DECISÃO

Da ANACOM sobre o litígio entre a Sonaecom e a PT Comunicações relativo ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos para resposta a pedidos de verificação de elegibilidade em 2006

Por requerimento apresentado em 04.12.2007[1] a SONAECOM - Serviços de Comunicações, S.A. (SONAECOM), ao abrigo do nº 1 do artigo 10º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE), vem solicitar a intervenção da ANACOM para a resolução do litígio que opõe aquela empresa à PT Comunicações, S.A. (PTC), envolvendo o sentido e aplicação de determinadas disposições da Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL) relativas às compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos para resposta a pedidos de verificação de elegibilidade.

I. ALEGA A SONAECOM:

1. Em 7 de Março de 2007, data em que exercia actividade sob a designação de NOVIS Telecom, S.A., a SONAECOM solicitou à PTC, por carta, o pagamento de compensações devidas por incumprimento dos níveis de serviço relativos à verificação de elegibilidade durante os 1º e 2º semestres de 2006.

2. Em 15 de Março de 2007 enviou à PTC, por correio electrónico, a listagem detalhada de todos os pedidos individualizados feitos no âmbito da ORALL relativamente aos quais, durante o ano de 2006, a PTC havia incumprido os prazos máximos de resposta ou fornecimento. Desta listagem constava uma tabela específica relativa ao serviço de verificação de elegibilidade em que foi contabilizado o tempo de resposta da PTC aos pedidos apresentados.

3. Decorridos 8 meses a PTC não questionou nem contestou o número de ocorrências descritas pela SONAECOM mas, por carta de 19 de Março de

[1] Registada com referência ANACOM-E73435/2007.

2007, transmitiu à SONAECOM não se considerar vinculada aos pagamentos solicitados.

4. A PTC sustentou esta recusa no facto de a SONAECOM não ter observado os procedimentos previstos na ORALL relativamente a planos de previsões – ponto 3 do anexo 12 e ponto 2.4 do anexo 13 – argumentando que

> «*1.Os recursos a afectar, pela PT Comunicações, às actividades associadas à reposição de serviço são planeados em função das previsões de parque. Nesta conformidade e não tendo a NOVIS entregue as previsões referentes aos pedidos de lacetes […], nos prazos e condições previstos nas respectivas ofertas [cf. Ponto 3.2. do Anexo 12 da ORALL], mantemos a nossa posição apresentada…*
>
> *2.A PT Comunicações planeia igualmente os recursos a afectar às actividades associadas à análise de elegibilidade com base nas previsões de encomendas de lacetes enviadas pelos operadores…*».

5. Entende a SONAECOM que o seu direito à totalidade das compensações não é prejudicado pelo conteúdo do plano de previsões de procura que enviou à PTC no final de Dezembro de 2005.

6. A requerente reconhece que no plano de previsões enviado em Dezembro de 2005, transmitiu à PTC que a informação sobre lacetes seria objecto de confirmação posterior e que o planeamento relativo a pedido de módulos e transporte de sinal estava em vias de conclusão.

7. Acrescenta que as previsões de procura, no seu conjunto, foram discutidas com a PTC em pelo menos 35 reuniões operacionais ao longo de 2006 sem que a PTC tivesse solicitado informação adicional sobre as previsões ou manifestado dúvidas quanto à respectiva adequação.

8. A SONAECOM afirma que os planos de previsões relativos a 2006 foram objecto de confirmação e aditamento posteriormente ao seu envio em 31.12.2005 mas que tal facto não é passível de produzir qualquer impacto sobre a capacidade de a PTC cumprir os prazos associados à elegibilidade.

9. Sustenta que não há qualquer correlação entre o conteúdo informativo, a antecedência, a exactidão ou qualquer outro elemento das previsões de procura de lacetes, transporte de sinal ou co-instalação e o "*dimensionamento dos recursos*" da PTC necessários para o atendimento dos pedidos de elegibilidade.

10. A verificação de elegibilidade constitui um processo integralmente automático e como tal, é irrelevante para a capacidade de resposta da PTC, o volume de pedidos de verificação e as previsões dos operadores que nos termos da ORALL incidem sobre procura de outros serviços.

11. Na óptica da SONAECOM, o serviço de verificação de elegibilidade não requer a afectação de meios específicos pela PTC, aditando ainda que o âmbito dos planos de previsões se limita às projecções de procura efectiva e não inclui a verificação de elegibilidade.

12. A verificação da elegibilidade não exige a afectação de recursos porque consiste simplesmente na validação por uma base de dados - Sistema de Informação da ORALL (que a PTC terá concluído em 2005) - de um conjunto de informações que deverá responder à questão «*o lacete cuja desagregação é solicitada é elegível?*», isto é se o lacete em questão pode ou não ser desagregado.

13. A verificação de elegibilidade através do Sistema de Informação da ORALL, processa-se, pelo menos desde finais de 2005, de modo automático.

14. Sustenta, também, que com os lacetes não activos, a verificação de que a morada do potencial cliente está abrangida pela zona de cobertura da central da PTC na qual o operador esteja co-instalado é feita de um modo automático com recurso aos sistemas de informação da ORALL.

15. Acrescenta ainda que a PTC já informou que na verificação da elegibilidade de lacetes encomendados através dos SI da ORALL não existem tarefas manuais envolvidas.

16. A SONAECOM afirma que mesmo no caso dos lacetes não activos, cujo tratamento implica algumas tarefas manuais, a verificação da elegibilidade processa-se do mesmo modo, pelo que não existe necessidade de a PTC proceder à adequação dos seus recursos para garantir o cumprimento deste concreto indicador de serviço, uma vez que não há qualquer material a adquirir ou qualquer recurso humano a dimensionar.

