

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=234322>

Deliberação de 9.2.2007

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE CONDIÇÕES ASSOCIADAS À DISPONIBILIZAÇÃO, PELAS EMPRESAS DO GRUPO PT, DE OFERTAS AGREGANDO LINHA DE REDE E TRÁFEGO

I - ENQUADRAMENTO

1. Por Deliberação de 14/12/04¹, a qual define as obrigações aplicáveis às empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados retalhistas de banda estreita, determinou-se que as empresas do Grupo PT activas nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e para clientes não residenciais² têm obrigação de disponibilizar uma oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) e de publicar uma Proposta de Referência dessa oferta³. Já em 22/01/04⁴, no relatório da consulta sobre ORLA lançada em 24/07/03⁵, a ORLA foi equacionada, concluindo-se que esta deveria ser ponderada, nos termos do novo quadro regulamentar, nas análises de mercado a efectuar.
2. Em 29/04/05⁶, aprovaram-se os elementos mínimos da Proposta de Referência e especificações aplicáveis às beneficiárias, obrigando-se as empresas do Grupo PT a submeter ao ICP-ANACOM uma Proposta de Referência.
3. A PT Comunicações, S.A. (PTC) remeteu ao ICP-ANACOM, em 01/06/05, a versão 1.00 da Proposta de Referência, a qual era omissa quanto a certas matérias, relativamente às quais aguardaria esclarecimentos. Nesta conformidade, o ICP-ANACOM ratificou, em 08/06/05, a rectificação da Deliberação 29/04/05⁷ e a PTC remeteu, em 15/06/05, a versão 1.01 da Proposta de Referência. O ICP-ANACOM aprovou, em Deliberação de 14/12/05⁸, alterações a introduzir na Proposta de Referência, tendo a versão 1.1 desta sido publicada em 09/01/06.
4. Desde então, a PTC modificou a Proposta de Referência diversas vezes:
 - (i) na versão 1.2, de 06/04/06, incluiu, nomeadamente, alterações na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, nas participações de avarias indevidas, na gestão de avarias e na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos;

¹ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211942>

² Doravante designadas “Empresas do Grupo PT”.

³ Doravante designada “Proposta de Referência”.

⁴ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=225902>

⁵ Vide <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72272>

⁶ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207224>

⁷ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207482>

⁸ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210482>

- (ii) a versão 1.3, de 23/05/06, englobou alterações no âmbito do preço de activação e da especificação e do formato dos ficheiros electrónicos e da especificação do *application program interface* (API);
 - (iii) a versão 1.4, de 07/09/06, comportou mudanças nos procedimentos de fornecimento dos serviços, na gestão, operação e manutenção e na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos, e, assim, teria contribuído para ultrapassar os problemas associados à activação simultânea da ORLA e da pré-selecção;
 - (iv) a versão 1.5, de 29/09/06, incluiu, em particular, os procedimentos de facturação de participações indevidas de avarias e mudanças na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos e na especificação do API;
 - (v) a versão 1.6, de 18/10/06, comportou mudanças nos procedimentos de fornecimentos dos serviços no tocante à suspensão temporária do serviço e à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante;
 - (vi) a versão 1.7, de 13/11/06, englobou, designadamente, alterações nos procedimentos de fornecimento dos serviços, na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos e na especificação do API e a possibilidade de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção ou do acesso à *Internet* em banda larga; e
 - (vii) a versão 1.8, de 02/01/07, incluiu, em particular, mudanças nos procedimentos de fornecimentos dos serviços no tocante à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante e na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos.
5. É ainda de notar que, nos termos da Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego⁹, as empresas do Grupo PT não poderiam disponibilizar ofertas retalhistas que agregassem o acesso e o tráfego telefónico enquanto não se verificassem, cumulativamente, os seguintes requisitos:
- (a) disponibilização efectiva pelas empresas do Grupo PT de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) básicos e RDIS primários, para além de acessos analógicos, no âmbito da ORLA;
 - (b) solicitação pelas empresas do Grupo PT às beneficiárias da facturação e da cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, sobre os acessos com a ORLA activada, desde que o preço de facturação e cobrança estabelecido pela beneficiária seja razoável e enquanto a ORLA se encontrar activada no acesso em causa e para a beneficiária em causa; e
 - (c) implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT.
6. Também nos termos da mesma Deliberação, o último requisito encontrar-se-ia verificado se existissem, pelo menos, 150.000 lacetes equivalentes com a ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT. Caso esse número não fosse alcançado, o ICP-ANACOM efectuará uma revisão das condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, no sentido de avaliar se a inexistência desse número mínimo de acessos ORLA activados decorre de eventuais práticas não optimizadas pelas empresas do Grupo PT na implementação da ORLA. Caso se concluísse que a situação em causa resultaria de

