

15. AÇÃO SANCIONATÓRIA

15.1. Processos de Contraordenação

15.1.1. Novos processos

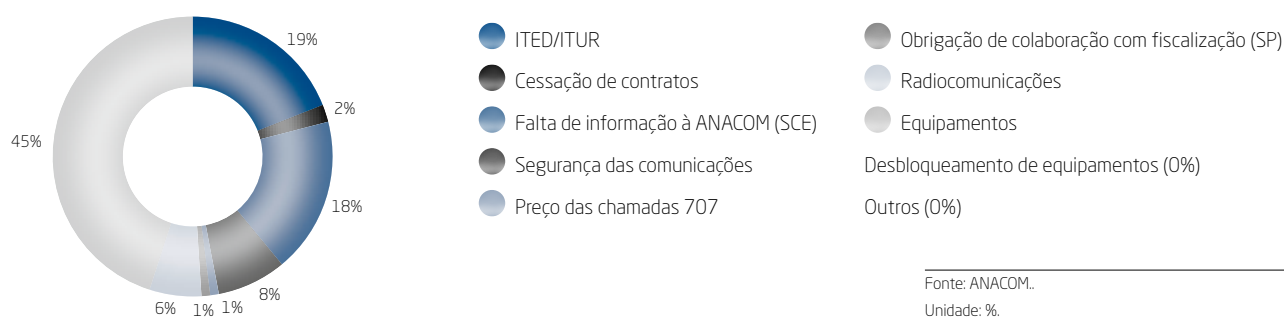
Durante o ano de 2021, a ANACOM abriu 391 novos processos, com base em notícias de infração de que tomou conhecimento através

de autos de notícia e relatórios dos serviços de fiscalização da ANACOM, autos de notícia de entidades policiais e informação recebida de outras entidades públicas e através de reclamações.

Os novos processos abertos respeitam aos seguintes temas:

Temática dos novos processos

Gráfico 39.



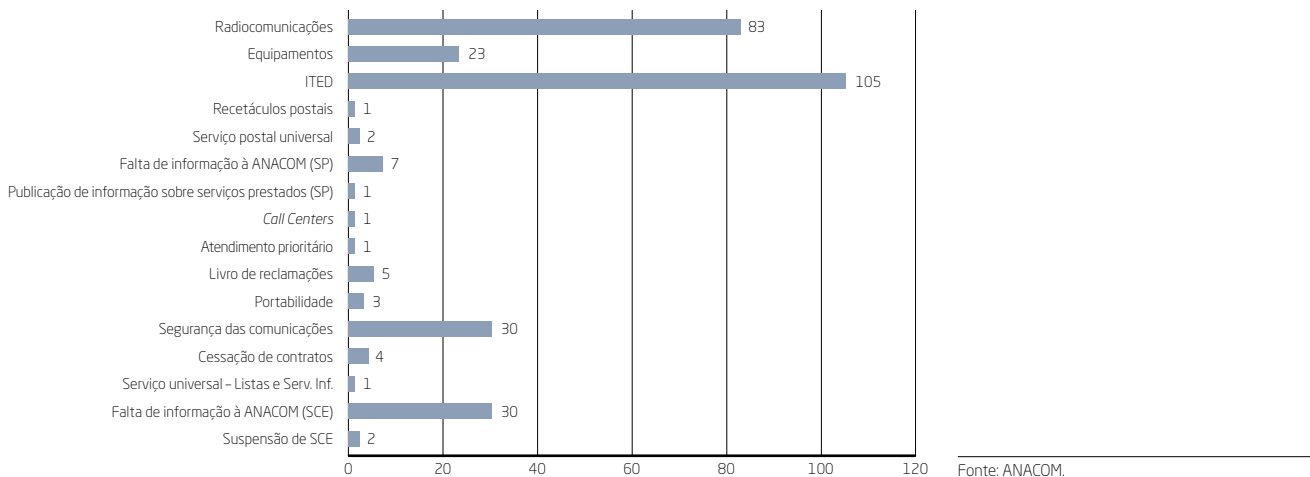
15.1.2. Análise inicial de notícias de infração

Durante o ano foram objeto de análise inicial 387 processos, sendo que, por existirem indícios suficientes da prática de infrações que à

ANACOM compete sancionar, foram instaurados 299 processos de contraordenação, sobre as seguintes temáticas:

Temas dos processos instaurados

Gráfico 40.



Entre os processos instaurados destacam-se aqueles em que foram imputados incumprimentos de obrigações fixadas no Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril – Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas – e da obrigação de prestação, à ANACOM, informação necessária para avaliar a segurança ou a integridade das redes e serviços (30 processos); 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 37 processos); bem como os processos instaurados por violações ao regime de instalação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) (105 processos). Ainda no âmbito da LCE salientam-se os 5 processos instaurados por incumprimento de deliberações da ANACOM e os 3 processos instaurados por violação de obrigações estabelecidas no Regulamento de Portabilidade.