17. Conclui a SONAECOM que não existe qualquer correlação entre o plano de previsões e o volume de pedidos de verificação de elegibilidade, não sendo a capacidade da PTC para cumprir com os níveis de serviço condicionada pelo envio de conteúdo das previsões de procura.

18. Por outro lado, a SONAECOM sustenta que o âmbito dos planos de previsões se limita às projecções de procura efectiva e não inclui a verificação de elegibilidade, na medida em que nem sempre um pedido de elegibilidade pressupõe uma posterior encomenda efectiva, nem uma encomenda efectiva dispensa uma resposta prévia positiva de elegibilidade.

19. O envio de planos de previsões tem por objectivo exclusivo permitir à PTC adequar os seus recursos à procura expectável, tendo em conta a execução de trabalhos associada à implementação efectiva de pedidos de fornecimento de lacetes, co-instalação ou entrega de sinal.

20. O conhecimento de uma previsão da procura não afecta, assim, directa ou indirectamente, a susceptibilidade de cumprimento do serviço de verificação de elegibilidade. Uma eventual deficiência no envio de planos de previsões para 2006 nunca seria susceptível de condicionar a capacidade de a PTC realizar adequadamente as tarefas relacionadas com a verificação de elegibilidade de lacetes.

21. Com base no acima exposto e porque a recusa da PTC, nos termos em que foi fundamentada, subverte completamente as finalidades dissuasoras das compensações instituídas na ORALL, a SONAECOM requer que a ANACOM declare que a PTC está obrigada a pagar-lhe as compensações incorridas no ano de 2006 no valor de [IIC] [FIC]«*a*

que devem acrescer juros de mora vencidos e vincendos até integral e efectivo pagamento nos termos do disposto no artigo 102º, nº 3 do Código Comercial».

II. CONTESTA A PTC

22. Através do ofício ANACOM-S60361/2007, de 20.12.2007, a PTC foi notificada para, no prazo de 10 dias, se pronunciar sobre o pedido de resolução de litígio e argumentação expendida pela SONAECOM.

A resposta da PTC foi apresentada por telecópia de 11.01.2008[2], cujo original, em papel, foi recepcionado na ANACOM em 15.01.2008[3].

A PTC contesta a argumentação exposta pela SONAECOM, **e manifesta um entendimento diferente** do que é sustentado pela requerente.

23. Refere a PTC que é relevante atender ao que fixam as versões da ORALL de 17.05.2005 (versão 14.01) e de 24.11.2005 (versão 15.00) que consagram obrigações diferentes no que se refere à apresentação de planos de previsões de encomendas a efectivar em 2006.

24. A ORALL determina que de forma a garantir um correcto planeamento e optimização de recursos necessários à evolução da oferta de lacete local, o OOL está obrigado a apresentar um plano de previsões de procura de lacetes locais.

25. De acordo com o que prevê a versão 14.01 da ORALL (17.05.2005), os planos de previsões devem ser apresentados na última semana de Junho do ano N e devem referir-se aos anos N+1 e N+2. A versão de 24.11.2005 procede a uma alteração da metodologia e determina que a apresentação dos planos seja feita com uma base semestral. Em consequência desta alteração, até ao último dia do semestre N, os OOL devem apresentar as previsões referentes aos semestres N+2 e N+3, sendo as previsões relativas a N+3 meramente indicativas.

---

[2] Registado com a referência ANACOM-E02766/2008.
[3] Registado com a referência ANACOM-E03920/2008.

26. Assim, sustenta a PTC que, de acordo com a versão da ORALL então em vigor (14.01), até 30 de Junho de 2005, a SONAECOM deveria ter apresentado os seus planos de previsões para os anos de 2006 e 2007.

27. Porém, aquelas previsões não foram entregues e como tal, a PTC considera que a SONAECOM não cumpriu com as obrigações que lhe impõe a ORALL.

28. Acrescenta a PTC (suportando-se no documento nº 9 junto com o requerimento inicial) que já ao abrigo da versão 15.00 da ORALL a SONAECOM veio apresentar informação de planeamento para o ano de 2006, a qual não estava concluída e só foi completada, um mês depois.

29. Releva ainda a PTC que com o documento nº 10 junto com o requerimento inicial a SONAECOM apenas apresenta novas previsões sobre co--instalação. A restante informação prestada foi de tal forma incompleta que nunca foi referida qual seria a aplicação do plano de previsão para o semestre N+2, ou seja de 1 de Julho de 2006 a 31 de Dezembro de 2006 e para o semestre N+3, de 1 de Janeiro de 2007 a 30 de Junho de 2007.

30. Quanto ao primeiro semestre de 2006 – "semestre N+1" -, este teria de ser apresentado anteriormente de acordo com a versão 14.01 da ORALL, o que nunca chegou a ser realizado.

31. Especificamente sobre o que é referido pela SONAECOM no requerimento inicial, esclarece a PTC que da falta de contestação do número de ocorrências contabilizado na listagem enviada pela NOVIS não se pode inferir qualquer tipo de concordância com aqueles valores.

32. Adita que não é correcto nem verdadeiro que, como alega a SONAECOM, não exista qualquer impacto entre os planos de previsões e a capacidade da PTC para cumprir os prazos associados à elegibilidade, posição que sustenta com base na informação sobre a evolução da taxa de pedidos de elegibilidade e de lacetes instalados, que refere ser demonstrativa da

existência de uma correlação directa entre encomendas de desagregação de lacetes e o número de pedidos de elegibilidade.