⁹ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210542>

práticas não optimizadas das empresas do Grupo PT na implementação da ORLA, estas continuariam impedidas de disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico. Caso contrário, o ICP-ANACOM não se oporia à disponibilização de ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que se verificasse o cumprimento do quadro regulamentar aplicável.

7. Conforme previsto na Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego, o ICP-ANACOM tomará em consideração na revisão das condições associadas à disponibilização, por essas empresas, desse tipo de ofertas do Grupo PT de ofertas, nomeadamente os seguintes elementos:
 - (a) relatório mensal, enviado pelas empresas do Grupo PT e pelas beneficiárias, com os níveis dos parâmetros de qualidade de serviço (PQS) definidos na Proposta de Referência;
 - (b) informação, remetida pelas empresas do Grupo PT e pelas beneficiárias, sobre os acessos com a ORLA;
 - (c) condições associadas à procura da ORLA, incluindo o investimento pelas beneficiárias em acessos alternativos ou complementares à ORLA; e
 - (d) relatório mensal, a enviar pelas empresas do Grupo PT e, opcionalmente, pelas beneficiárias, sobre o estado das condições gerais e o progresso verificado na implementação da ORLA.

II - ANÁLISE

8. Em conformidade com o anteriormente referido, a análise sobre as condições de implementação da ORLA incidirá essencialmente sobre os seguintes aspectos:
 - (a) inclusão de acessos RDIS na ORLA;
 - (b) facturação e cobrança dos serviços retalhistas prestados sobre acessos ORLA;
 - (c) implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT;
 - (d) acessos complementares à ORLA; e
 - (e) ofertas que agregam tráfego e assinatura disponibilizados pelos concorrentes do Grupo PT.
9. Refira-se ainda que a Tele2, em 22/05/06, e a Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL), em 21/11/06, mencionaram que a PTC teria vindo a desactivar a pré-selecção num número significativo de acessos sem que tal tivesse sido solicitado pelos operadores pré-seleccionados e a desrespeitar o período de guarda e, nesse contexto, solicitaram a intervenção do ICP-ANACOM. Este assunto foi tratado no sentido provável de decisão, de 18/01/07, relativo a desistências de pré-selecção efectuadas de forma indevida pela PTC¹⁰.
10. As mesmas entidades solicitaram ao ICP-ANACOM, em 03/07/06 e em 21/11/06, respectivamente, a revisão dos preços ORLA (actualmente, o preço, sem IVA, da mensalidade ORLA nos acessos analógicos é €10,75 sem IVA), a qual não está em causa na análise das condições de implementação. O ICP-ANACOM procederá,

¹⁰ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=229942>

tempestivamente, a uma reanálise dos preços da ORLA, tendo em conta, nomeadamente, a evolução dos custos, dos preços das ofertas comparáveis e das práticas europeias.

II.A INCLUSÃO DE ACESSOS RDIS NA ORLA

11. Por Deliberação de 14/12/05¹¹ relativa a alterações a introduzir na Proposta de Referência de ORLA, as empresas do Grupo PT deveriam enviar ao ICP-ANACOM, até 06/01/06, uma proposta, devidamente fundamentada, abrangendo todas as condições associadas à inclusão de acessos de RDIS na Proposta de Referência. Assim, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM, em 06/01/06, as condições que pretendia associar à inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência de ORLA¹².
12. O ICP-ANACOM aprovou o Sentido provável de decisão sobre condições associadas à inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência de ORLA.