No que respeita aos serviços postais, destacam-se 2 processos instaurados contra o prestador do serviço universal, um por incumprimentos relacionados com os objetivos de densidade da rede e a publicação nos estabelecimentos postais de informação sobre indicadores de qualidade de serviço e sobre os preços, e outro por incumprimento de obrigações relativas ao sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos e à sua

medição, uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente.

No âmbito da legislação de proteção dos consumidores foram instaurados cinco processos por incumprimento de obrigações fixadas no regime jurídico do livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro), um por violação de obrigações estabelecidas no regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) e outro por incumprimento da obrigação de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

15.1.3. Processos concluídos

Em 2021, a ANACOM concluiu 329 processos, abertos ou já instaurados como processos de contraordenação (vide detalhe do sentido das decisões adotadas na tabela infra).

Em 211 desses processos foram aplicadas sanções aos respetivos arguidos, tendo no total sido aplicadas coimas que ascenderam a 2 998 722,99 euros; foram ainda efetuados pagamentos voluntários de coimas (após notificação das acusações aos arguidos) num valor global de 37 168,90 euros.

Decisões em processos de contraordenação

Tabela 18.

Decisões em processos de contraordenação		329	
Notícias de infração que não levaram à instauração de proc. de contraordenação autónomo	88	Arquivamento Liminar	54
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	34
Decisões de processos instaurados	241	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	151
		Admoestação	60
		Absolvição/arquivamento	29
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	1

Fonte: ANACOM.

As decisões finais de processos de contraordenação em que foram aplicadas sanções aos arguidos, incidiram sobre os seguintes temas:

Decisões finais condenatórias em processos instaurados

Gráfico 41.



Das 211 decisões condenatórias proferidas destacam-se as seguintes⁴⁶:

- Três decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações relativas à suspensão de serviços de comunicações eletrónicas, em que foram aplicadas as seguintes sanções:
 - coima única de 425 250 euros aplicada à VODAFONE PORTUGAL, pela prática de 58 contraordenações⁴⁷;
 - coima única de 369 375 euros aplicada à NOS, pela prática de 54 contraordenações⁴⁸;
 - coima única de 711 750 euros aplicada à MEO, pela prática de 104 contraordenações⁴⁹;
- Cinco decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas no Regulamento de Portabilidade, nas

quais, para além das coimas, foi também determinado o pagamento de compensações a assinantes, sob pena de aplicação de sanções pecuniárias compulsórias:

- coima única de 100 750 euros aplicada à MEO, pela prática de 19 contraordenações⁵⁰;
- coima única de 54 100 euros aplicada à VODAFONE, pela prática de 10 contraordenações⁵¹;
- coima única de 37 900 euros aplicada à NOS, pela prática de 9 contraordenações⁵²;
- coima única de 19 100 euros e uma pena admoestação aplicadas à NOWO, pela prática de 17 contraordenações⁵³;
- coima única de 14 750 euros aplicadas à LYCAMOBILE PORTUGAL, pela prática de 5 contraordenações⁵⁴;

46 Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31.12.2021, 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 31.12.2021.

47 O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS) condenou a empresa pela prática de 43 contraordenações, numa coima de 280 mil euros, suspensa na sua execução quanto ao pagamento de um quarto do seu valor (70 000 euros), pelo período de 4 anos; a ANACOM interpôs recurso desta sentença.

48 O TCRS manteve a condenação da empresa no pagamento da coima aplicada pela ANACOM, tendo, no entanto, suspenso a sua execução, pelo período de 2 anos, condicionada ao pagamento de determinadas quantias aos assinantes; a ANACOM interpôs recurso desta sentença.

49 Esta decisão foi judicialmente impugnada.

50 Esta decisão foi judicialmente impugnada.

51 Esta decisão foi judicialmente impugnada.

52 Por sentença do TCRS, a NOS foi condenada na coima única de 35 000,00 euros; a empresa interpôs recurso desta sentença.

53 O TCRS condenou a empresa na coima única de 18 000 euros, suspensa na sua execução quanto ao pagamento de metade do seu valor, pelo período de 2 anos, sujeito à condição de comprovar o pagamento das compensações devidas, no prazo de vinte dias a contar do transitio em julgado da decisão; o Tribunal da Relação de Lisboa (TRL), apreciando recursos interpostos pela NOWO e pela ANACOM, julgou parcialmente nula a sentença e ordenou o reenvio dos autos à 1ª Instância para renovação parcial do julgamento; a empresa interpôs recurso desta sentença.