33. Com base nessa correlação a PTC justifica que o volume de pedidos de elegibilidade condiciona o dimensionamento de recursos, humanos e de sistemas, necessários para o seu tratamento, aspecto que fundamenta a existência de regras aplicáveis para a apresentação atempada dos planeamentos e previsões.

34. Por outro lado, contesta que a verificação de elegibilidade constitua sempre um processo integralmente automático já que, para alguns tipos de lacetes, estes pedidos são necessariamente objecto de um tratamento manual e, relativamente aos demais, o processo só é automático se o pedido for submetido através da aplicação API ORALL, o que, em 2006, não sucedeu relativamente a todos os pedidos apresentados pela SONAECOM.

35. Adicionalmente evidencia que todo o sistema de verificação dos pedidos exige que se dimensionem os sistemas informáticos.

36. Quanto aos lacetes não activos, refere a PTC que além da verificação da elegibilidade exigir tarefas diferentes, existe, na maioria das situações, a necessidade de se proceder a uma acção de localização manual do lacete, nomeadamente para se proceder a uma acção de localização da infra-estrutura que serve a morada em causa.

37. Ao contrário de que defende a SONAECOM, a PTC defende que com base na relação existente entre os planos de previsões das encomendas efectivas pode induzir-se o volume dos pedidos de elegibilidade. Como tal, tais planos são relevantes para que a PTC possa preparar o que considera ser o serviço específico de análise de elegibilidade que, na maior parte das vezes, passa a pedido efectivo caso o lacete seja elegível.

38. Entende a PTC que a SONAECOM em nenhum momento cumpriu com a obrigação de envio os planos de previsões – nem em Junho de 2005, nos

termos previstos na versão 14.01 da ORALL, nem em Dezembro de 2005, conforme prevê a versão 15.00 da ORALL.

39. A ORALL subordina o pagamento de indemnizações ao prévio envio de planos de previsões com informação e detalhe previstos da oferta e não é pelo facto de os pedidos de elegibilidade não estarem incluídos nos elementos a fornecer nas previsões, que o pagamento das respectivas indemnizações deixa de estar dependente do envio de previsões.

40. O envio de plano de previsões tem por objectivo permitir à PTC a adequação dos seus recursos à procura expectável de serviços, incluindo, também o serviço de verificação de elegibilidade que a PTC considera ser um serviço concreto, cuja capacidade de processamento não é independente do volume de pedidos de desagregação de lacetes.

41. O pedido de verificação de elegibilidade é um serviço concreto que um operador contrata à PTC. Tal serviço requer o dimensionamento de meios e portanto, contrariamente ao que pretende a SONAECOM, a capacidade de processamento destes pedidos não é independente do seu volume. Como tal, o facto de os pedidos de elegibilidade não estarem incluídos nos elementos a fornecer nas previsões não significa que as respectivas indemnizações não estejam sujeitas ao envio de previsões, mas apenas que a PTC pode inferir o seu volume a partir de outros dados.

42. Entende a PTC que um pedido de verificação de elegibilidade constitui uma demonstração de interesse na desagregação do lacete em causa, constitui uma pré encomenda que até, automaticamente, passa a encomenda nos casos dos lacetes activos, sem portabilidade, com elegibilidade positiva.

43. Como tal defende a PTC, que o pagamento de compensações requer o fornecimento de previsões adequadas e em conformidade com a metodologia expressa na ORALL, exceptuando-se apenas as compensações derivadas de desagregações incorrectas.

44. Acrescenta ainda a PTC que caso a SONAECOM tivesse apresentado tempestivamente, o que não fez, os planos de previsões, as compensações que a SONAECOM afirma ter direito seriam de valores completamente diferentes.

45. Neste caso, e como mera hipótese, a PTC, tomando apenas por referência o incumprimentos dos prazos de resposta de verificação de elegibilidade correspondentes ao segundo semestre de 2006 e tendo em conta apenas as centrais para as quais se verificou um desvio inferior a 50% entre as encomendas de lacetes e o número de lacetes previsto pela SONAECOM, considera que o montante da indemnização ascenderia apenas a [IIC]……..[FIC].

46. Sobre o pedido de pagamento de juros, a PTC considera que o artigo 102º, nº 3 do Código Comercial não tem aplicabilidade ao caso em apreço uma vez que inexiste qualquer crédito a favor da SONAECOM e uma compensação, a existir, não se transforma automaticamente em crédito.

47. Conclui a PTC que a SONAECOM não cumpriu o anexo 12 da ORALL, na versão V14.01 (17.05.2005), relativamente à apresentação de previsões de encomendas a efectivar no ano de 2006, nem o anexo 12 da versão V15.00 (25.11.2005), facto que resulta dos documentos fornecidos pela própria SONAECOM.

48. Com base em tais elementos a PTC considera que a ANACOM deve declarar que (a) a SONAECOM não cumpriu a ORALL, (b) que o requerimento apresentado por aquela empresa é desprovido de qualquer fundamento; (c) que, nos termos do anexo 13 da ORALL a PTC nada deve à SONAECOM e que, consequentemente, (d) deve ser arquivado o presente processo sem qualquer tipo de decisão desfavorável à PTC.

