no exercício da atribuição que lhe é conferida pela alínea q) do n.º 1 do art.º 6º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e na prossecução dos objectivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, não se verificando qualquer das causas de recusa dos pedidos previstas no art.º 11º da mesma Lei, **delibera, no âmbito do processo de resolução administrativa de litígios, previsto no artigo 10º da LCE:**

1. **Considerar satisfeito o pedido da Tele2** consubstanciado na determinação à PTC que cesse de imediato a prática que tem vindo a seguir quanto à desactivação de PS, dado que a matéria foi tratada na deliberação desta Autoridade, de 08/03/2007, nos termos da qual a PTC deve cessar 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 Regulamento de SPS;
2. **Abster-se de conhecer o pedido da Tele2** consubstanciado na determinação à PTC da proibição de suspender os serviços de PS e outros dele dependentes, como a ORLA, e de se recusar a efectuar activações de novos serviços de PS e ORLA até que o presente litígio seja resolvido definitivamente, conforme solicitado pela Tele2, por não existir, nesta sede, nenhum facto que corresponda à existência de um litígio para efeitos da aplicação do art.º 10º da LCE.