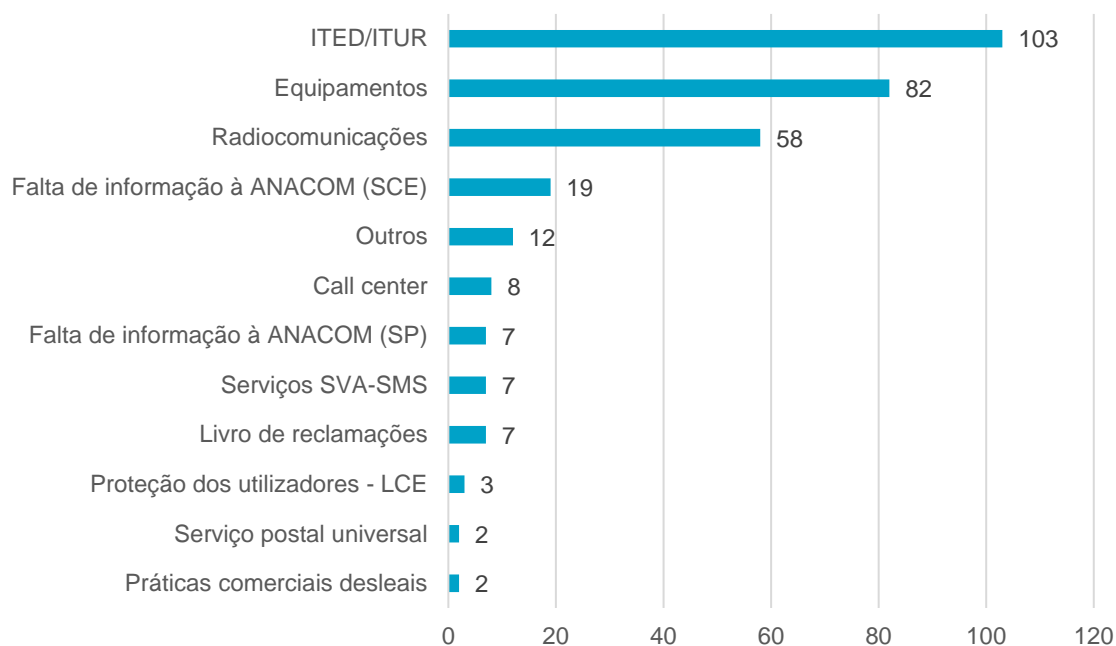


16. CONTRAORDENAÇÕES

16.1. Novos processos

Em 2019, a ANACOM abriu 310 novos processos, os quais foram baseados em notícias de infração sobre os temas abaixo.

Gráfico 32. Novos processos (por temática)

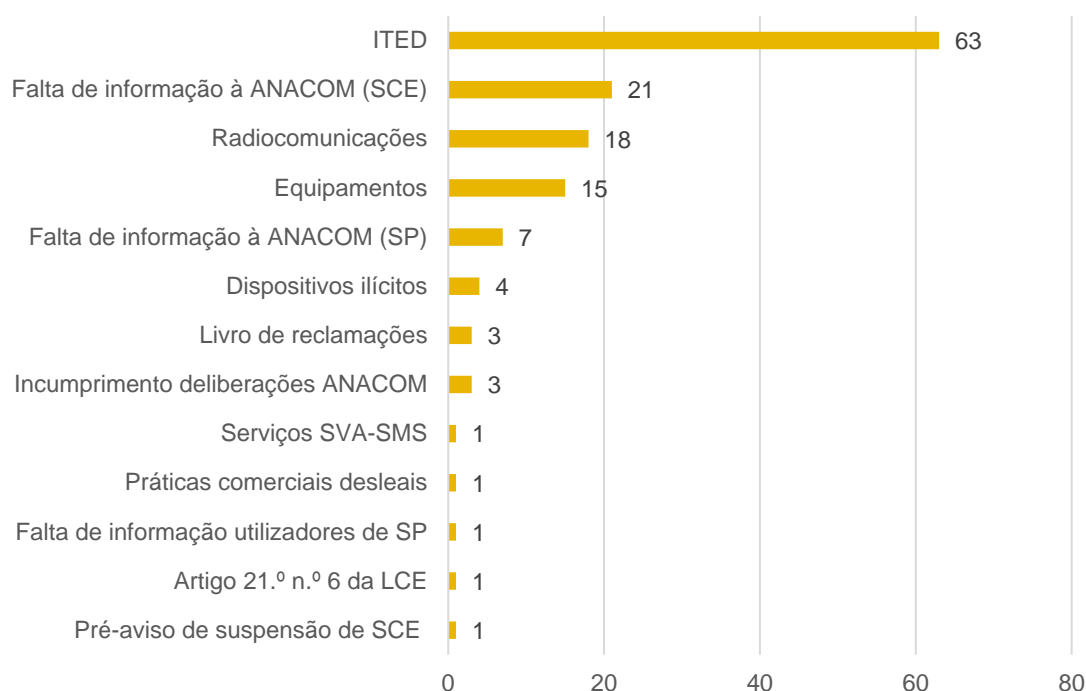


Fonte: ANACOM

16.2. Análise inicial de notícias de infração

Durante 2019 foram objeto de análise inicial 191 processos, tendo sido instaurados 139 processos de contraordenação, por existirem indícios suficientes de infrações que compete à ANACOM sancionar. Os processos instaurados respeitam às temáticas abaixo.