49. Sintetizando a posição de cada uma das partes, entende a SONAECOM que:

a. Apresentou à PTC, em 30.12.2005, dentro do prazo previsto na ORALL então em vigor, um plano de previsões para o ano de 2006;

b. Ao apresentar o plano indicou que a informação sobre lacetes seria objecto de confirmação posterior e o planeamento relativo a pedidos de módulos e transporte de sinal, estava em vias de conclusão. Os elementos definitivos relativos ao plano de previsões para 2006 foram comunicados à PTC em 06.02.2006;

c. O seu direito à totalidade das compensações reclamadas não é prejudicado por este facto, pois os planos de previsões de procura não têm o menor impacto sobre a capacidade de a PTC cumprir os prazos de resposta aos pedidos de elegibilidade e porque não existe qualquer correlação entre o conteúdo informativo das previsões da procura e o dimensionamento dos recursos da PTC para atendimento aos referidos pedidos;

d. A verificação de elegibilidade não requer a afectação de meios específicos da PTC. Consiste apenas numa validação, por uma base de dados, de um conjunto de informação que deverá responder à questão «*o lacete cuja desagregação foi solicitada é elegível*», não exigindo este processo qualquer acção manual;

e. O conhecimento de uma previsão de procura não afecta directa ou indirectamente a susceptibilidade de cumprimento do serviço de verificação de elegibilidade, nem tão pouco a qualidade da prestação do mesmo pela PTC. Por isso aquela empresa não pode recusar-se ao pagamento de montantes compensatórios devidos pela inobservância dos prazos para resposta a pedidos de verificação de elegibilidade com base na alegada desconformidade dos planos de previsão da procura.

50. Resumidamente, na tese que apresenta, sustenta a PTC:

a. A SONAECOM não apresentou até 30 de Junho de 2005 qualquer plano de previsões para 2006 conforme previa a versão 14.01 da ORALL;

b. O planeamento para todo o ano de 2006 foi apresentado, parcialmente, em 30 de Dezembro de 2005. Em Fevereiro de 2006, a SONAECOM enviou elementos adicionais à PTC, mas nem nessa data o plano de previsões foi apresentado de forma completa;

c. A SONAECOM não chegou a referir (nem em Fevereiro de 2006) qual seria a aplicação do plano de previsão para o semestre N+2 e para o semestre N+3, já que o plano para o semestre de N+1 teria de ser apresentado num momento anterior e, na realidade, não foi.;

d. Não compete nem pode a PTC fazer uma interpretação da intenção da SONAECOM, com informação incompleta num primeiro momento e absolutamente irregular num segundo momento;

e. Só por comunicação de 05.04.2007 a SONAECOM informou a PTC que o plano de previsões remetido em Dezembro de 2005 se deveria considerar alocado 50% a cada semestre;

f. Com tais fundamentos e com a contestação, ponto por ponto, da argumentação avançada pela SONAECOM para sustentar a irrelevância dos planos de previsões para o cumprimento dos prazos de verificação de elegibilidade, a PTC defende a improcedência do pedido de pagamento de compensações apresentado.

51. Por carta de 24 de Março de 2008[4], a SONAECOM, depois de ter analisado os documentos constantes do presente processo, veio requerer, ao abrigo do nº 2 do artigo 88º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), **(1)** a junção ao processo de um CD-Rom que inclui listagem detalhada dos tempos de resposta aos pedidos de elegibilidade apresentados em 2006

[4] Recepcionada em 25.03.2008 e registada com a referência ANACOM-E20490/2007

relativamente aos quais reclamou o pagamento de compensações e **(2)** que a ANACOM oficie a PTC para que aquela empresa responda, de modo completo e fundamentado, a cada uma das as questões que a seguir se transcrevem:

a) Lacetes activos – em quantos pedidos (e quais concretamente) constantes desta listagem se verificou existir «informação de cadastro insuficiente»?

b) Lacetes não activos – em quantos pedidos (e quais concretamente) constantes desta listagem se verificou que a morada indicada pela SONAECOM não estava «de acordo com o roteiro da PTC»?

c) Lacetes não activos – em quantos pedidos (e quais concretamente) constantes desta listagem se verificou que a morada indicada pela SONAECOM estava incompleta, com a consequentemente necessidade de «deslocação ao terreno para verificação da localização da mesma»?

d) Tendo a PTC invocado a existência de situações em que não dispõe de informação de cadastro suficiente sobre lacetes activos, e correspondendo um lacete activo (segundo definição constante do ponto 3 da ORALL) a um "Lacete local em utilização por um assinante do SFT», de que modo é que a PTC factura e efectua a gestão dos serviços subscritos por esses assinantes no caso de insuficiência de cadastro (nomeadamente, quando essa gestão requer o conhecimento técnico dos lacetes utilizados).

52. A SONAECOM sustenta o requerido no facto de ter constatado que a PTC, na sua resposta, afirmou que, em regra, o processamento dos pedidos de verificação de elegibilidade é automático, desde que «*os pedidos sejam submetidos através da API ORALL*»

53. Com a listagem que envia em CD-Rom a SONAECOM pretende demonstrar que «*todos os pedidos de verificação de elegibilidade aí contabilizados*

foram submetidos e respondidos pela PTC através da "API ORALL"» e que apenas relativamente a estes foi reclamado o pagamento de compensações por atrasos na resposta a pedidos de elegibilidade em 2006.

