

PROJECTO DE DECISÃO

Deliberação da ANACOM relativa à resolução de um litígio entre a TV Cabo Portugal e a Bragatel, a Cabovisão, a Pluricanal Leiria, a Pluricanal Santarém e a TVTEL quanto à actuação daqueles operadores junto de clientes da TV Cabo, tendo em vista a sua angariação, e quanto à sua intervenção sobre as infra-estruturas da TV Cabo para desligamento dos serviços desta empresa.

I

O pedido da TV Cabo Portugal

1. Em 27 de Novembro de 2006¹, a CATVP – TV Cabo Portugal, S.A. (TV Cabo) apresentou à ANACOM um pedido de resolução de um litígio surgido entre esta empresa e a Bragatel – Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S.A. (Bragatel), a Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (Cabovisão), a Pluricanal Leiria – Televisão por Cabo, S.A. (Pluricanal Leiria), a Pluricanal Santarém – Televisão por Cabo, S.A. (Pluricanal Santarém) e a TVTEL Comunicações, S.A. (TVTEL) (doravante designados no seu conjunto por operadores concorrentes), nos termos do disposto no artigo 10.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas – LCE), que atribui à ANACOM competência para a resolução administrativa de litígios.
2. A TV Cabo alega que os operadores concorrentes abordam os seus clientes e informam que, caso pretendam subscrever os seus serviços, devem resolver o contrato celebrado com a TV Cabo, por intermédio daqueles operadores.

¹ ANACOM – E66350/2006

3. Relativamente à TVTEL, a TV Cabo informa que aquela empresa disponibiliza aos clientes um formulário para rescindir os contratos que os vinculam à TV Cabo. Para comprovar este facto, a TV Cabo anexou ao seu requerimento algumas cópias desses formulários juntas como Docs. 45 a 50. Uma vez preenchido, este formulário é remetido, por fax, pela TVTEL à TV CABO. Alega também a TV Cabo que a TVTEL informa os clientes que pretendam subscrever os seus serviços que, caso resolvam os contratos com a TV Cabo, apenas terão que pagar os valores que forem devidos pela utilização dos serviços até ao final do mês em que aderem aos serviços da TVTEL.
4. Referindo-se aos operadores concorrentes em geral e particularmente à TVTEL e à Cabovisão, a TV Cabo acrescenta que se os seus clientes aderirem aos serviços daqueles operadores, os técnicos destes efectuem intervenções na infra-estrutura da TV Cabo existente junto das instalações dos clientes, desactivando o sinal transmitido pela TV Cabo e activando o sinal transmitido pela TVTEL e pela Cabovisão. Para comprovar as intervenções nas suas infra-estruturas a TV Cabo juntou ao seu requerimento as fotografias que constituem os documentos n.ºs 1 a 25, quanto às situações que envolvem a TVTEL e os documentos n.ºs 26 a 44, quanto às situações que respeitam à Cabovisão.
5. Qualificando juridicamente os factos descritos no seu requerimento, a TV Cabo considera que os factos referidos nos pontos 2 e 3 traduzem uma violação das condições contratuais acordadas entre a TV Cabo e os seus clientes, designadamente da cláusula aplicável à duração e cessação do contrato (na qual se estabelece que a comunicação de cessação do contrato deve ser remetida por carta registada com aviso de recepção e com a antecedência mínima de 15 dias relativamente ao termo do período inicial ou de qualquer uma das suas renovações – cláusula 8.3 das

Condições Gerais de Adesão e Prestação dos Serviços TV Cabo, aprovadas pelo ICP - ANACOM por deliberação de 18/11/2005²).

