

**Processo nº 129/2016**

**Sentença nº 55/2016**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Iniciado o Julgamento, está apenas presente o reclamante, não se encontra presente a reclamada que enviou ao Tribunal a Contestação com três documentos que, após rubricados, são dados por reproduzidos. Da Contestação foi dada cópia ao reclamante.

Da análise da reclamação e documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) O reclamante é, desde Junho de 2012, cliente da empresa reclamada com o nº , para os serviços de TV/NET/Voz/Serviço Móvel (---; -- e ---).
- 2) Em Maio/2014, na sequência da fusão da "---" o sinal de rede para telemóvel que passou a ser disponibilizado pela "-----" sofreu uma "forte quebra de intensidade e de qualidade, inviabilizando a realização e recepção de chamadas a partir do interior da residência", situada em Pinhal de Frades, situação que foi de imediato denunciada pelo reclamante, via telefone ao departamento técnico da "---". Contudo o problema não veio a ser solucionado pela área técnica da reclamada, apesar das várias insistências.
- 3) Em 12/09/2014, na tentativa de ver ultrapassada a anomalia do serviço móvel, o reclamante aderiu a outro pacote de serviços da reclamada, denominado "-----", que previa uma mensalidade no valor de €59,99, e uma fidelização de 24 meses (Doc. 1).
- 4) Nessa altura, e porque se mantinha o problema da deficiente recepção de chamadas antes denunciado, o reclamante reiterou junto do departamento técnico da "---", o pedido de resolução do problema.
- 5) Em meados de Dezembro de 2015, apesar de várias reclamações apresentadas telefonicamente e dirigidas por escrito à "---" entre 17/02/2014 e 13/12/2015 (Docs. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9) , sem que tivesse sequer obtido resposta ao seu pedido de resolução da falta de cobertura de rede do serviço móvel, o reclamante solicitou à empresa (Doc. a juntar), a rescisão do contrato, sem aplicação de penalização, face à impossibilidade técnica da reclamada em prestar do serviço contratado em condições adequadas.

- 6) Em 29/12/2015, o reclamante recebeu um e-mail do "Serviço ao cliente" da reclamada (Doc. 10) a informar que "não foram detectadas as anomalias reportadas, sendo que o constrangimento em questão, poderá ser subsequente de vários fatores que condicionam a cobertura de rede, tais como fatores ambientais, urbanísticos, morfologia do terreno, relacionados com os próprios aparelhos móveis e ainda outros elementos artificiais que impedem a normal propagação radioelétrica, os quais poderão influenciar a captação de rede móvel".
- 7) Em Janeiro/2016, o reclamante informou a "---" que não aceitava a justificação dada, alegando que a anomalia em causa surgira em Maio/2014 e se mantinha após a fusão das empresas "----". Informando ainda que anteriormente à fusão das empresas "----", o fornecimento do serviço em causa fora prestado sem problemas, pelo que insistiu na rescisão do contrato sem aplicação de penalização face à impossibilidade de boa recepção do serviço contratado.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise da matéria dada como assente, verifica-se que o reclamante tinha um contrato com a --- desde junho/2012, englobando "TV/NET/Voz/Serviço Móvel" com os números indicados no ponto 1 da reclamação.

Posteriormente (em maio/14), ocorreu a fusão entre a ----, tendo o reclamante mantido os mesmos serviços que lhe foram prestados com regularidade e eficácia. Contudo, em 2/09/14, data em que o reclamante adquiriu novo pacote e recebeu dois dos três cartões que anteriormente tinha, o serviço móvel deixou de lhe ser fornecido com regularidade, conforme consta das sucessivas reclamações feitas à reclamada, através dos documentos juntos ao processo que se dão por reproduzidos.

Tal facto que provocou o incumprimento do contrato e o descontentamento continuo do reclamante em relação à ----, por esta não lhe fornecer os serviços móveis acordados de forma regular, nos mesmos locais onde utilizava os cartões do contrato anteriormente, designadamente na sua própria casa, foi por isso apenas que o reclamante solicitou a resolução do contrato.

Verifica-se assim, sem lugar para dúvidas, que na verdade há uma situação de incumprimento mas por parte da reclamada (---) e não do reclamante que sempre pagou oportunamente as facturas que vinham sendo emitidas.

Não há assim qualquer fundamento para que a ---, para além de não fornecer o serviço contratado, ainda venha querer penalizar o reclamante com uma penalização de não cumprimento da fidelização quando, em boa da verdade, nem sequer havia legitimidade, por parte da ---, para fixar um período de fidelização, uma vez que não houve novo contrato e o contrato inicial vinha já desde junho de 2012.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência declara-se resolvido o contrato entre o reclamante e a reclamada (---), condenando-se a reclamada a anular a penalização no montante de 419,93€ que pretendia impor ao reclamante, pelo facto de ter pedido a resolução do contrato.

Sem custas.

Notifique-se e envie-se cópia à ANACOM para conhecimento.

---

Centro de Arbitragem, 16 de Março de 2016

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)