



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 3437/2016

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – Requerente, identificado nos autos, intentou a presente acção contra Requerida, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, o Requerente alega que:

– A Requerida tem por objecto, designadamente, a prestação de serviços de telecomunicações;

– Em 20.11.2015, por meio de correio electrónico, o Requerente solicitou à Requerida a portabilidade do número de telemóvel 96, que aquele destinava a utilização pessoal e que estava associado ao serviço de telefone móvel prestado pelo operador “UZO”;

– Para aquele efeito, enviou à Requerida formulário de portabilidade devidamente preenchido e anexou cópia do Cartão de Cidadão do próprio Requerente;

– Em 20.11.2015, o Requerente recebeu um e-mail dos serviços da Requerida confirmando que a portabilidade estaria completada no dia 27.11.2015;

– Em 27.11.2015 a portabilidade ainda não estava completada;

– Em 30.11.2015, o Requerente telefonou para a linha de apoio ao cliente da Requerida, reportando e reclamando do atraso na portabilidade;

– Continuando a manter-se a situação de atraso na portabilidade, o Requerente contactou ainda, por diversas vezes, a Requerida, mas a portabilidade não chegou a ser completada;

– Entretando, na primeira semana de 2016, o Requerente reparou que o seu nº 961230049 tinha sido desactivado pelo operador “UZO”, apesar de continuar sem estar completada a portabilidade que o Requerente tinha solicitado à Requerida;

– Aquela desactivação terá ocorrido em 25.12.2015;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

– O Requerente ainda apresentou reclamação da situação junto da ANACOM e do Serviço de Defesa do Consumidor da Câmara de Gondomar, mas não teve êxito quanto à resolução do problema de atraso na portabilidade.

III – Em conclusão, o Requerente pede a condenação da Requerida no pagamento àquele da quantia de € 5.000,00, ao abrigo do artt. 7º, nº 7/c) do Regulamento da Portabilidade (Regulamento nº 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações nele ulteriormente introduzidas).

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 3 a 18v, e indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 2v).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a Requerida não apresentou contestação nem apresentou/indicou qualquer meio de prova.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15º da Lei nº 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «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».

Não tendo sido possível realizar a tentativa de conciliação, por falta da Requerida, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 25-25v).

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se assiste o Requerente o direito a



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

exigir da Requerida o pagamento àquele de compensação, no valor de € 5.000,00, pelo tempo decorrido sem realização da portabilidade, ao abrigo do Regulamento da Portabilidade (Regulamento nº 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações nele ulteriormente introduzidas).

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se **provada** a seguinte factualidade:

- a) No âmbito da sua actividade societária, a Requerida dedica-se, designadamente, à prestação de serviços de telecomunicações, nomeadamente o serviço de telefone móvel com a designação “Mobile”.
- b) Por meio de mensagem de correio electrónico enviada à Requerida em 20.11.2015 (sexta-feira), o Requerente solicitou àquele a portabilidade do respectivo número de telemóvel 961230049, para passar a estar associado à “Mobile” para utilização pelo Requerente em substituição do número provisório 923143504.
- c) Aquando e para os efeitos do referido em b), o Requerente enviou à Requerida o formulário de portabilidade preenchido nos termos constantes do doc. de fls. 4 – que se dá por reproduzido –, juntamente com cópia do cartão de cidadão do Requerente constante do doc. de fls. 5 – que se dá por reproduzido.
- d) Aquando do referido em b), o número de telemóvel 961230049 estava associado ao operador de serviço de telefone móvel “UZO”, e o Requerente utilizava aquele número para fins não profissionais.
- e) Na sequência do referido em b) e c), em 21.11.2015 o Requerente recebeu mensagem de correio electrónico, em língua inglesa, enviada por “Mobile Portugal”, nos termos constantes do doc. De fls. 6 – que se dá por reproduzido – e no qual informava que o pedido de portabilidade apresentado pelo Requerente tinha sido processado com sucesso, bem como que aquela portabilidade ficaria completada em 27.11.2015.
- f) Não obstante o referido em e), a portabilidade ainda não tinha sido completada em 27.11.2015, nem até 30.11.2015.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- g) Em 30.11.2015, o Requerente telefonou para a linha de apoio ao cliente da "Vectone Mobile Portugal", reportando o referido em f).
- h) Não obstante o referido em g), uma vez que em 03.12.2015 ainda continuava sem estar completada a portabilidade solicitada pelo Requerente, nessa data o Requerente enviou à "Mobile Portugal" a mensagem de correio electrónico constante do doc. de fls. 7 – que se dá por reproduzido –, reclamando quanto ao atraso da portabilidade.
- i) Em 07.12.2015, o Requerente recebeu mensagem de correio electrónico, em língua portuguesa, enviada por "Mobile Portugal", nos termos constantes do doc. de fls. 7 – que se dá por reproduzido – na qual constava, designadamente, «(...) *Relativamente ao seu pedido de portabilidade, já procedemos ao encaminhamento da situação e esperamos que a transferência de número fique concluída o quanto antes. Dar-lhe-emos um feedback sobre este assunto o mais rapidamente possível*».
- j) Não obstante o referido em i), a portabilidade continuou a não ser completada, pelo que o Requerente voltou a reclamar por tal atraso, via telefone, junto do serviço de apoio ao cliente da "Mobile Portugal", designadamente em 23.12.2015.
- k) Em data não concretamente apurada, mas estimada em 25.12.2015, o número de telefone móvel 961230049 que o Requerente pretendia portar para o serviço "Mobile Portugal", foi desactivado pela operadora "UZO".
- l) O referido em k) ocorreu porque o Requerente não efectuou carregamentos no saldo do número de telemóvel 961230049, que eram obrigatórios para manter activo aquele número por parte do operador "UZO".
- m) O Requerente sabia que a falta de carregamentos obrigatórios referida em l) acarretaria a desactivação do referido número de telemóvel por parte do operador "UZO", mas o Requerente não quis efectuar carregamentos porque aguardava a portabilidade daquele número para o serviço da "Mobile Portugal".
- n) Em 18.01.2016, mantendo-se não completada a portabilidade solicitada pelo Requerente, este enviou à Requerida, por correio registado com aviso de recepção, a comunicação escrita constante do doc. de fls. 9-9v – que se dá por reproduzido – reclamando do atraso da portabilidade e invocando o direito de ser compensado pelo traso no cumprimento da portabilidade, segundo as regras estabelecidas pela ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- o) A comunicação escrita referida em n) foi recebida na morada da destinatária, aqui Requerida, em 19.01.2016.
- p) Não obstante o referido em n) e o), mantendo-se não completada a referida portabilidade solicitada pelo Requerente, este apresentou reclamação sobre o atraso daquela portabilidade, em 29.02.2016, junto da ANACOM, nos termos constantes do doc. De fls. 16v-17 – que se dá por reproduzido.
- q) Na sequência do referido em p), a ANACOM enviou ao Requerente, igualmente em 29.02.2016, a mensagem de correio electrónico constante do doc. de fls. 16 – que se dá por reproduzido –, na qual informava que iriam analisar o mais brevemente possível a reclamação do Requerente.
- r) Em 14.03.2016, a ANACOM enviou ao Requerente a mensagem de correio electrónico constante de fls. 14 – que se dá por reproduzida.
- s) Na sequência do referido em r), em data não concretamente apurada, o Reclamante sobre o traso na portabilidade, junto do Gabinete de Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Gondomar.
- t) Na sequência do referido em s), o Requerente recebeu a comunicação escrita, data de 05.04.2016, constante do doc. de fls. 18 – que se dá por reproduzida – enviada pelo referido Gabinete, informando que tinham solicitado esclarecimentos à entidade reclamada e que a intervenção daquele Gabinete assentava na mediação.
- u) Após o referido em p), o Requerente recebeu a comunicação escrita, datada de 18.07.2016, constante do doc. de fls. 18V – que se dá por reproduzido – enviada pelo referido Gabinete, informando que não tinha obtido qualquer resposta da entidade reclamada, aqui Requerida, e que, por aquele Gabinete não poder intervir para além da mediação, iria dar como encerrado o processo.
- v) A petição inicial da presente acção deu entrada neste “Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto” em 19.12.2016.
- w) Até ao referido em v) não tinha sido completada a referida portabilidade solicitada pelo Requerente.