II.B FACTURAÇÃO E COBRANÇA DOS SERVIÇOS RETALHISTAS PRESTADOS SOBRE ACESSOS ORLA

II.B.1 PREÇO APLICÁVEL

13. O ICP-ANACOM tem relevado¹³ que, embora para a maioria dos assinantes a ORLA seja suficiente para uma factura única, haverá casos em que tal situação poderá não acontecer, até porque podem existir situações em que as empresas do Grupo PT não solicitem às beneficiárias a facturação e a cobrança dos restantes serviços, que não o acesso, abrangidos pela ORLA e poderem ainda existir situações de não acordo entre as beneficiárias e as empresas fora do Grupo PT que prestem serviços não abrangidos pela ORLA.
14. De acordo com a informação disponível¹⁴:
 - a) a PTC referiu que, em 02/10/06, teria aceite a proposta de uma beneficiária (3,74 cêntimos de euro por chamada no caso dos serviços temporizados e 3% do valor facturado nos restantes casos);
 - b) A PTC referiu, que teria comunicado à OniTelecom, em 18/10/06, as condições acordadas com uma beneficiária sobre facturação e cobrança dos serviços de retalho da PTC prestados nos acessos com a ORLA activada tendo a OniTelecom solicitado, em 15/11/06, a intervenção do ICP-ANACOM;
 - c) a PTC, em 08/11/06, mencionou que, em 19/10/06, teria comunicado à AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom), à G9SA – Telecomunicações, S.A. (G9SA) e à PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. (PT Prime) as condições acordadas com uma

¹¹ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210482>

¹² Tendo o ICP-ANACOM veiculado à PTC, em 02/02/06, que não seria possível reconciliar os custos apresentados nessa carta com os respectivos custos do sistema de contabilidade analítica da PTC, aquela entidade apresentou ao ICP-ANACOM, em 16/02/06, algumas correcções aos valores que havia apresentado em 06/01/06.

¹³ Vide consulta pública sobre ORLA, aprovada por Deliberação de 24/07/03 (vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=206502>), e relatório da consulta sobre os elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência e especificações aplicáveis às beneficiárias (vide http://www.anacom.pt/streaming/relatorio.orla29.4.05.pdf?categoryId=150162&contentId=270845&field=ATTACHED_FILE)

¹⁴ Note-se que, segundo a PTC, as beneficiárias teriam conhecido a especificação para envio da informação no âmbito do serviço prestado pela beneficiária de facturação e cobrança de serviços de retalho em 13/03/06. Dada a importância dessa informação, a sua falta poderia ter impossibilitado as beneficiárias de definir, por completo, as condições aplicáveis aos seus serviços de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados nos acessos ORLA e, desse modo, ter atrasado um acordo quanto a essa matéria.

beneficiária aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho da PTC prestados nos acessos com a ORLA activada e que a PT Prime não teria apresentado objecções à proposta, apesar de ter condicionado a aceitação da mesma à aceitação pela PTC de condições recíprocas; e

- d) a Tele2 considerou que, antes do terceiro trimestre de 2006, não se encontraria em condições de facturar e cobrar os serviços de retalho da PTC prestados nos acessos ORLA, apesar de estar interessada em o fazer, tendo a PTC referido, em 08/11/06, que teria comunicado à Tele2, em 19/10/06, ter acordado com uma beneficiária as condições sobre a mesma matéria.
15. O facto de uma beneficiária e de a PTC terem chegado a um acordo sobre as condições aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho da PTC prestados nos acessos com a ORLA activada (não obstante a Onitelecom e a PTC não terem chegado a acordo e a Onitelecom ter pedido a intervenção do ICP-ANACOM), permite que o ICP-ANACOM conclua não existirem motivos para que se possa considerar que tais condições não são razoáveis.