III. AUDIÊNCIA DOS INTERESSADOS

54. Em 16.04.2008, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou um projecto de decisão (DE012508CA) no qual deliberou, no âmbito do processo de resolução administrativa de litígios, previsto no artigo 10º da LCE:

«…**1**.*Por considerar improcedente os argumentos e fundamentos expostos com o pedido de resolução administrativa de litígio apresentado, indeferir o pedido de que seja declarada a obrigação de a PTC pagar à SONAECOM [IIC] [FIC], a título de compensação por incumprimento, em 2006, dos prazos de resposta estabelecidos como objectivos de qualidade de serviço no anexo 13 da ORALL, bem como o pedido de pagamento de juros moratórios vencidos e vincendos sobre aquele valor, nos termos do que prevê o artigo 102º, nº 3 do Código Comercial.*

2. *Indeferir, nos termos do disposto do artigo 57º do CPA, as diligências de prova requeridas pela SONAECOM em 24.03.2008 por considerar que contrariamente ao que prevê o nº 2 do artigo 88º do mesmo Código, estas não são nem úteis nem necessárias para o esclarecimento dos factos com interesse para a decisão.*

3. *Submeter à audiência prévia dos interessados, de acordo com o disposto nos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, os pontos 1 e 2 da presente deliberação, fixando um prazo de 10 dias para que a SONAECOM e a PTC, querendo, se pronunciem por escrito.*»

55. Este projecto de decisão foi submetido à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, tendo sido fixado um prazo de 10 dias úteis para que a PTC

e a SONAECOM se pronunciassem (ofícios S17822/2008 e S17823/2008, ambos de 18.04.2008).

56. Sobre o projecto de decisão pronunciaram-se as duas empresas interessadas. Os contributos recebidos, o entendimento da ANACOM sobre os mesmos e a fundamentação das opções do Regulador constam do Relatório da Audiência Prévia, anexo à presente deliberação e que dela faz parte integrante.

57. Analisado o que foi referido por ambas as empresas, considerou a ANACOM que não foram apresentados factos, nem elementos que conduzam a conclusões e decisões diferentes das que foram suportadas no projecto de decisão.

Assim cumpre decidir:

IV. ENQUADRAMENTO

58. Para apreciação do litígio existente entre a SONAECOM e a PTC importa atender às **disposições** relativas (i) ao **pagamento de compensações** por incumprimento dos prazos de resposta previstos nos objectivos de qualidade de serviço e (ii) à apresentação de **planos de previsões** de procura de lacetes locais, consagradas em cada uma das versões da **ORALL** que são passíveis de ser aplicadas à situação em apreço: a versão 14.01, de 17.05.2005, e a versão 15.00, de 24.11.2005.

59. Sobre as **compensações por incumprimento** dos prazos de resposta estabelece o **anexo 13** da **versão V14.01 da ORALL** que «*Caso os objectivos de qualidade de serviço, conforme definido no Anexo 12, não sejam atingidos relativamente a determinado OOL, por razões exclusivamente imputáveis à PT Comunicações ou a empresas suas subcontratadas, e exceptuando-se razões de força maior, a PT Comunicações compensará o OLL*…» (nº 2). Esta disposição subsiste inalterada na versão da ORALL actualmente em vigor.

60. O **pagamento de compensações** encontra uma **excepção**. Nos termos do que estabelece o **ponto 2.4 do anexo 13** da **versão 14.01** da ORALL de **17.05.2005** *«…A PT Comunicações só se considera vinculada ao pagamento a um OOL das compensações referidas neste anexo desde que o mesmo tenha fornecido os planos de previsões dos serviços a contratar, em conformidade com a presente Oferta*».

61. Esta regra foi alterada na versão 15.00 da ORALL, (24.11.2005) na qual foi previsto que *«…Caso se venha a verificar um desajuste igual ou superior a 50% entre os serviços que um OOL venha efectivamente a contratar e os valores por si indicados nos planos de previsões ou estes não sejam entregues pelo OOL nos prazos e condições previstos na presente oferta, a PT Comunicações não se encontra obrigada, no que diz respeito às centrais e serviços onde tenham existido previsões inadequadas e aos serviços para os quais o OOL não tenha apresentado os planos de previsões, a atribuir ao OOL as compensações referidas neste anexo…»*. Acrescenta ainda este ponto que «*Uma eventual inadequação dos planos de previsões apresentados não terá efeito nas compensações derivadas da existência de desagregações incorrectas*».

62. Relativamente ao **planeamento e previsões** estabelece o ponto 3.1. do **anexo 12** da **versão 14.01** (17.05.2005) da ORALL que «*Por forma a garantir um correcto planeamento e uma optimização dos recursos da PT Comunicações, necessários à evolução da Oferta de Lacete Local, o OOL obriga-se a apresentar um plano de previsões de procura de lacetes locais, nas duas modalidades previstas nesta oferta, bem como de previsões de requisitos de co-instalação e de transporte de sinal*». Acrescenta ainda este ponto que «*O plano deverá cobrir um período de dois anos e seguir a metodologia apresentada no ponto seguinte.*»

63. Sobre esta metodologia determina o ponto 3.2 da mesma versão da ORALL:

«*Na última semana de Junho do ano N, o OOL disponibilizará o plano referente aos anos N+1 e N+2, onde serão indicados, nomeadamente:*

- *Áreas de central da PT Comunicações onde prevê solicitar as ofertas de acesso desagregado ao lacete local, co-instalação física e transporte de sinal;*
- *Quantidade de Lacetes locais na modalidade de Acesso Completo, por zona de central da PT Comunicações;*
- *Quantidade de Lacetes locais na modalidade de Acesso Partilhado, por zona de central da PT Comunicações;*
- *Áreas de central da PT Comunicações onde prevê solicitar as ofertas de co-instalação física e de transporte de sinal, bem como as respectivas modalidades.*

O plano será revisto em Dezembro de cada ano, sendo as previsões indicadas para o ano N+2 meramente indicativas».

