

DECISÃO
SOBRE AS CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO
DO SERVIÇO DE LISTAS TELEFÓNICAS E SERVIÇO INFORMATIVO,
PREVISTOS NO ARTIGO 6º DO DEC-LEI Nº458/99 DE 5 DE NOVEMBRO

1. De acordo com o artº 6º do Dec.-Lei nº 458/99, constituem obrigações da PT Comunicações, S.A. (PTC), enquanto prestador do serviço universal (PSU), a elaboração, publicação e disponibilização aos utilizadores de listas telefónicas de assinantes do serviço fixo de telefone e do serviço telefónico móvel e a prestação aos utilizadores de um serviço informativo envolvendo a divulgação dos dados constantes das listas telefónicas.
2. O nº2 do mesmo artigo obriga os prestadores do Serviço Fixo de Telefone (SFT) e do Serviço Móvel Terrestre (SMT), a fornecerem as informações pertinentes sobre os respectivos clientes, solicitadas pelo PSU, mediante um formato acordado e em condições equitativas, orientadas para os custos e não discriminatórias.
3. Ainda no que se refere ao mesmo artigo, o nº3 estabelece que compete à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), aprovar e publicar a forma e as condições de disponibilização das listas telefónicas.
4. Neste âmbito a ANACOM solicitou à PTC, em 11/04/00, informações sobre as diligências empreendidas no sentido de cumprir estas obrigações e sobre a data a partir da qual estariam disponíveis a lista e o serviço informativo global.
5. Em carta de 22/05/00, a PTC informou que teria já desenvolvido um conjunto de procedimentos tendo em vista a implementação do disposto na lei, designadamente quanto à adequação dos seus sistemas de informação. Aquele operador referiu ainda que, brevemente, entraria em contacto com todos os potenciais fornecedores de informação.
6. Em 19/07/00, a ANACOM solicitou à PTC informações detalhadas sobre os procedimentos instituídos e sobre os contactos efectuados com vista a cumprir as obrigações constantes do art. 6º do Dec.-Lei nº458/99.
7. Em 10/08/00, a PTC informou a ANACOM que tinha já enviado a todos os prestadores do SFT e do SMT as informações relevantes sobre a lista telefónica global e o serviço informativo, aguardando a remessa das informações sobre os clientes destes prestadores para inclusão na base dados do sistema informativo e oportuna edição das listas.
8. Na mesma data, a Jazztel, a Maxitel, a Novis, a ONI e a Teleweb, remeteram à ANACOM uma carta conjunta na qual expressavam o seu entendimento face à proposta apresentada pelo PSU, nomeadamente no que se refere aos seguintes pontos: (i) formato das listas telefónicas; (ii) preços relativos à prestação dos serviços; (iii) distribuição das listas telefónicas.
9. Nesta conformidade, foi solicitado à PTC, em 17/10/00, que procedesse a uma revisão da proposta apresentada de acordo com o seguintes pontos:

- a) Do art. 6º do Dec.-Lei nº458/99, resulta claro que a distribuição das listas é obrigação do PSU, não devendo esta obrigação ser imposta aos restantes prestadores SFT e do SMT;
- b) São os prestadores de SFT e de SMT que devem fornecer as informações que permitam à PTC cumprir as suas obrigações enquanto PSU, mediante um formato acordado e em condições equitativas, orientadas para os custos e não discriminatórias;
- c) Os eventuais prejuízos resultantes das obrigações constantes do art.6º do Dec.-Lei nº458/99 poderão, eventualmente, ser financiados nos termos do Capítulo V-Financiamento do Serviço Universal do Dec.-Lei nº458/99;
- d) Nos termos do art. 6º do Dec.-Lei nº458/99, cabe à PTC promover a correcção de erros ou omissões eventualmente detectados, não devendo esta obrigação ser transferida para os prestadores do SFT e SMT;
- e) o formulário de recolha de informação deverá ser alterado tendo em consideração a necessidade de recolher a informação estritamente necessária. Em alternativa deverão ser indicados os campos de preenchimento obrigatório.