II.B.2 FORMATO DA INFORMAÇÃO

16. A PTC, em 15/03/06, informou que teria divulgado, em 13/03/06, às beneficiárias a especificação de interface para troca da informação necessária à facturação e à cobrança de serviços retalhistas prestados pela PTC¹⁵, que prevê, entre outros aspectos, que as empresas do Grupo PT disponibilizem às beneficiárias a informação de facturação de um determinado mês até ao décimo dia do segundo mês seguinte ao mês a que a informação respeita, tendo essas beneficiárias referido em 26/05/06, que se encontrariam a analisar essa especificação, sem prejuízo de considerarem inviável que a PTC disponibilize às beneficiárias a informação de facturação de um determinado mês até ao décimo dia do segundo mês seguinte.
17. A esse propósito, a PTC, em 16/08/06, informou que, em 20/07/06 e em 21/07/06, teria proposto às beneficiárias disponibilizar-lhes a informação de facturação de um determinado mês no dia correspondente ao final do ciclo de facturação do assinante em causa do mês seguinte ao mês a que a informação respeita. Essa proposta teria sido aceite por algumas beneficiárias, enquanto outras teriam solicitado esclarecimentos. A OniTelecom, em 14/09/06, referiu que se encontraria a aguardar esclarecimentos da PTC sobre os procedimentos de troca de informação de facturação, mas que não consideraria razoável uma proposta que aquela entidade lhe teria apresentado segundo a qual a PTC poderia, excepcionalmente, transmitir as informações em causa às beneficiárias no prazo máximo de seis meses, sendo que, regra geral, o prazo máximo para tal seria trinta e cinco dias. A PTC informou em 19/12/06 que a operacionalização da disponibilização de informação para facturação se encontra concluída.
18. Afigura-se, assim, desejável que as empresas do Grupo PT e as beneficiárias continuem a cooperar no sentido de uma definição expedita e eficaz dos requisitos técnicos aplicáveis quanto ao formato de envio da informação no âmbito dos serviços prestados pelas beneficiárias de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do

¹⁵ A ter em conta também que a Novis, em 14/03/06, informou que teria, em 09/01/06, questionado a PTC sobre o formato da informação a enviar no âmbito do serviço de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA. Segundo a Novis, essa informação (a qual continuaria a aguardar) seria determinante para a definição do preço do serviço em causa, uma vez que os custos associados ao serviço dependeriam directamente do formato de envio da informação.

Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA. Quanto às datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, é desejável, que a PTC e as beneficiárias cheguem a acordo sobre a matéria, considerando-se que os termos desse acordo devem ser englobados na Proposta de Referência, sendo que, em nenhum caso, parece razoável um atraso de seis meses.

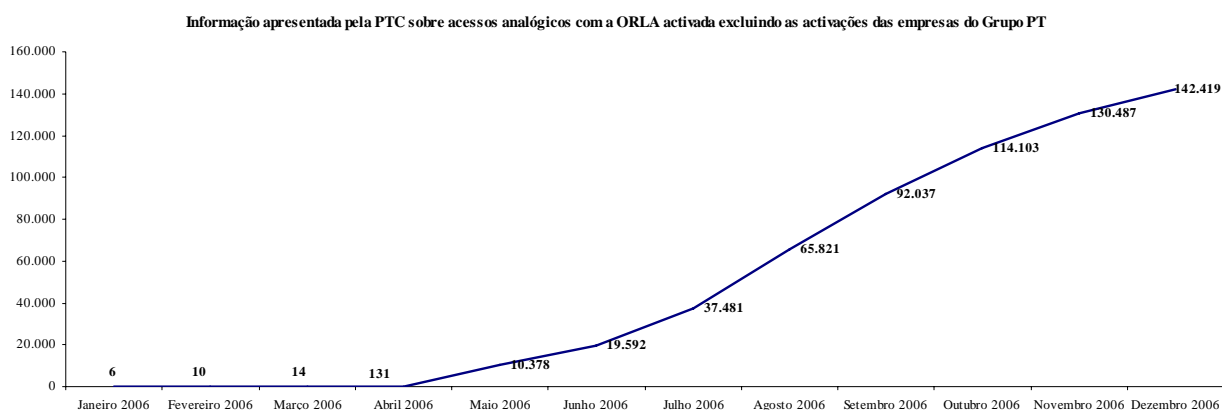
II.B.3 FACTURAÇÃO DO ALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE NO MÊS DE ACTIVACÃO DA ORLA

