

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Maria Jerónimo

Resumo (elaborado pelo árbitro): Nos termos do Regulamento da Portabilidade do ICP-ANACOM, o prestador recetor é responsável pelo processo de portabilidade do número de telefone, devendo pagar ao consumidor uma compensação de € 2,5 por cada dia útil completo de atraso.

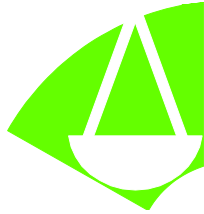
Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

A demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento de comunicações eletrónicas é um

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da citada Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 17 de agosto de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. No dia 8 de agosto de 2017, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, ter pedido o desbloqueio do equipamento móvel associado ao número X, bem como a respetiva portabilidade para a rede da demandada. Contudo, segundo a demandante, o referido equipamento deixou de efetuar chamadas entre os dias 27 de dezembro de 2016 e 13 de janeiro de 2017.

A demandante conclui o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral a responsabilização da demandada, o que se traduz num pedido de indemnização.

A demandada foi notificada, no dia 18 de agosto de 2017, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento².

A demandada contestou no dia 28 de agosto de 2017, impugnando alguns dos factos alegados pela demandante.

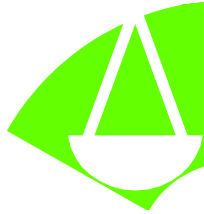
A demandante foi notificada da contestação no dia 4 de setembro de 2017.

No dia 20 de setembro de 2017, foi proferido um despacho, indicando que, tendo em conta as alegações das partes e os documentos juntos, o tribunal estava em condições de concluir que se verificaram determinados factos.

Nesse despacho, as partes foram ainda convidadas, nos termos do artigo 14.º do Regulamento, a vir ao processo, no prazo de 10 dias a contar da notificação do referido despacho, apresentar, querendo, alegações finais.

A esse despacho, responderam ambas as partes, dentro do prazo.

A demandada respondeu no dia 21 de setembro de 2017, reiterando os fundamentos de facto e de direito alegados na contestação e requerendo a este tribunal arbitral que decida no sentido da improcedência do pedido formulado pela demandante.



A demandante respondeu no dia 2 de outubro de 2017, reiterando, entre outros aspetos, que esteve impedida de efetuar chamadas através do seu equipamento móvel entre os dias 27 de dezembro de 2016 e 13 de janeiro de 2017.

Cada uma das partes foi notificada das alegações finais apresentadas pela contraparte no dia 6 de outubro de 2017.

Cumpre decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos:

- No dia 12 de dezembro de 2016, foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas entre a demandante e a demandada;
- No dia 20 de dezembro de 2016, a demandante solicitou o desbloqueamento do equipamento Y, junto da Z;
- Os serviços e equipamentos foram ativados e instalados no dia 21 de dezembro de 2016;
- A portabilidade foi agendada pela demandada para o dia 27 de dezembro de 2016 (facto alegado pela demandante e corroborado pela demandada);
- A demandante reclamou para a demandada, dizendo que não conseguia efetuar chamadas, mas apenas receber, num dos equipamentos que tinha sido desbloqueado previamente, correspondente ao número X;
- O serviço móvel da demandante é suportado pela rede móvel da C;
- No dia 2 de janeiro de 2017, a demandada reportou a situação à C para que esta corrigisse a situação e verificasse o que se passava com o desbloqueamento do equipamento em questão, o qual não estava a permitir que a demandante realizasse chamadas através do cartão da B;

² Disponível aqui: www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf.



- No dia 5 de janeiro de 2017, a C respondeu à demandada, afirmando que o telemóvel não se encontrava desbloqueado;
- A informação da C foi transmitida à demandante pelo serviço de apoio ao cliente da demandada;
- A demandante referiu, em e-mail enviado à demandada no dia 3 de janeiro de 2017, que considerava que o problema não era da responsabilidade da demandada, mas da C, uma vez que o cartão da demandada funcionava plenamente em equipamentos desbloqueados;
- No dia 12 de janeiro de 2017, a demandante enviou carta registada com aviso de receção endereçada à demandada, solicitando um esclarecimento por escrito (relativo à anomalia detetada), no prazo de 5 dias úteis;
- No dia 13 de janeiro de 2017, a demandante testou o equipamento móvel na loja Z com cartões de outros operadores, não tendo sido detetado qualquer constrangimento;
- A única operadora que registava inibição em realizar chamadas era a demandada;
- O mesmo problema foi detetado por outros clientes da demandada, conforme comunicado por uma funcionária da loja no centro comercial D e pelos serviços técnicos, bem como pela loja Z nas Caldas da Rainha;
- A loja Z nas Caldas da Rainha recebeu vários registos de problemas análogos ao da Demandante;
- A demandante ficou inibida de efetuar chamadas desde 27 de dezembro de 2016 até 13 de janeiro de 2017;
- No dia 17 de janeiro de 2017, a demandada enviou carta à demandante.