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se **não provados** os seguintes factos:



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

i. Que tenha sido comunicado ao Requerente qual o motivo de não ter sido completada a portabilidade solicitada pelo Requerente, designadamente que tal se devesse a qualquer comportamento – por acção ou omissão – do Requerente.

ii. Que o Requerente tenha recebido o pagamento de quantia(s) ou crédito(s) em factura(s) para compensação pelo tempo decorrido sem ter sido completada a solicitada portabilidade e tendo sido interrompido, nos termos referidos em k), l) e m) dos factos provados, o serviço que era prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelo Requerente em sede de audiência de julgamento, e do depoimento testemunhal.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

A principal questão a decidir sobre o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se assiste o Requerente o direito a exigir da Requerida o pagamento àquele de compensação, no valor de € 5.000,00, pelo tempo decorrido sem realização da portabilidade, ao abrigo do Regulamento da Portabilidade (Regulamento de ICP – Autoridade Nacional de Comunicações nº 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações nele ulteriormente introduzidas).

A matéria da portabilidade é disciplinada, em especial, por tal Regulamento, o qual «estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes de comunicações públicas» (art. 1º, nº 1), e a cujo cumprimento estão obrigadas todas as empresas com obrigações de portabilidade (art. 1º, nº 3).

Além disso, é disciplinada, ainda, pela Lei das Comunicações Electrónicas (Lei nº 5/2004, de 10 Fevereiro, com as alterações ulteriormente introduzidas até à data dos factos discutidos na presente acção), a qual, aliás, não só enuncia a definição legal de alguns conceitos relevantes para a matéria da portabilidade, como estabelece que «Compete à ARN [*Autoridade Reguladora Nacional*] (...) determinar as regras



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

necessárias à execução da portabilidade, incluindo a definição do processo global de portabilidade dos números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos, a viabilidade técnica e a necessidade de assegurar a continuidade do serviço ao assinante, bem como mecanismos de protecção dos assinantes, nomeadamente a fixação de compensações a pagar pelas empresas, em caso de atraso na portabilidade do número ou de portabilidade indevida» (art. 54º, nº 7, e 3º/g). Sendo que estabelece, ainda, que «**Autoridade reguladora nacional (ARN)**» é «a autoridade que desempenha as funções de regulação, supervisão, fiscalização e sancionamento no âmbito das redes e serviços de comunicações electrónicas, bem como dos recursos e serviços conexos, a qual é o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM)» (art. 3º/g)).

Para efeitos do mencionado Regulamento, portabilidade consiste na «funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional (portabilidade de operador)» (art. 2º, nº 1/q)).

Note-se que, de acordo com a Lei das Comunicações Electrónicas, entende-se por «**Assinante**» «a pessoa singular ou colectiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços» (art. 3º/ e); sendo que tais «serviços de comunicações electrónicas» são definidos como «o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)» (art. 3º/ff)).

Ora, desde logo, a Requerida está, em abstracto, sujeita a obrigações de portabilidade, uma vez que a Requerida, no âmbito da sua actividade societária, dedica-se, designadamente, à prestação de serviços de telecomunicações, nomeadamente o serviço de telefone móvel com a designação "Mobile".



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Quanto ao âmbito da portabilidade, podem ser portados os números afectos, entre outros, ao serviço telefónico móvel (91, 92, 93, 96 e outros que venham a ser designados para o mesmo serviço) – cfr. art. 3º, nº 1/b) Regulamento Portabilidade.

Na portabilidade, distinguem-se três tipos de prestadores possíveis:

I) «**Prestador detentor**» — prestador recetor que nos processos de portabilidade atua enquanto detentor do(s) número(s) ou gama(s) de números, e de onde o assinante muda por portabilidade subsequente à primeira [art. 2º, nº 1/t)], abreviadamente “**Pde**” [art. 2º, nº 2/ n)];

II) «**Prestador doador**» — empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram atribuídos primariamente pelo regulador, e de onde o assinante muda por primeira portabilidade [art. 2º, nº 1/u)], abreviadamente “**Pdo**” [art. 2º, nº 2/o)];

III) «**Prestador recetor**» — empresa para a qual o assinante muda, importando os respetivos recursos de numeração [art. 2º, nº 1/v)], abreviadamente “**PR**” [art. 2º, nº 2/s)].

No processo de portabilidade, «As empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar a portabilidade do número e garantir a qualidade da mesma, nomeadamente através de acordos de interligação e no respeito pelo enquadramento vigente» (art. 5º, nº 1 Regulamento Portabilidade).

Por outro lado, «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» (art. 5º, nº 2 Regulamento Portabilidade).