54 Esta decisão tornou-se definitiva.

- Decisão de aplicação de coima única no valor de 630 000 euros à MEO, pela prática de 3 contraordenações: por não ter cumprido as exigências de cobertura e qualidade do serviço de Televisão Digital Terrestre (TDT) no concelho de Castelo de Paiva; por não indicar, através do website <http://tdt.telecom.pt>, de que dispõe para o efeito, informação correta sobre a cobertura que disponibilizava em algumas zonas no concelho de Castelo de Paiva; e, por não publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações claras, completas e atualizadas sobre a qualidade dos serviços que presta, designadamente por não assegurar que os utilizadores dispunham da informação necessária para aceder da melhor forma ao sinal TDT (indicação do servidor *best-server*) em algumas zonas no concelho de Castelo de Paiva⁵⁵;
- Decisão de aplicação de coima única à MEO, no valor de 295 000 euros, pela prática de 24 contraordenações resultante da violação 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”⁵⁶;
- Três 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 única no valor de 82 000 euros, aplicada aos CTT, pela prática de 16 contraordenações⁵⁷;
 - coima única no valor de 13 500 euros, aplicada à NOS, pela prática de 2 contraordenações⁵⁸;
 - coima única no valor de 10 500 euros, aplicada à DPD PORTUGAL, pela prática de 2 contraordenações⁵⁹;
- Decisão de aplicação de coima única no valor de 26 700 euros à MEO, pela prática de 2 contraordenações, por incumprimento de obrigações que lhe foram impostas por decisão da ANACOM relativa aos resultados do SCA de 2010 e 2011⁶⁰;
- Duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações fixadas, pela ANACOM, aos prestadores com poder de mercado significativo nos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais, nomeadamente a obrigação de envio à ANACOM, no prazo definido, de cópia de todos os acordos de interligação que estivessem em vigor:
 - coima no valor de 20 000 euros, aplicada à NOS, pela prática de uma contraordenação⁶¹;
 - coima única no valor de 10 000 euros, aplicada à VECTONE MOBILE, pela prática de uma contraordenação⁶²;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 10 000 euros à GO4MOBILITY, pela prática de uma contraordenação, por não ter assegurado que, na prestação do SVASMS, eram enviadas aos clientes as mensagens informativas contendo os elementos previstos no n.º 1 do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio⁶³;
- Decisão de aplicação de coima única no valor de 12 750 euros à VECTONE MOBILE, pela prática de 4 contraordenações, por não ter enviado tempestivamente informação à ANACOM em violação do disposto nos n.ºs 1 e 5 do artigo 108.º da LCE⁶⁴.

15.1.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2021, foram judicialmente impugnadas 28 decisões da ANACOM.

55 Esta decisão foi judicialmente impugnada.

56 O TCRS, por sentença transitada em julgado, condenou a MEO numa pena de admoestação.

57 O TCRS fixou aplicou a coima única de 30 000 euros; a empresa interpôs recurso desta sentença.

58 O TCRS, por sentença transitada em julgado, julgou improcedente o recurso interposto pela NOS, confirmando a decisão recorrida.

59 Esta decisão tornou-se definitiva.

60 Esta decisão foi judicialmente impugnada.

61 O TCRS aplicou à empresa uma coima única de 10 500 euros, suspendendo a sua execução por 2 anos; a empresa interpôs recurso desta sentença.

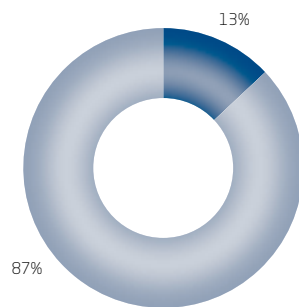
62 Esta decisão tornou-se definitiva.

63 O TCRS, por sentença transitada em julgado, aplicou uma pena de admoestação à empresa.

64 Esta decisão tornou-se definitiva.

Decisões impugnadas

Gráfico 42.



- Processo com decisão impugnada
- Processo com decisão condenatória não impugnada

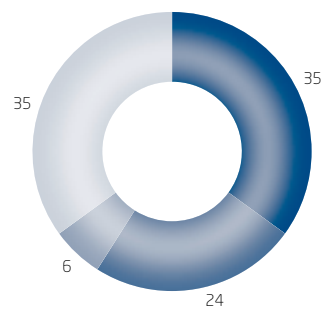
Fonte: ANACOM.
 Unidade: %.

Foram decididos (em primeira instância) 28 recursos de impugnação de decisões da ANACOM (proferidas em 2021 ou em anos anteriores).

Um destes recursos foi rejeitado, 6 foram decididos a favor da ANACOM, em 4 desses recursos as decisões do Tribunal da Concorrência Regulação e Supervisão foram parcialmente favoráveis a esta Autoridade e 6 foram arquivados.

Sentenças da 1ª Instância em recursos de decisão da ANACOM

Gráfico 43.



- Ganhos na totalidade pela ANACOM
- Ganhos com redução de coima ou alteração de decisão
- Rejeitados
- Arquivados

Fonte: ANACOM.

15.2. Processos Administrativos Sancionatórios

Neste âmbito, salientam-se 2 procedimentos administrativos tendentes à aplicação de sanções pecuniárias contratualmente previstas, tratados (e finalizados) ao longo do ano.