III – Enquadramento de direito

Tendo em conta os factos dados como provados no presente processo, conclui-se que o equipamento móvel Y, correspondente ao número X, esteve impossibilitado de efetuar chamadas entre os dias 27 de dezembro de 2016 e 13 de janeiro de 2017.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O objeto do litígio consiste em saber qual a causa da inibição na realização de chamadas por parte do referido equipamento durante aquele período de tempo e, consequentemente, qual a entidade responsável por esse facto.

De acordo com o disposto no art. 5.º, n.º 2, do Regulamento da Portabilidade³, “todo o processo de portabilidade deve ser conduzido de modo a minimizar a interrupção do serviço ao assinante, admitindo-se como limite dessa interrupção a janela de portabilidade”, sendo que esta se refere ao período de três horas durante o qual ocorre a portabilidade, nos termos do art. 2.º, n.º 1, alínea k).

O art. 7.º, n.º 1, estabelece o que o PR (prestador recetor, ou seja, neste caso, a demandada) “é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante”, sendo “responsável pelo correto dimensionamento das redes, serviços e sistemas de suporte, de modo que a portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço”, nos termos do n.º 4 do mesmo preceito regulamentar.

Além disso, o art. 12.º, n.º 10, alínea c), prevê que “o PR deve assegurar a transferência efetiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante”, exceto no caso em que “a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede”. Ora, foi precisamente isto que ocorreu no caso em apreço, na medida em que, antes de a portabilidade ser realizada, era necessário que o equipamento móvel estivesse desbloqueado. De acordo com os factos provados, a demandante solicitou o desbloqueamento no dia 20 de dezembro de 2016. Ora, o desbloqueamento deve ser realizado no prazo máximo de cinco dias a contar do dia em que o utente solicita a sua realização, nos termos do art. 3.º do Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho. Assim, só uma falha no processo de desbloqueamento poderia justificar que, no dia 27 de dezembro de 2016, o telefone não estivesse desbloqueado.

³ Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.ºs 87/2009, de 18 de fevereiro, 302/2009, de 16 de julho, e 114/2012, de 13 de março.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

A transferência efetiva do número deve, então, ocorrer “no mais curto prazo possível”, no caso previsto na alínea c) do n.º 10 do art. 12.º do Regulamento da Portabilidade, conforme estabelece o n.º 11 desse mesmo artigo. No entanto, tal não aconteceu, uma vez que o equipamento esteve inibido de efetuar chamadas durante dezassete dias, entre o dia 27 de dezembro de 2016 e o dia 13 de janeiro de 2017.

O art. 26.º, n.º 4, do Regulamento da Portabilidade determina que, “quando ocorra atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido [... para a efetivação da portabilidade], o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de € 2,5, por número, por cada dia útil completo de atraso”.

No caso em apreço, a demandante alegou que a demandada não conduziu o processo de portabilidade com sucesso, razão pela qual não conseguiu efetuar chamadas a partir do equipamento móvel em questão, não tendo cumprido a demandada a obrigação de efetuar a portabilidade no mais curto prazo possível, tal como imposto pelo art. 12.º, n.º 11, do Regulamento da Portabilidade.

Por sua vez, a demandada alegou e provou que, no dia 5 de janeiro de 2017, a C terá declarado que o telemóvel não se encontrava desbloqueado, devendo o assinante proceder previamente ao desbloqueio do equipamento.

Contudo, a demandada não conseguiu afastar a sua responsabilidade no que diz respeito ao facto de o equipamento ter estado impedido de efetuar chamadas entre os dias 6 e 13 de janeiro de 2017. A anomalia registada nesse período de tempo deve, portanto, considerar-se imputável à demandada.

Nestes termos, considera-se a demandada responsável pela inibição de efetuar chamadas no equipamento móvel em causa neste processo, entre os dias 6 e 13 de janeiro de 2017. Os dias 6, 9, 10, 11, 12 e 13 de janeiro são dias úteis, pelo que, no total, a anomalia manteve-se ao longo de seis dias úteis. Uma vez que o art. 26.º, n.º 4, prevê o pagamento de € 2,5 por cada dia útil de atraso, a demandada deve ser condenada no pagamento de € 15 (€ 2,5 x 6 dias úteis).



ARBITRAGEM DE CONSUMO
**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

IV – Decisão

Em consequência, julga-se a ação parcialmente procedente, condenando a demandada a compensar a demandante no montante total de € 15.

Lisboa, 17 de outubro de 2017

O Árbitro,

Jorge Morais Carvalho