De resto, já resultava da Lei das Comunicações Electrónicas que «As empresas responsáveis pela execução da portabilidade devem assegurar que a transferência de um assinante de uma empresa para outra, com implementação da portabilidade, se conclua no prazo mais curto possível e com respeito pela vontade expressa do assinante» (art. 54º, nº 2).

Nos termos do Regulamento de Portabilidade, o Prestador recetor é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante (art. 7º, nº 1); inclusivamente, o Prestador recetor é responsável pela confirmação do sucesso da portabilidade, bem como, em caso de



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

insucesso, pelo desenvolvimento em tempo útil das ações necessárias à sua correção (art. 7º, nº 11).

Como pressuposto lógico, «A portabilidade implica a cessação do contrato existente entre o assinante que pretende a portabilidade e uma determinada empresa e a celebração de um novo contrato com outra empresa para onde o número ou números em causa são portados» (art. 10º, nº 1); sendo que a denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao Prestador doador ou detentor e entregue pelo assinante pessoa singular ao Prestador recetor, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação apresentado (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Título de Residência ou Passaporte) – cfr. arts. 2º, nº 2/m) e 10º, nºs 1 e 2.

No entanto, «A mudança de empresa por um assinante, para a contratação do mesmo serviço, não implica a portabilidade do número, salvo nos casos em que o assinante o indique expressamente» (art. 12º, nº 1); por isso, juntamente com a supra referida denúncia contratual, o assinante que pretenda a portabilidade do número deve solicitá-la ao Prestador recetor através de pedido próprio para o efeito, incluído no mesmo documento ou em documento autónomo, apresentando a sua identificação, ainda que se trate de assinante não identificado de serviços pré-pagos (art. 12º, nº 2).

Quanto ao pedido de portabilidade discutido no caso em apreciação, de acordo com os factos considerados provados, a Requerida reveste a qualidade Prestador Recetor, sendo que o Requerente, enquanto assinante, enviou à Requerida, **em 20-11-2015** (sexta-feira), por correio electrónico, pedido de portabilidade do respectivo número de telemóvel 961230049 que estava então associado ao prestador de serviço telefónico móvel “UZO”, para passar a estar associado à “Mobile” para utilização pelo Requerente em substituição do número provisório 923143504 deste último operador.

No documento de tal pedido de portabilidade, constava, nomeadamente, além da identificação do operador “UZO” como operador doador (prestador de serviço naquela altura), do número de telemóvel a portar (961230049) e do nº de cartão SIM daquele operador doador (8935100000509449698), bem como do nº de telemóvel dos serviços



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

da Requerida (923143504) a ser substituído pelo número a portar a pedido do Requerente e respectivo nº de cartão SIM (8935107000101437045), o seguinte:

«Informo que, por motivos de Portabilidade, pretendo rescindir o Contrato de Prestação de Serviço Telefónico Móvel que mantenho com a vossa Empresa, para os números de telefone abaixo indicados, com data efectiva a partir da data de portação».

«A portabilidade do número que não dependa de intervenção física na rede a cujo pedido preencha todos os requisitos legais e contratuais aplicáveis, será efectivada no prazo de 1 dia útil, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente directamente à Mundio, ou no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente à Mundio nos casos de comercialização do serviço à distância ou ao domicílio».

Acresce que, no mesmo documento, não foi assinalado pelo Requerente a opção por um prazo superior para implementação da Portabilidade.

Finalmente, tal documento estava, no local previsto para o efeito, assinado pelo Requerente conforme constava do respectivo cartão de cidadão, cuja cópia (frente e verso) foi anexada àquele documento.

Em suma, o Requerido pediu expressamente a portabilidade e, juntamente com a denúncia contratual dirigida ao operador doador "UZO", assinou o documento e juntou cópia do documento de identificação para permitir, nomeadamente, conferir a conformidade daquela assinatura. Deste modo, o Requerente observou o previsto no art. 10º, nºs 1 e 2, e 12º, nºs 1 e 2, Regulamento Portabilidade.

