

Processo nº 902/2018

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviços postais e comunicações electrónicas

**Tipo de problema:** Serviços de telefone móvel ou satélite

**Direito aplicável:** Lei das Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor:** Rectificação do valor debitado pelo roaming, no montante total de € 744,00

---

**Sentença nº 145/2018**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha:

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento antes de se iniciar o depoimento esclarece-se que a ata efectuada anteriormente, em 20 de junho de 2018, onde consta que foi feita uma chamada de Portugal para a cabine na Suíça, foi solicitado à reclamante para desligar a chamada pousando o auscultador, após 2 minutos a chamada não tinha desligado, não obstante tenha desligado.

O que aconteceu foi que a chamada foi feita da Suíça para Portugal do telefone da -- para a cabine de telefone da ---.

Durante o depoimento o depoente esclarece que face ao esclarecimento dado pela representante da reclamada trata-se de uma cabine analógica. Se alguém estiver em contacto com outra pessoa de um telemóvel para um telefone de linha analógica a pessoa "desliga" a linha analógica (cabine) mas o contador permanece activo. Se a pessoa desligar o telefone público analógico a chamada não desliga. Quando a pessoa desliga o telefone na cabine é enviada uma mensagem para a rede de origem, que no caso era a operadora da Suíça, segundo a ... é a Orange. Essa mensagem de sinalização de origem dá origem a

que a rede de origem através da qual está a ser feita a chamada inicie um "timer" de supervisão. O *timer* é o definido na rede de origem, que aqui se desconhece, o da ---- por exemplo é de 30 segundos.

A Testemunha esclarece que, conforme resulta do início do depoimento, será a linha de origem que define o *timer* correspondente ao período do momento que se desliga no local de destino e do local de início. O que poderá ter acontecido é que a reclamante não tenha desligado o telefone de origem, mas apesar disso a linha de origem (Orange) decorrido o *timer* devia ter ela própria desligado.

Em face das declarações entende-se que a ... deverá solicitar informação à linha de origem relativamente ao período de supervisão do *timer* de suspensão de chamada. Pois só este período acrescido do período efectivamente falado poderá ser facturado.

Assim a ---- deverá verificar o tempo real facturado e exigir a devolução da diferença à rede de origem, à Orange, e restituir esse valor à reclamante.

Nestes termos absolve-se a ---, não produzindo qualquer efeito o seu chamamento à intervenção principal.

---

### DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a ---- deverá solicitar informação à linha de origem relativamente ao período de supervisão do *timer* de suspensão de chamada. Pois só este período acrescido do período efectivamente falado poderá ser facturado.

A nosso ver a --- deverá verificar o tempo real facturado e exigir a devolução da diferença à rede de origem (...), e restituir esse valor à reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 17 de Julho de 2018

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

## **Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

**Testemunha:**

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento foi dada a palavra ao Sr ---, Técnico da ---, como testemunha oferecida pela reclamada.

Pela Testemunha foi dito que:

" Foi feita uma análise até ao fim de janeiro de 2018. Após os testes feitos às chamadas , de Portugal para a cabine na Suíça, foi solicitado à reclamante para desligar a chamada pousando o auscultador, após 2 minutos a chamada não tinha desligado, não obstante tenha desligado

Foram analisadas as mensagens devolvidas pela central telefónica da PT, nomeadamente as de *suspend (sus)* e *resume (res)* e constatou-se que quando a cliente pousava o auscultador, era enviada uma mensagem de *suspend* (que ocorre quando o telefone é pousado no descanso) mas após alguns segundos era enviada uma mensagem de *resume* ( que ocorre quando o mesmo utilizador pouco tempo depois volta a levantar o auscultador).

No seguimento desta análise verificou-se que o comutador da ----, por motivos que lhe são alheios, não recebeu a mensagem de desligamento da central telefónica PT, mesmo quando o auscultador do equipamento em causa (cabine) é pousado.

Existe no nosso entender uma anomalia na cabine da PT"

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Foi solicitado à testemunha a identificação da origem da chamada e por ele foi dito que não sabe.

A mandatária da requerida vai fazer diligências para saber qual a operadora da Suíça e informar este Tribunal.

Após a inquirição da testemunha a reclamante esclareceu que ela própria fez uma chamada para essa cabine de um outro telemóvel e a cabine não desligou.

Sem prejuízo de recolha de mais elementos enviados pela representante da reclamada, acerca da identificação da operadora da Suíça, através da qual foi feita chamada para Lisboa e apesar de se ter recebido um e-mail da PT a referir que a cabine não está avariada, ordena-se que se envie cópia da contestação da --- à ---.

---

### DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento para continuar oportunamente.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Junho de 2018

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)