6. Não sendo cumpridos os formalismos acordados, sustenta a TV Cabo que teria legitimidade para desconsiderar as comunicações de rescisão remetidas pela TVTEL e continuar a facturar os serviços ao cliente, com prejuízo para o consumidor que passaria a pagar dois serviços. Ponderado o interesse dos consumidores, a TV Cabo acabou por aceitar os pedidos de rescisão que lhe foram enviados pela TVTEL.
7. A TV Cabo entende também que as intervenções dos técnicos dos operadores concorrentes sobre as suas infra-estruturas para desligamento dos serviços constituem uma violação do direito de propriedade, por não terem sido por si autorizadas.
8. E considera que as alterações efectuadas pelos operadores concorrentes sobre as suas infra-estruturas são susceptíveis de afectar a integridade e segurança da rede pública de comunicações da TV Cabo, pondo, assim, em causa o cumprimento, pela TV CABO, das obrigações que decorrem da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, em particular das previstas nas alíneas c) e e) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei.
9. Refere também a TV Cabo que a actuação dos operadores concorrentes é susceptível de prejudicar os consumidores, pois pode suceder que sejam simultaneamente facturados por dois operadores distintos e um dos serviços que está a ser facturado não está, sequer, activo. Considera a TV Cabo que esta actuação põe em causa o cumprimento das regras de protecção dos consumidores no âmbito do sector das comunicações electrónicas (cfr. al. j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE).
10. Entende a TV Cabo que a data da desactivação dos seus serviços deveria ser com ela agendada e que só após esta data se consideraria o contrato rescindido e teria início a prestação dos serviços da TVTEL.

²http://www.anacom.pt/streaming/tvcabo18112005.pdf?categoryId=32912&contentId=13910&field=ATTACHED_FILE

11. De acordo com o que informa a TV Cabo, o que sucede, na prática, é que os serviços desta empresa são imediatamente desactivados, sendo que a TV Cabo só tem conhecimento desse facto depois de ser informada pela TVTEL ou caso algum técnico se desloque às instalações do cliente e detecte as intervenções por esta efectuadas.

12. Conclui a TV Cabo que, estando em causa:

- a) O respeito das normas jurídicas aplicáveis às relações contratuais, designadamente o artigo 223.º do Código Civil;
- b) O respeito pelo direito de propriedade da TV Cabo, face à tutela jurídica que decorre do artigo 1305.º do Código Civil; e
- c) O cumprimento das regras decorrentes da LCE em matéria de integridade e segurança de redes de comunicações electrónicas e de protecção dos consumidores, nos termos das alíneas c), e) e j) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei,

estão reunidos os requisitos e condições previstos no artigo 10.º da LCE para intervenção da ANACOM na resolução do litígio supra exposto.

II

ANÁLISE

Pese embora a TV Cabo não formule, em concreto, qualquer pedido à ANACOM, procede-se de seguida à análise das matérias suscitadas pela seguinte ordem: (i) desrespeito das normas jurídicas aplicáveis às relações contratuais estabelecidas entre a TV Cabo e os seus clientes e do direito de propriedade da TV Cabo sobre as suas infra-estruturas; (ii) incumprimento das regras decorrentes da LCE em matéria de protecção dos consumidores, nos termos da alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei; (iii) incumprimento das regras decorrentes da LCE em matéria de integridade e segurança de redes de

comunicações electrónicas, nos termos das alíneas c) e e) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei.

Previamente à análise individualizada de cada um destes pontos, é de referir que a TV Cabo não indica a data do início dos litígios com cada um dos operadores concorrentes mencionados no seu requerimento, facto que impede que se verifique o decurso do prazo dentro do qual deve ser solicitada a intervenção desta Autoridade para resolução dos litígios, estabelecido no n.º 2 do artigo 10.º da LCE.