64. Na **versão de 24.11.2005 da ORALL - V15.00** - o ponto 3.2 mereceu outra redacção. De acordo com a metodologia então fixada,

«*Até ao último dia do semestre N, o OOL disponibilizará à PT Comunicações um plano de previsão da procura referente aos semestres N+2 e N+3, onde serão indicados, nomeadamente:*

- *Áreas de central da PT Comunicações onde prevê solicitar as ofertas de acesso desagregado ao lacete local, co-instalação física e transporte de sinal;*
- *Quantidade de Lacetes locais na modalidade de Acesso Completo, por zona de central da PT Comunicações;*
- *Quantidade de Lacetes locais na modalidade de Acesso Partilhado, por zona de central da PT Comunicações;*
- *Áreas de central da PT Comunicações onde prevê solicitar as ofertas de co-instalação física e de transporte de sinal, bem como as*

respectivas modalidades e quantidade de módulos e de cabos de ligação ao repartidor principal.

As previsões referentes ao semestre N+3 são meramente indicativas.»

V. ANÁLISE E CONCLUSÃO:

A. FACTOS ASSENTES:

65. Considerando o que é exposto por cada uma das partes, bem como os elementos e documentos juntos com o requerimento inicial, deve concluir-se como **assentes os seguintes factos**:

a. A SONAECOM não apresentou, até 30 de Junho de 2005 qualquer plano de previsões para o ano 2006, nem para o ano 2007;

b. A 30 de Dezembro de 2005, a SONAECOM apresentou um plano de previsões incompleto para o ano 2006, comprometendo-se a confirmar posteriormente a informação sobre lacetes e a apresentar, também em momento posterior, o planeamento relativo a pedido de módulos e transporte de sinal;

c. Os números definitivos do plano de previsões da SONAECOM foram entregues à PTC em Fevereiro de 2006;

d. O plano de previsões apresentado pela SONAECOM referia-se a todo o ano de 2006;

e. A SONAECOM não explicitou qual seria a aplicação do plano de previsões para o semestre N+2 (1 de Julho de 2006 a 31 de Dezembro de 2006) nem para o semestre N+3 (1 de Janeiro 2007 a 30 de Junho de 2007);

f. A PTC reconhece que não observou os prazos fixados na ORALL para resposta a pedidos de verificação de elegibilidade;

g. Em 19 de Março de 2007 a PTC informou a NOVIS que não iria pagar quaisquer compensações incorridas durante 2006 e em Julho de 2007 comunica à requerente a sua recusa definitiva em pagar as

compensações por incumprimento dos prazos de verificação de elegibilidade no ano de 2006. Factos que foram invocados pela SONAECOM e não foram contestados pela PTC.

B. POSSIBILIDADE DE REQUERER A INTERVENÇÃO DA ANACOM

66. Considerando aos factos que acima se consideram como assentes, importa **concluir** quanto à **admissibilidade de recurso à ANACOM para a resolução do litígio** existente.

67. Considerando o que estabelecem os artigos 10º e 11º da LCE e que:

a. a questão que constitui objecto do diferendo está relacionada com o cumprimento de obrigações decorrentes da LCE;

b. o litígio envolve duas empresas que operam no território nacional que estão sujeitas às obrigações da LCE;

c. a intervenção da ANACOM foi solicitada em 3.12.2007 e portanto, antes de decorrido o prazo máximo fixado no nº 2 do artigo 10º da LCE, quer se tome como data de início do litígio o dia 19.03.2007, quer se entenda que o litígio apenas se iniciou em Julho de 2007, data em que a SONAECOM refere como a da recusa definitiva de pagamento das compensações por incumprimento dos prazos de verificação de elegibilidade no ano de 2006;

Importa concluir que **o litígio** apresentado pela SONAECOM **é passível de ser submetido à apreciação da ANACOM** para que sobre o mesmo seja produzida uma decisão vinculativa.

C. QUANTO AO PEDIDO QUE ORIGINOU O PRESENTE PROCESSO

68. Atendendo aos factos e elementos apresentados pela SONAECOM e ao que sobre os mesmos refere a PTC, que não contesta nem impugna os documentos apresentados pela requerente, conclui-se que a SONAECOM não observou as disposições sobre a apresentação de planos de previsões

fixadas na versão 14.01 da ORALL, nem as que estão estabelecidas na versão 15.00 daquela oferta de referência.

69. Consequentemente, não se verifica, no caso em análise, um dos pressupostos de que a ORALL faz depender o pagamento, pela PTC, de compensações por incumprimento dos prazos de resposta previstos naquela oferta.

70. Com efeito, tal como previa o anexo 13 da ORALL na sua versão de 24.11.2005, e prevê ainda a versão actualmente em vigor da mesma oferta, caso os planos de previsões não sejam entregues ou não sejam entregues nos prazos e condições previstos na ORALL, a PTC não se encontra obrigada, no que respeita às centrais e serviços onde tenham existido previsões inadequadas e aos serviços para os quais o OOL não tenha apresentado os planos de previsões, a atribuir ao OOL as compensações por incumprimento dos prazos de resposta definidos na oferta de referência.

71. Ora a SONAECOM não apresentou, até 30 de Junho de 2005, nem posteriormente, qualquer plano de previsões nos termos previstos na versão 14.01 da ORALL, inviabilizando que a PTC conhecesse os seus planos de previsões para o 1º semestre de 2006.

72. Com as alterações produzidas na versão 15.00 da ORALL, os planos de previsões deixaram de ser feitos para um período de um ano e passaram a ser semestrais.

73. Assim, ainda que até 31 de Dezembro a SONAECOM tivesse cumprido, escrupulosamente, as obrigações de apresentação de planos de previsões nos termos previstos na versão 15.00 da ORALL, o incumprimento das obrigações fixadas na versão 14.01 da mesma oferta, implicaria, de forma incontornável, que as previsões para o 1º semestre de 2006 não fossem conhecidas.