Quanto ao prazo de efectivação da portabilidade, à semelhança do que constava no teor do referido documento através do qual o Requerente solicitou à Requerida a portabilidade, o art. 12º, nº 10 do Regulamento de Portabilidade estabelece que o Prestador deve assegurar a transferência efetiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante efetuado nos termos do n.º 2 do art. 10º, excepto nos casos expressamente indicados no art. 12º, nº 10, a saber:

a) Quando o assinante tenha solicitado ou acordado um prazo superior (o que não ocorreu no caso em apreciação);

b) Quando se trate de portabilidade de número múltiplo de assinante (MSN's) e marcação direta de extensões (DDIs) em que haja lugar a pedido de configuração



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ativa do Prestador recetor (PR) ao Prestador doador ou detentor (PD), por desconhecimento do assinante quanto a esta configuração (no caso em apreciação, não foram apurados elementos que permitam concluir se ocorreu ou não esta hipótese);

c) Sempre 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 (no caso em apreciação, não foram apurados elementos que permitam concluir se ocorreu ou não esta hipótese);

d) Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efectuada através de contratos à distância ou vendas "porta -a - porta" (no caso em apreciação, decorre dos elementos apurados que a comercialização do serviço de telefone móvel relativamente ao qual foi solicitada a portabilidade, foi efectuada através de contrato à distância).

Ora, estabelece o art. 12º, nº 11, do Regulamento de Portabilidade que «Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do n.º anterior, o PR (*Prestador recetor*) deve assegurar a transferência efetiva do número no prazo máximo de 3 dias úteis contado da apresentação do pedido pelo assinante e no caso previsto na alínea c) no mais curto prazo possível».

No caso em apreciação, em 21.11.2015 o Requerente recebeu mensagem de correio electrónico, em língua inglesa, enviada por "Mobile Portugal", na qual agradeceu o interesse do Requerente na Mobile e informou que o pedido de portabilidade apresentado pelo Requerente tinha sido processado com sucesso, bem como que aquela portabilidade ficaria completada em **27.11.2015** (5º dia útil após o envio à Requerida do pedido de portabilidade por parte do Requerente).

Assim, atento o exposto supra, designadamente considerando, por um lado, a hipótese prevista na alínea c) do nº 10 do art. 12º Regulamento Portabilidade – na qual o Prestador recetor deve assegurar a transferência efetiva do número no mais curto prazo possível (ainda que, porventura, superior ao prazo regra de um dia útil ou ao prazo especial de três dias úteis previsto para as hipóteses das alíneas b) e d) do nº 10 do art. 12º – e, por outro lado, por o Requerente, enquanto assinante, não ter solicitado ou acordado um qualquer prazo específico superior aos legalmente previstos, é de considerar que, no caso em apreciação, a portabilidade deveria ter sido



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

completada em **27.11.2015**, conforme assumido na referida mensagem de correio electrónico recebida pelo Requerente em 21.11.2015.

Porém, conforme decorre dos factos considerados provados, não obstante as sucessivas reclamações apresentadas pelo Requerente, a solicitada portabilidade não chegou a ser completada, de todo, até à data de apresentação da petição inicial da presente acção neste "Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto" (ou seja, até **19.12.2016**). Acresce que não ficou provado que tenha sido comunicado ao Requerente qual o motivo de não ter sido completada a portabilidade solicitada pelo Requerente, designadamente que tal se devesse a qualquer comportamento – por acção ou omissão – do Requerente.

Ora, conforme referido supra, nos termos do Regulamento da Portabilidade, o Prestador recetor – *in casu*, a Requerida – é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante (art. 7º, nº 1); e, inclusivamente, o Prestador recetor é responsável pela confirmação do sucesso da portabilidade, bem como, em caso de insucesso, pelo desenvolvimento em tempo útil das ações necessárias à sua correção (art. 7º, nº 11).

Mais, o Regulamento da Portabilidade estabelece que «Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade efetuado nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, o PR (*Prestador recetor*) deve pagar ao assinante uma compensação no montante de € 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de € 5.000 por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações» (art. 26º, nº 5). Sendo que, a informação sobre o direito do assinante àquela compensação deve ser disponibilizado pelo Prestador recetor ao assinante, aquando da adesão deste ao serviço (art. 7º, nº 7/c).