19. A PTC referiu, em 16/08/06, que a sua prática consistiria em facturar em cada mês o aluguer da linha de assinante desse mês e que, conseqüentemente, se a activação da ORLA ocorresse em momento posterior ao fim do ciclo de facturação, o aluguer da linha de assinante seria facturado duas vezes (uma pela PTC e outra pela beneficiária) no mês de activação da ORLA. Nesses casos, a PTC restituiria a parcela do aluguer da linha de assinante que fosse facturada duas vezes no mês seguinte ao mês de activação da ORLA. A mesma entidade referiu que se encontraria a analisar soluções alternativas, com vista a prevenir ou minimizar os efeitos adversos da mesma para os assinantes e realçou ainda que deveriam ser ponderados: (i) os efeitos dessas soluções, decorrentes da dimensão da base de assinantes em causa e da alteração das regras de facturação para os mesmos; e (ii) a sua viabilidade técnica. Também de acordo com a PTC, o procedimento previsto no âmbito da ORLA seria semelhante aos procedimentos previstos no âmbito da desactivação da linha de rede, nomeadamente no âmbito da oferta de acesso desagregado ao lacete local (OLL).
20. Em 14/11/06, a PTC, na sequência de solicitação do ICP-ANACOM, referiu que realizaria a facturação retalhista associada ao serviço telefónico num local fixo (STF) com base em dez ciclos de facturação (um ciclo de três em três dias) e que, no âmbito da ORLA, os prazos típicos que decorrem entre a recepção dos dados dos assinantes relativos a cada ciclo de facturação e o envio das facturas correspondentes seriam os seguintes: (i) zero dias, quando a activação da ORLA ocorresse em momento anterior ao ciclo de facturação; (ii) entre um e trinta dias, quando a activação da ORLA ocorresse em momento posterior ao ciclo de facturação e a data de efeito dessa activação fosse relativa ao mês em que a mesma fosse efectuada; e (iii) superior a trinta dias, quando a data de activação da ORLA ocorresse em momento posterior ao ciclo de facturação e a data de efeitos fosse relativa a meses anteriores (sendo que esses casos seriam esporádicos e motivados por problemas de sistemas de informação e activações de ORLA com data de efeitos anteriores)
21. Uma vez que a situação referida em (iii) supra parece susceptível de provocar perturbações nas beneficiárias e confusão nos respectivos clientes, deve a PTC empreender todas as medidas necessárias para a prevenir e corrigir.
22. A PTC, em 14/11/06, referiu que o prazo máximo que teria decorrido entre a recepção dos dados dos assinantes relativos a cada ciclo de facturação e o envio das facturas correspondentes em Outubro de 2006 para 95% das ocorrências teria sido de 29 dias (isto é, 21 dias úteis).
23. Reconhecendo-se que a PTC, dada a existência de vários ciclos de facturação, nem sempre consegue evitar que o aluguer da linha de assinante seja facturado duas vezes (uma pela PTC e outra pela beneficiária) no mês de activação da ORLA, o ICP-ANACOM acompanhará as medidas que a PTC implemente, podendo, caso necessário, intervir nesse contexto, sem prejuízo de, desde já, não se considerar razoável que esta situação de “dupla facturação” ocorra para os mesmo cliente em mais de um mês.

II.C IMPLEMENTAÇÃO EFICAZ E EFICIENTE DA ORLA PELAS EMPRESAS DO GRUPO PT

II.C.1 VOLUME DE ACESSOS ORLA ACTIVADOS

24. No final de 2006, existiam 142.419 acessos ORLA, excluindo as activações das próprias empresas do Grupo PT, (no total, existiam 142.420 acessos ORLA) o que corresponde a cerca de 95% dos 150.000 lacetes equivalentes com a ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT, previstos na Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego. Trata-se assim de um volume substancialmente inferior à procura expectável, o qual, segundo referido pela PTC, em 01/06/05, corresponderia à totalidade dos utilizadores em regime de pré-selecção. Nesse contexto, é ainda de destacar que: (i) o número de solicitações de activação da ORLA aumentou substancialmente desde Abril de 2006, conforme se evidencia no gráfico seguinte, e (ii) o número de desactivações da ORLA aumentou significativamente entre Outubro de 2006 e Novembro de 2006, tendo-se mantido muito alto em Dezembro de 2006.



