

**Número:** 5/A/2004

**Data:** 5-04-2004

**Entidade visada:** Presidente do Conselho de Administração da PT Comunicações, S.A.

**Assunto:** Devolução do valor relativo a activação de chamada.

**Processo:** R-4227/03

**Área:** 2

## **RECOMENDAÇÃO N.º 5/A/2004**

**[art. 20º, n.º 1, alínea a) da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril]**

### **I**

#### **- Enunciado -**

1. Encontram-se pendentes na Provedoria de Justiça vários processos que têm em comum a questão da devolução dos quantitativos que, nos anos de 1998 e 1999, foram cobrados pela PT Comunicações aos utentes a título de activação de chamada.
2. Sem deixar de verificar que as medidas tomadas - desde que, por acórdão proferido pelo Supremo Tribunal de Justiça, a PT Comunicações foi condenada à restituição dos montantes cobrados aos seus clientes no ano de 1999 - permitiram resolver algumas das questões que as múltiplas queixas entretanto dirigidas a este órgão do Estado encerravam, constato que subsistem ainda alguns problemas para os quais se me afigura imperioso encontrar solução, em tempo útil.

### **II**

#### **- Os factos -**

3. No essencial, resulta dos dados coligidos nos autos pendentes na Provedoria de Justiça que:
  - a. uma vez condenada a restituir aos seus clientes os valores cobrados a título de activação de chamada durante o ano de 1999, a PT

Comunicações optou por cumprir voluntariamente o decidido judicialmente;

- b. a posição tomada pela Empresa adveio do reconhecimento de que, nestas situações, o recurso a um novo procedimento judicial seria excessivamente moroso e oneroso para os lesados, os quais, através de um processo extrajudicial de reembolso, veriam os seus interesses salvaguardados de modo mais eficiente;
- c. em ordem a não prejudicar os utentes então abrangidos pelos sistemas de facturação que discriminavam apenas o número de impulsos, sem qualquer referência ao tipo e número de comunicações, e por essa razão não permitiam apurar o exacto valor despendido em activação de chamadas, se adoptou um critério para determinação de um valor aproximado;
- d. assim, enquanto que para os actuais clientes da PT Comunicações o reembolso é efectivado por crédito lançado na factura do serviço telefónico, os ex-clientes podem optar por receber vales de compras ou cheques no respectivo valor;
- e. o processamento do reembolso no âmbito do processo extrajudicial da iniciativa da PT Comunicações só tem lugar quando o interessado, munido do respectivo documento de identificação, apresente as facturas e comprovativos de pagamento relativos ao período em causa;
- f. nos termos do acordo tornado público em 15 de Março p.p., celebrado com vista a pôr termo ao diferendo que, tendo por objecto a “taxa de activação”, se mantinha entre a PT Comunicações e a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, foi anunciado um conjunto de benefícios para os consumidores, como seja a gratuidade do serviço fixo de telefone (chamadas nacionais, regionais e locais) durante 13 domingos, a iniciar a 21 de Março e a terminar em 13 de Junho, entre as 0.00 e as 24.00 horas;
- g. em face das dúvidas entretanto suscitadas quanto ao conteúdo e modelo de aplicação do referido acordo, em 19 de Março p.p. foi ainda anunciado que, por determinação da ANACOM, a oferta das chamadas efectuadas ao domingo ficava condicionada à marcação do prefixo 1070, seguido do número chamado;
- h. na mesma data em que anunciou a oferta das chamadas efectuadas aos domingos e de um mês de assinatura aos beneficiários do plano

de pensionistas/reformados, bem como a atribuição de um desconto na adesão ao serviço Internet ADSL, a PT Comunicações informou da intenção de alargar ao ano de 1998 a iniciativa de reembolso voluntário dos montantes cobrados a título de activação de chamada, desde que apresentadas as respectivas facturas.

### III

#### - Apreciação -

4. Sem deixar de registar com agrado todas as iniciativas já desencadeadas no sentido de acautelar devidamente os direitos dos utentes lesados, é minha convicção que o objectivo a que se propôs a PT Comunicações só será plenamente atingido mediante uma reformulação dos critérios que presidem ao processo de reembolso em curso.
5. Com efeito, a crer nos dados recentemente divulgados pela comunicação social, que o recebimento de um expressivo número de queixas na Provedoria de Justiça veio confirmar, é minha convicção que, a manter-se o actual quadro, só uma ínfima percentagem dos utentes residenciais que pretendem a devolução do valor indevidamente cobrado pela PT Comunicações obterá o respectivo reembolso.
6. É que se, por um lado, a fixação de um prazo legal de seis meses para a prescrição do direito de a empresa exigir o pagamento do preço do serviço prestado levou a que um elevado número de utentes deixasse de dispor dos documentos ora exigidos pela PT Comunicações, por outro lado, a combinação de factores como sejam o diminuto valor das importâncias em causa – tanto mais que a possibilidade de devolução se mantém circunscrita aos clientes residenciais – e a ausência de um aprofundado conhecimento da situação por parte dos lesados, perspectiva a ausência do necessário impulso processual pela totalidade, ou quase totalidade, destes utentes.
7. Tanto assim é que, de acordo com notícias recentemente vindas a público, em Fevereiro p.p. ainda nenhum consumidor tomara a iniciativa de pedir a aplicação do acórdão proferido pelo Supremo Tribunal de Justiça no mês de Outubro.
8. Se os factos anteriormente postos em evidência já se me afiguravam suficientes para justificar um novo alinhamento da PT Comunicações quanto a este aspecto concreto do problema, mais consentâneo com a

preocupação manifestada pela empresa no sentido de ver, sem excessiva dificuldade e morosidade, plenamente salvaguardados os direitos e interesses dos utentes lesados, o facto de a Empresa dispor dos dados referentes às comunicações facturadas aos seus clientes devidamente arquivados, inquestionavelmente reclama uma diferente e mais adequada concretização do julgado.

