



Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de S. Exa. a
Ministra Adjunta e dos Assuntos Parlamentares
Dr. João Bezerra da Silva
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		N.º: 3265/2023 ENT.: 4756/2023 PROC. N.º: 01/2023	22-09-2023

ASSUNTO: Pergunta n.º 1949/XV/1.^a
Contrato de telecomunicações

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 1949/XV/ (1.^a) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do Partido Socialista, encarrega-me Sua Excelência, o Ministro das Infraestruturas de, relativamente aos elementos requeridos, enviar a seguinte informação:

1. Tem o Ministério das Infraestruturas conhecimento desta situação?

Esta Área Governativa solicitou informação à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) sobre a matéria, tendo aquela Autoridade informado ter tomado conhecimento de 11 solicitações sobre uma única situação sobre a matéria exposta nesta Pergunta de Deputados, visando a MEO. As referidas solicitações foram apresentadas pelo interessado, por diferentes canais e referia-se à localidade de Espinho Grande (concelho de Proença-a-Nova).

As solicitações em causa estão relacionadas com a demora na reparação das falhas de serviços, a manutenção ou alteração de contratos na sequência do incêndio ocorrido nesse concelho. Em termos gerais, o interessado alega que o incêndio destruiu, na localidade afetada, as infraestruturas de suporte à prestação dos serviços fixos de comunicações eletrónicas, sem que a MEO tivesse previsão da data de reposição dos serviços afetados devido à extensão dos danos. Neste contexto, o interessado alegou que a MEO evidenciou intenção de não repor a infraestrutura destruída com o fundamento de inviabilidade técnica e indicou que a solução de restabelecimento dos serviços passaria pela contratação de serviços através da tecnologia GSM. Adicionalmente, o interessado alegou que o titular do contrato (pai do interessado) foi contactado no sentido de ser solucionada a indisponibilidade dos serviços mediante a celebração de novo contrato, acompanhado da promessa de que poderia até contemplar tecnologia de

fibra ótica, sem que tal viesse a concretizar-se. Por fim, o interessado referiu que, decorridos mais de 20 dias após o incêndio, os cabos destruídos ainda não tinham sido removidos.

2. *Se sim, ou após a devida receção desta missiva, quais as ferramentas que usará este Ministério para instar as operadoras a respeitar os contratos já celebrados?*

Segundo a ANACOM, a decisão final sobre a configuração da situação em apreço, do ponto de vista contratual, cabe aos tribunais judiciais ou aos mecanismos alternativos de resolução de litígios a que as partes optem por recorrer.

Acrescenta aquela Autoridade que, desde abril de 2019, não há nenhum prestador de serviço universal do serviço telefónico em local fixo designado, pelo que nem a MEO nem os restantes prestadores estão sujeitos ao cumprimento de quaisquer obrigações de disponibilidade ou acessibilidade deste serviço.

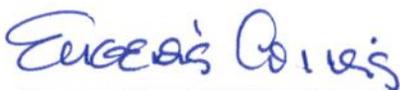
A alteração da tecnologia que suporta a prestação dos serviços em consequência dos incêndios a que se refere a pergunta parlamentar, na medida em que impacte nas condições de prestação do serviço contratadas com os utilizadores finais, designadamente em matéria de qualidade de serviço, preços ou mesmo do período de fidelização, obrigará a MEO ao cumprimento do regime da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto ou Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, em função da data da celebração do contrato). Salvo se as alterações em causa foram exclusivamente benéficas para o utilizador final, este terá direito a resolver o seu contrato na sequência da notificação da alteração.

Acresce que a adoção de práticas que distorçam ou sejam suscetíveis de distorcer de maneira substancial o comportamento do consumidor, designadamente levando-o a contratar uma nova oferta de serviços que, de outro modo, não teria contratado, constitui uma prática comercial desleal, prevista e punida nos termos do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na redação em vigor, cabendo à ANACOM, enquanto entidade reguladora do setor das comunicações eletrónicas, a competência para a instrução do respetivo processo.

Considerando o exposto, a ANACOM encontra-se a diligenciar com vista ao correto apuramento dos factos decorrentes da situação reportada na presente pergunta parlamentar, bem como das solicitações acima descritas e, em função do apurado, atuará em conformidade, no âmbito das suas competências.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete



(Eugénia Correia)

CR/IF