Por último, e por forma a permitir à ANACOM avaliar, de forma detalhada, o modo como o PSU pretende tratar as questões da protecção dos dados pessoais, o cumprimento dos princípios da não discriminação, da neutralidade tecnológica e da orientação para os custos solicitaram-se, as seguintes informações adicionais:

- Forma de apresentação dos registos dos clientes dos restantes prestadores do SFT e do SMT, tendo em consideração a necessidade de facilitar a consulta das listas e cumprir os princípios da não-discriminação e da neutralidade tecnológica;
- Procedimentos adoptados com vista a cumprir as obrigações de confidencialidade e de protecção de dados pessoais;
- Conta de exploração do produto "listas telefónicas";
- Condições comerciais estabelecidas entre a PTC e a empresa Páginas Amarelas, S.A., com vista à produção e distribuição das listas telefónicas.

10. Em reunião ordinária de 19/10/00, o Conselho de Administração da ANACOM deliberou que:

- I. Nos termos do nº2 do art. 6º do Dec.-Lei nº458/99, de 05/11, os prestadores do SFT e do SMT estão obrigados a fornecer as informações pertinentes sobre os respectivos assinantes solicitadas pelo PSU, mediante um formato acordado e em condições equitativas, orientadas para os custos e não discriminatórias.
- II. A informação actualmente disponível não é de molde a propiciar uma demonstração da eventual existência de custos relevantes compatíveis com a necessidade de estabelecimento dos preços propostos pela PTC.
- III. Tal não impede contudo que se venham a reapreciar, se necessário, sempre em estrita conformidade com o princípio da orientação para os custos (consagrado nomeadamente no suprarreferido nº2 do art. 6º do Dec.-Lei nº458/99) – face ao possível apuramento superveniente, por parte da PTC, de informação e dados mais adequados e não se verificando o ressarcimento dos mesmos em outra sede apropriada – as regras

conducentes à formação de eventuais preços máximos aplicáveis no âmbito do presente serviço.

IV. Atendendo designadamente:

a) Ao prazo decorrido desde que se solicitaram as informações e dados necessários à análise da presente questão;

b) à importância deste serviço para o desenvolvimento das actividades dos vários operadores e prestadores e consequentemente para o desenvolvimento da concorrência,

salienta-se que as actuais limitações de dados relevantes sobre custos não deverão, em qualquer circunstância, constituir impedimento ou implicar atraso na efectiva concretização da produção e distribuição de listas telefónicas no âmbito do Serviço Universal.

11. Foi dado conhecimento deste entendimento à PTC, e aos prestadores que tinham manifestado as suas preocupações à ANACOM em 20/10/00. Em resposta ao entendimento da ANACOM anteriormente referido e considerando a informação adicional solicitada, a PTC procedeu à revisão da proposta inicial, enviando, em 31/10/00, nova proposta à ANACOM.
12. Em 20/11/00, a versão revista da proposta da PTC, foi enviada pela ANACOM, aos prestadores que anteriormente tinham manifestado o seu entendimento sobre estas questões, para comentários. A Jazztel, a ONI e a Maxitel, remeteram ao ANACOM, em final de Novembro de 2001, a sua posição relativa à nova proposta da PTC, destacando-se de entre os comentários efectuados as seguintes questões: (i) forma de registo dos clientes nas listas telefónicas; (ii) ficheiros de informação com excessiva disponibilização de elementos obrigatórios; (iii) preços relativos à prestação do serviço.
13. Em 11/01/01, o Conselho de Administração da ANACOM deliberou quanto à forma dos registos e ficheiros de informação necessários à prestação dos serviços. A mesma deliberação refere ainda que a revisão dos ficheiros de recolha de informação determinada pela ANACOM não deveria, em qualquer circunstância, constituir impedimento ou implicar atraso no processo que culminará na efectiva concretização da produção e distribuição da listas telefónicas no âmbito do Serviço Universal. Por último, foi novamente reiterada a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, de 19/10/00.
14. Em 12/02/01, a PTC remeteu à ANACOM, uma listagem dos custos associados à produção e distribuição de listas telefónicas e à prestação do serviço informativo, relativos ao ano de 2001 que implicariam um aumento dos preços anteriormente apresentados aos prestadores do SFT e do SMT pela prestação destes serviços.
15. Neste contexto, em 15/02/01, o Conselho de Administração da ANACOM, deliberou que:
 - I. A PTC deveria incluir, de imediato, no serviço informativo e nas listas telefónicas os dados dos assinantes do SFT e do SMT, que tenham autorizado a divulgação dos seus dados pessoais;
 - II. Os custos apresentados pela PTC, relativos à prestação dos serviços em causa, seriam objecto de uma acção de consultoria com o objectivo de reapreciar a necessidade de fixação de regras conducentes à formação de

eventuais preços máximos aplicáveis no âmbito do presente serviço, nos termos do nº2 do art. 6º do Dec-Lei nº458/99.