9. Ora, acreditando que os recentes desenvolvimentos que o assunto sofreu contribuirão para uma redução do já diminuto número deste tipo de pedidos e que, em muitos casos, só a PT Comunicações disporá dos dados necessários para o cálculo do reembolso - sendo igualmente certo que, quando para tal instada pelos assinantes, a Empresa se tem sistematicamente recusado a fornecer uma segunda via da segunda página das facturas - não parece de admitir outra solução que não seja a de V. Ex.as, de *motu proprio*, procederem ao apuramento e processamento destes reembolsos, dispensando os interessados de apresentar uma cópia das facturas/recibos.
10. Com efeito, tendo a PT Comunicações todos os elementos para o efeito, como reconhece, e sendo previsivelmente menor o número de consumidores interessados, deve a mesma, relativamente aos consumidores que o pretenderem e solicitarem, calcular e devolver o montante exacto – ou, nos casos a que me refiro em 3. c., aproximado – cobrado a título de impulso de activação.
11. Um segundo aspecto que me suscita preocupação neste processo, prende-se com o procedimento atinente à necessidade de marcação do prefixo 1070, seguido do número de telefone fixo para o qual os utentes pretendem ligar.
12. Na verdade, se a exigência de marcação de um prefixo não me levanta quaisquer reservas, já a sua imposição desacompanhada de um conjunto de outras medidas essenciais à devida salvaguarda dos direitos dos seus principais destinatários, representa um potencial foco gerador de novos conflitos, que urge prevenir e corrigir.
13. Com efeito, e aqui apoiado em queixas de utentes que se me dirigiram nos últimos dias, não tendo tal imposição sido objecto de uma atempada e alargada campanha de esclarecimento junto dos consumidores, tenho por fundado o receio de que um número expressivo de consumidores, muito embora convictos da gratuitidade das chamadas efectuadas aos domingos, não tenha marcado o necessário prefixo.

14. Ora, a confirmar-se este facto, bem como o noticiado acréscimo de cinquenta por cento no volume de chamadas efectuadas através da rede fixa aos domingos, tenho por adquirido que, aquando da facturação destes telefonemas pela Empresa, eclodirá um novo problema.
15. Deste modo, importa não só pôr termo ao actual défice de informação ao utente, mas também garantir a não cobrança das chamadas que, em tais circunstâncias, foram efectuadas pelos consumidores sem marcação do prefixo – sem prejuízo de outros domingos em que se verifique persistir tal situação, parece-me desde já de aplicar esta orientação aos telefonemas realizados nos passados dias 21 e 28 de Março e 4 de Abril, datas em que foi mais patente o défice de informação ao utente.
16. Na verdade, sem deixar de atender às circunstâncias que motivaram a necessidade de adopção do prefixo, compreenderá V. Ex.a que a disponibilização tardia e insuficiente da informação sobre este procedimento pouco usual justifica a necessidade de intensificação e alargamento dos respectivos processos de divulgação, pelo que, sem prejuízo de outros meios já equacionados para o efeito, me permito sugerir que seja ponderado o envio de uma carta a todos os utentes ou a inserção de uma gravação audível aos domingos.
17. Certo de que V. Ex.a, Senhor Presidente, não deixará de partilhar das preocupações que acabo de expor, **Recomendo,**
- a. **a adopção de medidas tendentes a assegurar que, relativamente às importâncias cobradas a título de taxa de activação de chamada no anos de 1998 e 1999, todos os consumidores lesados que o requeiram sejam reembolsados sem necessidade de apresentação de cópia das respectivas facturas/recibos;**
  - b. **que, com a maior brevidade, providencie de modo a que todos os consumidores fiquem informados de que a gratuitidade das chamadas efectuadas aos domingos depende da marcação do prefixo 1070, seja através do envio de uma carta aos utentes, da inserção de uma gravação audível aos domingos ou de outros meios tidos por adequados à prossecução deste objectivo;**
  - c. **que, até à concretização das medidas tendentes a assegurar um amplo e efectivo esclarecimento acerca de todas as condições de acesso ao referido benefício, se não proceda à cobrança das chamadas nacionais, regionais e locais que, sem marcação do prefixo, tenham sido efectuadas pelos consumidores ao**

**domingo, designadamente as chamadas realizadas nos  
passados dias 21 e 28 de Março e 4 de Abril.**

Solicito a V. Ex.a que, em cumprimento do dever consagrado no art.º 38.º, n.º 2, do Estatuto aprovado pela Lei n.º 9/91, de 9 de Abril, se digne informar sobre a sequência que o assunto venha a merecer.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

***H. Nascimento Rodrigues***