1. Desrespeito das normas jurídicas aplicáveis às relações contratuais estabelecidas entre a TV Cabo e os seus clientes e do direito de propriedade da TV Cabo sobre as suas infra-estruturas

- 1.1. O artigo 10.º da LCE atribui competência à ANACOM para, a pedido de qualquer das partes, resolver, através de decisão vinculativa, quaisquer litígios relacionados com as obrigações decorrentes desta lei, entre empresas a ela sujeitas. Não se trata, pois, de um mecanismo de resolução de quaisquer litígios que envolvam empresas de comunicações electrónicas; é necessário que a actuação das empresas envolvidas esteja relacionada com o cumprimento de obrigações sectoriais.
- 1.2. A TV Cabo alega terem sido violadas normas jurídicas aplicáveis às relações contratuais e ao direito de propriedade sobre as suas infra-estruturas que, por serem normas gerais de direito privado, estão previstas no Código Civil e não na legislação sectorial aplicável. Não estão, pois, em causa obrigações decorrentes da LCE que justifiquem a aplicação do processo de resolução de litígios.
- 1.3. Pelo exposto, não pode a ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, resolver litígios que envolvam o incumprimento daquelas normas jurídicas.

2. Incumprimento das regras decorrentes da LCE em matéria de protecção dos consumidores, nos termos da alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei

- 2.1. A TV Cabo considera que os operadores concorrentes, ao informarem os clientes que podem rescindir os contratos por forma diferente da que neles está prevista, estão a violar as regras decorrentes da LCE em matéria de protecção de consumidores. Argumenta a TV CABO que desse modo os operadores concorrentes podem prejudicar os consumidores, na medida em que pode suceder que estes sejam simultaneamente facturados por dois operadores distintos, quando só existe um serviço activo.
- 2.2. Segundo a TV Cabo, a data da desactivação dos serviços deveria ser com ela agendada e, só após esta data, se consideraria o contrato rescindido e teria início a prestação dos serviços da TVTEL.
- 2.3. Tal como refere a TV Cabo, a informação alegadamente prestada pelos operadores concorrentes não está conforme com o disposto na cláusula 8.3 das Condições Gerais de Adesão e Prestação dos Serviços TV Cabo, aprovadas pelo ICP - ANACOM por deliberação de 18/11/2005, pelo que pode originar litígios contratuais entre os clientes da TV Cabo e esta empresa.
- 2.4. Para evitar este tipo de conflitos, **recomenda-se** que os operadores informem os clientes, que transitam de outro operador, da necessidade de darem cumprimento às cláusulas contratuais sobre a rescisão dos contratos, designadamente sobre a forma e antecedência da comunicação de rescisão.
- 2.5. Releva-se, no entanto, a atitude da TV Cabo que, ponderando os interesses dos consumidores, considerou válidas as comunicações de

rescisão que lhe foram remetidas pela TVTEL apesar de estas não observarem os requisitos formais previstos nos contratos.

- 2.6. Verifica-se, porém, que a LCE não prevê regras que, em especial, regulem esta matéria e que o modo de actuação dos operadores concorrentes não viola qualquer obrigação decorrente da LCE.
- 2.7. Trata-se de matéria sujeita apenas ao regime geral de direito civil que, não se enquadrando na regulamentação sectorial, extravasa o poder de intervenção da ANACOM em sede de resolução de litígios.

3. Incumprimento das regras decorrente da LCE em matéria de integridade e segurança de redes de comunicações electrónicas, nos termos das alíneas c) e e) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei

- 3.1. Tendo em conta que o artigo 10.º e a al. a) do n.º 1 do artigo 11.º, ambos da LCE, exigem, para que seja aplicável o mecanismo neles previsto, que esteja em causa um litígio relacionado com as obrigações decorrentes desta lei, importa apurar se tal se verifica no que respeita às alterações efectuadas pelos operadores concorrentes sobre as infra-estruturas da TV Cabo para desligamento dos serviços desta empresa.
- 3.2. A TV Cabo considera que aquelas alterações são susceptíveis de afectar a integridade e segurança da sua rede pública de comunicações, pondo, assim, em causa o cumprimento, pela TV CABO, das obrigações que decorrem da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, em particular das previstas nas alíneas c) e e) do n.º 1 do artigo 27.º daquela lei.
- 3.3. Não obstante o ICP-ANACOM ser muito sensível à necessidade de serem evitados comportamentos que ponham em causa a integridade e segurança das redes públicas de comunicações, é facto que a TV Cabo, não indica qualquer situação concreta de violação da integridade ou segurança da rede ou de acesso indevido a dados pessoais ou ao

conteúdo das comunicações que tenha sido causada pelas alterações efectuadas pelos técnicos dos operadores concorrentes sobre as infra-estruturas da sua rede.