Gráfico 33. Processos de contraordenação instaurados



Fonte: ANACOM

Do total de processos instaurados, destacam-se os processos por incumprimentos da obrigação de prestação de informação à ANACOM, quer pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, quer pelos prestadores de serviços postais (num total de 28 processos), bem como os processos instaurados por violações ao regime ITED (num total de 63 processos).

No âmbito da LCE, salientam-se os quatro processos instaurados por indícios de detenção e utilização de dispositivos ilícitos (alínea d) do n.º 1 do artigo 104.º), bem como os três processos instaurados por indícios de incumprimento das seguintes decisões da ANACOM:

- deliberação de 28 de outubro de 2010, que determinou que a ORAC passasse a incluir na extranet a indicação atualizada e correta das condutas e infraestruturas e da respetiva taxa de ocupação;
- deliberação de 22 de maio de 2014, que determinou que, no prazo de 25 dias úteis, fossem reformulados e reapresentados a esta Autoridade os resultados do sistema de contabilidade analítica da entidade com poder de mercado significativo nos mercados de acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixa e dos serviços telefónicos publicamente disponíveis num local fixo, dos exercícios dos

anos de 2010 e 2011 e que fosse enviada à ANACOM, em 5 dias adicionais ao referido prazo de 25 dias úteis, a informação sobre a separação contabilística;

- deliberação de 16 de maio de 2002, que impõe aos operadores/prestadores de serviços de telecomunicações que disponibilizem o serviço de *voice-mail* a obrigação de garantir que, após o início da mensagem deste serviço, seja concedido um período não inferior a cinco segundos sem qualquer custo para o utilizador chamador, para que este possa optar por utilizar ou não esta funcionalidade.

Em matéria de proteção dos consumidores foram instaurados três processos por violação do regime jurídico do livro de reclamações ([Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#)): um por adoção de práticas comerciais desleais proibidas pelo [Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março](#); um por violação das regras da LCE aplicáveis ao pré-aviso de suspensão do SCE; e outro por violação da obrigação de envio da mensagem informativa prevista no [Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio](#).

16.3. Processos concluídos

Em 2019, a ANACOM concluiu 180 processos, abertos ou já instaurados como processos de contraordenação (vide detalhe do sentido das decisões adotadas na tabela infra).

Em 110 desses processos os arguidos foram condenados com a aplicação de sanções, tendo no total sido aplicadas coimas no valor de 3,712 milhões de euros; foram ainda efetuados pagamentos voluntários de coimas (efetuados após a notificação das acusações aos arguidos), no valor global de cerca de 41 mil euros.

Tabela 18. Decisões em processos de contraordenação

Decisões em processos de contraordenação			180
Notícias de infração que não levaram à instauração de proc. de contraordenação autónomo	52	Arquivamento Liminar	23
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	29
Decisões de processos instaurados	128	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	84
		Admoestação	14
		Absolvição/arquivamento	18
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	12

Fonte: ANACOM

Das 98 decisões condenatórias proferidas destacam-se as seguintes⁵¹:

- decisão de aplicação de coima única no valor de 30 mil euros à Vodafone⁵², por violação de duas obrigações estabelecidas no artigo 46.º da LCE, relativo aos mecanismos de prevenção da contratação;
- três decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas na decisão da ANACOM de 9 de março de 2012, sobre os “Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público”:
 - coima única de 635 mil euros aplicada à NOWO⁵³, pela prática de quarenta e quatro contraordenações;

⁵¹ Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31.12.2019, na sequência da interposição dos recursos de impugnação judicial das decisões da ANACOM, referindo-se ainda se essas decisões foram objeto de novo recurso, ainda que interposto após 31.12.2019.

⁵² Na sequência de recurso de impugnação judicial apresentado pela Vodafone, o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS), em 12.12.2019, reduziu a coima única aplicada para 20 000 euros.