Ora, conforme resultou dos factos considerados provados, no caso em apreciação, em data não concretamente apurada, mas estimada em **25.12.2015**, o número de telefone móvel 961230049 que o Requerente pretendia portar para o serviço "Mobile Portugal", foi desactivado pela operadora "UZO" à qual estava associado – ou seja, a prestação do serviço foi cessada por iniciativa daquela operadora. E tal correu porque



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

o Requerente não efectuou carregamentos no saldo do número de telemóvel 961230049, que eram obrigatórios para manter activo aquele número por parte do operador "UZO"; sendo que o Requerente sabia que tal falta de carregamentos obrigatórios acarretaria a desactivação do referido número de telemóvel por parte do operador "UZO", mas o Requerente não quis efectuar carregamentos porque aguardava a portabilidade daquele número para o serviço da "Mobile Portugal", o que se afigura razoável nas circunstâncias em causa, pois com a portação do número o Requerente perderia o eventual saldo positivo que, no momento da portação, aquele ainda tivesse associado ao número portado.

Importa sublinhar que, apesar daquela cessação do serviço por parte da operadora "UZO", a recuperação da utilização do mesmo número junto da mesma operadora, por parte do Requerente, ou a portabilidade daquele número solicitada pelo Requerente, ainda continuava a ser possível durante três meses, durante o chamado "tempo de quarentena". Efectivamente, nos termos do art. 2º, nº 1/y) Regulamento da Portabilidade, é denominado como **tempo de quarentena** o «*período de três meses durante o qual, após o termo do contrato com o PD (Prestador doador ou detentor), o utilizador pode solicitar o uso do número na mesma empresa ou requerer portabilidade*», sendo que «*O tempo de quarentena expira no mesmo dia do mês, se útil, ou no dia útil seguinte, nos outros casos*». Acresce que, nos termos do art. 7º, nº 5, do Regulamento da Portabilidade, «*Quando o PR (prestador recetor) recebe um pedido de portabilidade referente a um número em período de quarentena, deve verificar a data de cessação do contrato entre o requerente e o PD (Prestador doador ou detentor), a fim de garantir o atempado pedido eletrónico de portabilidade*». De resto, acrescenta-se, «*Quando uma empresa pretende extinguir o serviço deve notificar previamente os respetivos assinantes da cessação da oferta, dentro dos prazos legais ou contratuais estabelecidos, informando-os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena*» (art. 11º, nº 1, Regulamento da Portabilidade); e «*A cessação da relação contratual ocorre quando termine o prazo de pré -aviso a que a empresa está obrigada ou em data posterior, se assim for estabelecido na notificação*» (art. 11º, nº 2, Regulamento da Portabilidade).

Doutro passo, como vimos supra, é de considerar que, no caso em apreciação, a portabilidade deveria ter sido completada em **27.11.2015** (ou seja, quase 30 dias antes da data em que veio a ser desactivado – com a consequente interrupção do



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

respectivo serviço – pela operadora “UZO” o número de telefone móvel cuja portação o Requerente tinha solicitado).

Finalmente, no caso em apreciação, o Requerente é de considerar um consumidor já que, de acordo com os factos considerados provados, o Requerente utilizava para fins não profissionais o número de telemóvel (961230049) que estava associado ao operador de serviço de telefone móvel “UZO” e cuja portação o Requerente solicitou junto da Requerida.

Efectivamente, no âmbito e para efeitos da Lei das Comunicações Electrónicas, entende-se por **consumidor** «a pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público para fins não profissionais». Doutro passo, nos termos do regime geral dos contratos de consumo celebrados à distância, é considerado consumidor «a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional» (art. 3º/c) Dec.-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro de 2014, com a redacção resultante das alterações introduzidas pela Lei nº 47/2014, de 28 de Julho). Além de que, nos termos gerais do art. 1º, nº 2 da Lei nº 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), «Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios».

Assim, no que respeita à compensação pecuniária ao assinante por interrupção do serviço que era prestado àquele através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, é aplicável no caso em apreciação o disposto no supra transcrito art. 25º, nº 5, Regulamento da Portabilidade: ou seja, o Prestador recetor (*in casu*, a Requerida) deve pagar ao assinante (*in casu*, o Requerente) **uma compensação no montante de € 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de € 5.000 por pedido de portabilidade.**

Dado que, de acordo com os factos considerados provados, terá ocorrido em **25.12.2015** (como consequência da desactivação do número a portar) a interrupção do serviço que era prestado ao Requerente através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade e sem esta ter sido



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

completada, no caso em apreciação o valor daquela compensação deve ser calculado, à razão diária de € 20,00, desde o dia 25.12.2015 até ao dia em que a petição inicial da presente acção deu entrada neste “Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto” (ou seja, em 19.12.2016), sem prejuízo de não poder exceder o limite máximo de € 5.000, nos termos do art. 25º, nº 5, Regulamento da Portabilidade.