74. A SONAECOM reconhece que os planos de previsões não foram apresentados em conformidade com o que fixa a versão 15.00 da ORALL e

que as previsões apresentadas em 30 de Dezembro de 2005 se referiam à totalidade do ano de 2006, sem discriminar os valores do primeiro semestre e os do segundo semestre.

75. Do exposto decorre que a SONAECOM, podendo ter detalhado as previsões para cada um dos semestres de 2006 não o fez, e como tal, não supriu as omissões decorrentes da não apresentação dos planos de previsões fixados na versão 14.01 da ORALL.

76. Não era, nem é actualmente, exigível que a PTC integrasse a informação prestada de forma a conhecer as previsões de cada um dos semestres daquele ano e muito menos é presumível ou expectável que os valores do plano apresentado devessem ser "*alocados*", 50%, a cada semestre, como em 5 de Abril de 2007 a SONAECOM vem extemporaneamente a esclarecer – documento 5 junto com o requerimento inicial.

77. Ora, uma informação prestada em 2007 não possui qualquer utilidade para suprir uma lacuna do plano de previsões do ano anterior e as 35 reuniões operacionais que ao longo do ano de 2006 foram realizadas entre a SONAECOM e a PTC não substituem, nem sanam, a omissão de apresentação de planos de previsões que se impunha realizada até 31 de Dezembro de 2005.

78. Não foi esta a única lacuna do plano de previsões que a SONAECOM apresentou em 30 de Dezembro de 2005.

79. Com efeito, os dados que então foram remetidos à PTC configuravam apenas uma parte de um plano de previsões que a requerente se comprometeu a confirmar e completar posteriormente, como evidencia o documento 9 junto com o requerimento inicial. Também aqui a SONAECOM actuou em manifesto desacordo com o previsto nos pontos 3.1 e 3.2 do anexo 12 da versão 15.00 da ORALL que determinavam o envio destes elementos à PTC até 31.12.2005.

80. Só em 6 de Fevereiro de 2006 é que a SONAECOM remeteu novos dados à PTC (documento 10), sem que com esses elementos ficasse completa a informação relativa a planos de previsões que devia ser apresentada até 31 de Dezembro de 2005**.**

81. É evidente que a SONAECOM não cumpriu as obrigações fixadas na ORALL relativas à apresentação do plano de previsões e, como tal, não se verifica, no caso em análise, um dos pressupostos de que a ORALL faz depender o pagamento de compensações por incumprimento dos prazos de resposta previstos naquela oferta[5].

82. Não é pelo facto de no elenco das informações a transmitir com as previsões não haver uma específica obrigação de informação sobre os pedidos de elegibilidade planeados que se deve concluir que esta informação não está contida nos elementos a remeter pelo OOL à PTC.

83. Na realidade, o pedido de verificação de elegibilidade não pode ser isolado do todo que constitui a encomenda de desagregação efectiva do lacete e, como a PTC evidencia na resposta que apresenta, os elementos que integram os planos permitem-lhe conhecer o volume de pedidos de elegibilidade que previsivelmente serão apresentados.

84. Por outro lado, no contexto da oferta de lacete local, não faz sentido considerar um "*serviço"* isolado de *"de verificação de elegibilidade*". Esta prestação só se justifica porque pressupõe uma posterior encomenda do serviço de desagregação de lacete e uma encomenda de lacete não pode ser feita sem que antes se saiba se o mesmo é, ou não, elegível, como refere a ORALL no ponto 4.1.1. «… *O fornecimento do acesso completo implica necessariamente a realização prévia da verificação da elegibilidade e o teste de qualificação do respectivo par metálico, conforme o descrito nos Anexos 7 e 9.*»

---

[5] Vd. ponto 2.4 do anexo 13 da versão 15 daquela oferta de referência , que exclui a obrigação de proceder ao pagamento das compensações sempre que os planos de previsões «…*não sejam entregues pelo OOL nos prazos e condições previstas na ORALL no que diz respeito às centrais e serviços onde tenham existido previsões inadequadas e aos serviços para os quais o OOL não tenha apresentado planos de previsões*».

85. Tanto assim é que, na ORALL, a verificação da elegibilidade não constitui um serviço autónomo, constituindo antes uma etapa da fase da pré-encomenda de lacetes (vd. anexo 7 da ORALL) que, como explicita o ponto 7.2. da ORALL, determina que a PTC inicie «… *imediatamente o processo de fornecimento do lacete local*…».

86. Se atendermos a estes aspecto da ORALL é inevitável concluir que a não apresentação atempada dos planos de previsões determina, neste caso, a cessação da obrigação por parte da PTC de efectuar o pagamento de compensações por não se mostrarem atingidos objectivos de qualidade de serviço.

87. Do acima exposto resulta também evidente a improcedência do argumento da SONAECOM de que os planos de previsões são irrelevantes para o dimensionamento dos recursos e serviços da PTC para assegurar resposta aos pedidos de verificação de elegibilidade**.**

88. A relevância da apresentação de planos de previsões para o dimensionamento das ofertas da PTC é inquestionável, como evidencia o relatório de audiência prévia que antecedeu a decisão de Novembro de 2005.