⁵³ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

- coima única de 2, 605 milhões de euros aplicada à NOS⁵⁴, pela prática de cento e oitenta e seis contraordenações;
 - coima única de 23 750 euros aplicada à NOWO⁵⁵, pela prática de duas contraordenações.
- duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações previstas no artigo 48.º da LCE, relativo a contratos de oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas:
 - coima única de 30 mil euros aplicada à MEO⁵⁶, pela prática de três contraordenações;
 - coima única de 67 500 euros aplicada à NOS⁵⁷, pela prática de oito contraordenações.
 - decisão de aplicação de coima no valor de 7 500 euros à MEO⁵⁸ por adoção de uma prática comercial enganosa, proibida pelo [Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março](#).
 - duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações relacionadas com o livro de reclamações, estabelecidas no [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#):
 - coima de 6 mil euros aplicada à MEO⁵⁹, pela prática de uma contraordenação;
 - coima única de 14 mil euros aos CTT, pela prática de três contraordenações.

⁵⁴ Na sequência de recurso de impugnação judicial, o TCRS, em 17.12.2019, declarou uma nulidade processual e determinou a devolução dos autos à ANACOM. A ANACOM interpôs recurso desta sentença.

⁵⁵ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁶ Por sentença de 13.12.2019, o TCRS julgou o recurso da MEO totalmente improcedente e confirmou a decisão da ANACOM.

⁵⁷ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁸ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁹ A decisão da ANACOM foi impugnada e, por sentença de 20.12.2019, o TCRS reduziu a coima para 3 000 euros. A MEO recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa.

- decisão de aplicação de coima única de 56 500 euros à MEO⁶⁰ por dois incumprimentos de obrigações fixadas em deliberação da ANACOM de 28 de outubro de 2010, que determinou a introdução de alterações à ORAC;
- decisão de aplicação de coima de 45 mil euros à MEO⁶¹, por duas violações da obrigação de barramento do acesso a SVA-SMS, prevista no n.º 3 do artigo 45.º da LCE;
- decisões que sancionaram incumprimentos da obrigação de prestação de informações à ANACOM, prevista no artigo 108.º da LCE:
 - coima única de 14 mil euros aplicada à Atena T⁶², pela prática de duas contraordenações;
 - coima única de 4 500 euros aplicada à Nacacomunik, pela prática de duas contraordenações;
 - coima de 4 mil euros aplicada à Viasat, pela prática de uma contraordenação;
 - coima única de 2 250 euros aplicada à Associação de Moradores do Litoral de Almancil, pela prática de duas contraordenações.
- decisões que sancionaram o incumprimento da obrigação de prestação de informações à ANACOM, prevista no artigo 45.º da LSP:
 - coima de 1 500 euros aplicada à Normaprazo, pela prática de uma contraordenação;
 - coima de 750 euros aplicada à Levado à Letra, pela prática de uma contraordenação;
 - coima de 625 euros aplicada à Polientrega, pela prática de uma contraordenação.

⁶⁰ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

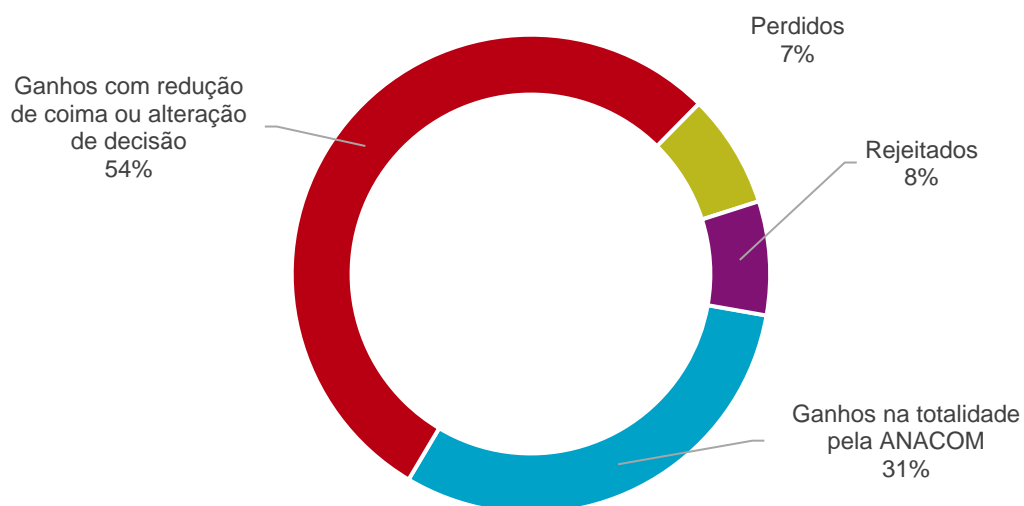
⁶¹ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁶² Esta decisão foi judicialmente impugnada.

16.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2019 foram impugnadas 13 decisões da ANACOM e foram decididos (em primeira instância) 13 recursos de impugnação de decisões da ANACOM (proferidas em 2019 ou em anos anteriores). Um destes recursos foi rejeitado, num outro processo o recurso foi julgado totalmente procedente, em sete processos os recursos foram julgados parcialmente procedentes e em quatro processos o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão manteve, na íntegra, as decisões da ANACOM.

Gráfico 34. Sentenças da 1.ª Instância em recursos de impugnação judicial



Fonte: ANACOM