16. A consultoria efectuada por uma entidade independente, concluída em 18/01/02, apurou, nomeadamente que:

- A PTC integrou, de forma manual, no serviço informativo e listas telefónicas os dados dos clientes dos prestadores que demonstraram interesse em aderir a estes serviços. Esta informação foi confirmada pela PTC em 09/04/02.
- Os valores apresentados pela PTC, em 12/02/01, apenas respeitam aos custos directos não incluindo qualquer valor relativo aos custos comuns ou de estrutura suportados pela empresa.
- Relativamente aos custos de *software*, para o serviço informativo poderiam ser consideradas duas soluções alternativas em termos técnicos: (i) Data funnel - utilização de uma base de dados única para todos os operadores de acordo com um determinado *standard* definido; (ii) Meta directório – sistema de pesquisa paralela sobre as bases de dados de cada operador.
- A estimativa de custos para o serviço informativo apresentada pela PTC em 12/02/01, assentava numa solução de meta directório, a qual segundo os consultores, embora mais abrangente, implicaria custos muito elevados, não sendo a mais indicada. De acordo com os consultores, a adopção da solução Data funnel, apresenta-se como mais vantajosa, implicando menores custos e salvaguardando questões futuras como alterações ao modelo de dados por parte dos prestadores originadas por eventuais situações de fusão e/ou dissolução de prestadores.
- A adopção da solução *Data funnel* torna necessário que se cumpram os seguintes requisitos: (i) segundo a PTC, a informação a enviar pelos restantes prestadores à PTC poderia implicar alterações, pontuais, ao *standard* já definido pela ANACOM, em termos dos campos previstos por forma a garantir a qualidade do serviço prestado (a PTC não especificou, todavia, as alterações); (ii) todos os dados devem estar de acordo com o modelo *standard* definido por forma a garantir a uniformidade da informação a constar da base de dados.
- Em relação ao serviço informativo os factores indutores do custo do investimento inicial dependem: (i) *hardware* – do número de prestadores ponderado pela dimensão de cada um, em termos do volume de registos; (ii) *software* - do número de prestadores que pretenda aderir ao serviço, não variando todavia com o número de registos a incluir.
- Os custos de manutenção do serviço informativo são variáveis com: (i) *hardware* e licenças – número total de registos da base da dados; (ii) *software* – número de registos acrescido à base de dados.
- No que concerne às listas telefónicas, os valores apresentados encontram-se fundamentados em critérios que, segundo os consultores, serão aceitáveis.

17. **Considerando as recomendações dos consultores, a análise efectuada e uma vez ouvidas as entidades interessadas nos termos do Código do Procedimento Administrativo, o Conselho de Administração da ANACOM delibera:**

- I. Determinar que as entidades referidas no nº2 do art. 6º do Dec-Lei nº458/99 deverão, no que respeita ao serviço informativo e listas telefónicas, disponibilizar à PTC, quando ainda não o tenham feito, e em

conformidade com a legislação aplicável, os dados necessários dos respectivos assinantes, no prazo de 30 dias.

- II. Determinar que a PTC integre os referidos elementos na prestação do serviço informativo, no prazo de 60 dias contados a partir da conclusão do prazo indicado no ponto I.
- III. Que a ANACOM se pronunciará sobre os custos da produção de listas telefónicas e da disponibilização de um serviço informativo, no âmbito da análise dos custos globais associados a prestação do Serviço Universal, nas suas diferentes componentes a demonstrar pela PTC, à luz do quadro regulamentar aplicável e sem prejuízo da evolução a nível de linhas orientadoras que se possa vir a verificar em termos comunitários.