Ora, de acordo com aquele critério de cálculo da compensação e das referidas datas de início e fim do período relevante para contabilizar o valor da compensação, esta ascenderia a € 7.220,00 (€ 20,00 x 361 dias); assim, excedendo este valor o limite máximo de € 5.000 fixado no art. 25º, nº 5, Regulamento da Portabilidade, não pode a compensação ao Requerente ser superior a € 5.000. De resto, nem poderia este Tribunal, no âmbito da presente acção, condenar a Requerida no pagamento ao Requerente de uma compensação de montante superior a € 5.000, dado que o pedido formulado e quantificado pelo Requerente foi, precisamente, nesse mesmo montante.

Nos termos do art. 26º, nº 8, do Regulamento da Portabilidade, «**Qualquer pagamento que, por força do presente artigo, deva ser feito ao assinante não carece de pedido prévio e é efetuado por crédito na fatura seguinte emitida pelo PR ou, quando não exista relação contratual que o permita, por qualquer meio direto**, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, **no prazo máximo de 30 dias após o facto que deu origem à compensação**».

Ora, por um lado, desde logo, não resultou provado – sendo que a prova em causa incumbia à Requerida, por força das regras de funcionamento do ónus da prova, tratando-se de factos impeditivos ou extintivos do direito alegado pelo Requerente – que o Requerente tenha recebido o pagamento de quantia(s) ou crédito(s) em factura(s) para compensação pelo tempo decorrido sem ter sido completada a solicitada portabilidade e tendo sido interrompido (nos termos analisados supra) o serviço que era prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida. Pelo que, apesar do supra citado preceito do art. 26º, nº 8, do Regulamento da Portabilidade estabelecer que qualquer pagamento que deva ser feito ao assinante por força do mesmo artigo – incluindo, portanto, a compensação discutida na presente acção e que, nos termos já analisados, deve ser paga pela Requerida o Requerente – não carece de pedido prévio, não resultou provado que tal compensação já tenha sido paga ao Requerente.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Por outro lado, quanto ao modo de pagamento daquela compensação, do mesmo art. 26º, nº 8, do Regulamento da Portabilidade resultam duas hipóteses de modo de pagamento: **quando exista/subsista relação contratual entre o assinante (*in casu* o Requerente) e o Prestador recetor (*in casu* a Requerida)**, o pagamento deve ser realizado, indirectamente, por crédito na fatura seguinte emitida por aquele Prestador recetor; diferentemente, **quando não quando não exista/subsista aquela relação contratual que permita o pagamento o pagamento por crédito na factura seguinte**, o pagamento deve ser realizado por qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo máximo de 30 dias após o facto que deu origem à compensação (facto esse que, no caso em apreciação, foi a interrupção do serviço que era prestado ao Requerente através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade e sem esta ter sido completada).

Da concatenação do regime estabelecido para as duas referidas hipóteses, resultará, ainda, que, caso a relação contratual entre o assinante e o Prestador recetor venha a cessar já depois de o pagamento da compensação ter sido efectuado por crédito em factura de serviço prestado ao mesmo assinante, mas ainda antes de estar esgotado o remanescente desse crédito em factura, o Prestador recetor deverá pagar ao assinante cessante o valor do remanescente daquele crédito à data de cessação do contrato, e por qualquer meio directo, designadamente transferência bancária ou envio de cheque.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção procedente, e, em consequência, condeno a Requerida a pagar ao Requerente, uma compensação pecuniária, nos termos previstos no art. 26º, nº 5, Regulamento da Portabilidade, no valor de € 5.000,00 (*cinco mil euros*), pagamento esse a ser efectuado do seguinte modo:

- se **existir/subsistir relação contratual entre o Requerente, na qualidade de assinante, e a Requerida**, o pagamento deve ser realizado por crédito na fatura seguinte a emitir pela Requerida, referente ao serviço que preste ao Requerente;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- se, pelo contrário, **não existir/subsistir relação contratual entre o Requerente, na qualidade de assinante, e a Requerida**, o pagamento deve ser realizado por qualquer meio directo, designadamente transferência bancária ou cheque.

*

Notifique-se.

Porto, 21 de Junho de 2017,

O juiz-árbitro,

(
R
u
i

S
a
a
v
e
d
r