- 3.4. De facto, a TV Cabo apenas apresenta um receio de que tal venha a acontecer, baseada num juízo de susceptibilidade de violação da integridade e da segurança da rede.
- 3.5. Não foi, pois, alegado e demonstrado pela TV Cabo que as situações em que se encontram as instalações retratadas nas fotografias juntas como documentos 1 a 44 tenham originado falhas na integridade da rede ou tenham permitido o acesso indevido a dados confidenciais.
- 3.6. Com efeito, o requerimento de intervenção da ANACOM apresentado pela TV Cabo baseia-se numa mera hipótese de vir a ser posta em causa a integridade e a segurança da rede, não assenta em factos efectivamente ocorridos que tenham violado estas obrigações decorrentes da LCE.
- 3.7. A integridade da rede pode, na realidade, ser afectada por falhas de rede que provoquem quebras de serviço ou alterações no seu nível de desempenho e estas falhas podem ter várias causas, sendo uma delas o mau funcionamento de um dos seus componentes. Para prevenir estas falhas de rede devem utilizar-se boas práticas de instalação, como as que por exemplo constam do Manual ITED.
- 3.8. Porém, no seu requerimento a TV Cabo não alega, nem demonstra, qualquer falha de rede que tenha provocado quebra de serviço ou degradação do seu nível de desempenho;
- 3.9. Não estando, assim, em causa o cumprimento de obrigações relativas à manutenção da integridade e segurança da rede.
- 3.10. De facto, o litígio descrito pela TV Cabo respeita aos procedimentos de desligamento dos serviços e desmontagem das infra-estruturas desta empresa, nos casos em que o cliente passa para outro operador, matéria que não está regulada pela LCE, não se enquadrando, por isso,

nas obrigações decorrentes desta lei para efeitos de aplicação do processo de resolução de litígios.

- 3.11. Pelo exposto, conclui-se não haver lugar à emissão de uma decisão vinculativa ao abrigo do artigo 10.º da LCE.
- 3.12. Por forma a acautelar, por um lado, a verificação de situações susceptíveis de afectar a integridade das redes de distribuição por cabo e, por outro, os interesses dos consumidores, recomenda-se que os operadores acordem entre si procedimentos adequados de desligamento e activação dos serviços e de desmontagem das infra-estruturas pré-existentes.

III

DELIBERAÇÃO

Pelo exposto, o **Conselho de Administração da ANACOM**, no exercício da atribuição que lhe é conferida pela alínea q) do n.º 1 do artigo 6.º 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 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, delibera, no âmbito do processo de resolução administrativa de litígios, previsto no artigo 10.º da LCE:

1. **Recusar o pedido** de resolução do litígio da TV Cabo, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º da LCE, por não estar em causa o cumprimento de obrigações emergentes desta lei, pois não foram alegados, nem demonstrados factos que envolvam um efectivo litígio relacionado com o cumprimento destas obrigações.
2. **Recomendar** aos operadores que informem os clientes, que transitem de outro operador, da necessidade de darem cumprimento às cláusulas contratuais sobre a rescisão dos contratos, designadamente sobre a forma e a antecedência da comunicação de rescisão.

3. **Recomendar** aos operadores que acordem entre si procedimentos adequados de desligamento e activação dos serviços e de desmontagem das infra-estruturas pré-existentes, de modo a acautelar, por um lado, a verificação de situações susceptíveis de afectar a integridade das redes de distribuição por cabo e, por outro, os interesses dos consumidores.
4. **Submeter à audiência prévia dos interessados**, de acordo com o disposto nos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, a presente deliberação, fixando o prazo de 10 dias úteis para que a TV Cabo, a Bragatel, a Cabovisão, a Pluricanal Leiria, a Pluricanal Santarém e a TVTEL, querendo, se pronunciem por escrito.