> *«O ICP-ANACOM está de acordo com a proposta da PTC de esta empresa só estar obrigada ao pagamento das compensações definidas na presente deliberação quando o OPS apresentou os planos de previsões dos serviços a contratar (aliás esta condição consta actualmente da ORALL).*
>
> *Caso os planos de previsões dos OPS não estejam adequados aos serviços que estes irão efectivamente contratar, não se pode exigir da PTC, nas centrais e serviços onde ocorreu a desadequação do plano de previsões, o cumprimento integral dos prazos estipulados na ORALL. Tal como foi referido, as melhorias que se pretendem atingir na ORALL só serão possíveis caso todos os agentes envolvidos desenvolvam os melhores esforços para que a oferta funcione com eficiência e celeridade.»*

89. Por isso, a ANACOM considerou justificada a inclusão na ORALL da regra que subordinou o pagamento de indemnizações à apresentação atempada dos planos de previsões.

90. De resto, imagine-se o que sucederia caso todos os OOL facultassem os seus planos de previsões de procura depois de expirado o prazo fixado para o efeito e/ou, se os apresentassem sistematicamente de forma incompleta ou errada. É certo que em tais circunstâncias a PTC não poderia assegurar os serviços previstos na ORALL de forma atempada e eficiente.

91. Perante o exposto, tendo também que a execução de alguns pedidos de elegibilidade requer algumas tarefas físicas, inclusive no terreno e que mesmo os sistemas informáticos têm de ser dimensionados, é inevitável a conclusão que a falta de apresentação de planos de previsões não é irrelevante para o dimensionamento dos recursos e serviços da PTC necessários para dar resposta aos pedidos de acesso ao lacete local.

92. Os atrasos e lacunas na apresentação dos planos de previsões nos termos da versão 15.00 da ORALL são também determinantes para que se conclua pela inexistência de um direito ao pagamento de compensações relativas ao incumprimento de prazos de resposta de verificação de elegibilidade correspondentes ao 2º semestre de 2006.

93. Por último e como consequência lógica do que acima se conclui, entende a ANACOM também que é improcedente o pedido de condenação da PTC no pagamento de juros moratórios vencidos e vincendos até integral e efectivo pagamento da quantia cujo pagamento é reclamado nos termos do disposto no artigo 102º, nº 3 do Código Comercial.

D. AS DILIGÊNCIAS REQUERIDAS PELA SONAECOM EM 24.03.2008

94. Sobre o requerido ao abrigo do nº 2 do artigo 88º do CPA pela SONAECOM em 24.03.2008, releva-se que a invocada disposição do CPA admite aos interessados a possibilidade de «… *juntar documentos e pareceres ou*

requerer diligências de prova úteis para o esclarecimento dos factos com interesse para a decisão».

95. O princípio do inquisitório que está presente no nº 1 do artigo 87º do mesmo Código e que vincula a administração na sua actuação no âmbito do procedimento administrativo, determina que o órgão instrutor deve proceder a todas as investigações que repute necessárias para encontrar as bases da sua decisão.

96. As duas disposições deixam evidente que ao órgão instrutor só é exigível a realização de diligências probatórias que sejam úteis e necessárias para encontrar as bases da decisão.

97. No caso em apreço, considerando o enquadramento e os pressupostos que condicionam o pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos para a verificação de elegibilidade, bem como o que no domínio da apresentação dos planos de previsões por parte da SONAECOM já se encontra demonstrado, as diligências probatórias requeridas não são nem úteis, nem necessárias para encontrar as bases da decisão.

98. Relevante, para o caso em apreço, é apurar se os planos de previsão se devem considerar como entregues de forma completa e tempestiva, requisitos para que, nos termos da ORALL, a PTC esteja obrigada ao pagamento de compensações.

99. Os elementos juntos pela SONAECOM e as questões que esta empresa pretende ver respondidas pela PTC não envolvem qualquer esclarecimento adicional sobre os termos em que foi dado cumprimento à obrigação de apresentação dos planos de previsões.

100. Assim, dado o disposto no artigo 57º do CPA que vincula os órgãos da administração a providenciar pelo rápido e eficaz andamento do procedimento, recusando e evitando tudo o que for impertinente ou dilatório ao seu seguimento e à justa e oportuna decisão e constatado que foi que,

contrariamente ao que prevê o nº 2 do artigo 88º do mesmo Código, as diligências requeridas pela SONAECOM em 24.03.2008 não são nem úteis nem necessárias para o esclarecimento dos factos com interesse para a decisão, importa indeferir o pedido apresentado pela SONAECOM para que a PTC venha ao presente processo prestar esclarecimentos, sem prejuízo de se admitir a junção ao presente processo da listagem detalhada dos tempos de resposta aos pedidos de elegibilidade apresentada.

VI. DECISÃO:

Nos termos e com os fundamentos expostos, o Conselho de Administração da ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pela alínea q) do nº 1 do artigo 6º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, na prossecução do objectivo de regulação previsto na alínea a) do nº 1 do artigo 5º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro e das competências que lhe são conferidas pelo o nº 1 do artigo 10º da mesma Lei, delibera:

1. Por considerar improcedente os argumentos e fundamentos expostos com o pedido de resolução administrativa de litígio apresentado, indeferir o pedido de que seja declarada a obrigação de a PTC pagar à SONAECOM [IIC] [FIC], a título de compensação por incumprimento, em 2006, dos prazos de resposta estabelecidos como objectivos de qualidade de serviço no anexo 13 da ORALL, bem como o pedido de pagamento de juros moratórios *vencidos e vincendos sobre aquele valor, nos termos do que prevê o artigo 102º, nº 3 do Código Comercial*.

2. Indeferir, nos termos do disposto do artigo 57º do CPA, as diligências de prova requeridas pela SONAECOM em 24.03.2008 por considerar que contrariamente ao que prevê o nº 2 do artigo 88º do mesmo Código, estas não são nem úteis nem necessárias para o esclarecimento dos factos com interesse para a decisão.

Lisboa, 4 de Junho de 2008.