25. Foram apresentados como factores limitativos importantes na evolução de implementação de ORLA (sem prejuízo de outros que adiante se discutem):

- a) a não apresentação pelas beneficiárias dos planos de previsões do número de acessos ORLA, segundo informação da PTC (de acordo com a informação disponível, apenas a Tele2 teria apresentado à PTC o plano em causa, mas as restantes beneficiárias teriam um volume de acessos ORLA pouco significativo ou aguardariam a definição de condições, associadas nomeadamente à facturação e à cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos com a ORLA activada, que considerariam essenciais para planear e prever a sua adesão à ORLA, o que se afigura razoável); e
- b) a inexistência de acordos entre a PTC e as beneficiárias (com a excepção recente de uma beneficiária) sobre as condições aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho prestados, por essas empresas ou por outras quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA (esta matéria foi avaliada na secção II.B da presente análise).

26. Releva-se ainda que, no tocante à apresentação dos planos de previsões pelas beneficiárias, de acordo com carta PTC de 19/12/06, nenhum operador teria até aquela data, apresentado previsões no âmbito da ORLA para o ano de 2007, sendo esta informação crucial para o cumprimento dos níveis de serviço.

27. Nos termos da Proposta de Referência, quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a activação da ORLA, a PTC satisfará a solicitação da beneficiária que o assinante contactou em primeiro lugar. Nesse contexto, a Proposta de Referência define um período de cinco dias úteis durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA serão rejeitadas e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo.
28. No histórico de versões constante da versão 1.7 da Proposta de Referência, encontra-se prevista a eliminação da aplicação do período de cinco dias úteis supra-mencionado a solicitações de desactivação da ORLA por parte das beneficiárias. A PTC, em 29/11/06, referiu à OniTelecom que, por lapso, não teria efectuado essa alteração no texto da Proposta de Referência e que procederia a tal na versão seguinte do mesmo documento, o que não se confirmou. Essa alteração será positiva para o desenvolvimento da ORLA, já que torna mais céleres o processo de cessação da ORLA e uma eventual activação da ORLA por outra beneficiária, indo de encontro à vontade do assinante.

II.C.2 OUTROS FACTORES RELEVANTES PARA APRECIACÃO DA EFICÁCIA E EFICIÊNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DA ORLA

II.C.2.1 NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

29. Têm-se verificado diversas incorrecções na informação estatística referente à ORLA que a PTC remeteu ao ICP-ANACOM¹⁶, resumida na Tabela 1. Tal poderia denotar uma eventual falha nos recursos com base nos quais essa informação seria produzida, situação que, a verificar-se, não contribuiria para uma implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT. Com vista a evitar essas incorrecções, a PTC solicitou o alargamento do prazo para o envio da informação estatística referente à ORLA até ao décimo quinto dia útil do mês seguinte ao mês a que a informação respeita. Tal não se afigura razoável, em virtude: (i) da necessidade de uma supervisão estreita por parte do ICP-ANACOM da implementação da ORLA; e (ii) da experiência adquirida pela PTC, através da elaboração de doze relatórios com a informação estatística referente à ORLA. De qualquer modo, destaca-se que, mais recentemente, tem-se vindo a verificar uma melhoria na qualidade da informação estatística referente à ORLA que a PTC remete ao ICP-ANACOM.

¹⁶ A PTC corrigiu por diversas vezes a informação estatística referente à ORLA remetida ao ICP-ANACOM, nomeadamente a informação referente a: (i) Janeiro de 2006 foi corrigida em 20/04/06; (ii) Fevereiro de 2006 foi corrigida em 20/04/06 e 05/05/06; (iii) Março de 2006 foi corrigida em 18/04/06 e 05/05/06; (iv) Maio de 2006 foi corrigida em 19/06/06, em 20/06/06 (duas vezes) e em 14/11/06; (v) Junho de 2006 foi corrigida em 23/08/06 e em 14/11/06; (vi) Julho de 2006 foi corrigida em 23/08/06 e em 14/11/06; (vii) Agosto de 2006 foi corrigida em 14/11/06; e (viii) Setembro de 2006 foi corrigida em 14/11/06. Essas correcções resultaram de erros cometidos pela PTC no cálculo e na medição, em particular: (i) dos níveis realizados dos PQS; (ii) do número de solicitações de activação da ORLA; e (iii) do número de acessos analógicos com a ORLA activada.

Tabela 1. Informação apresentada pela PTC sobre níveis totais realizados dos PQS referentes a 2006

	Objectivo mensal	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06
“Prazo de reparação de avarias” (PQS1)	48 h	(1)	(1)	(1)	(1)	5,4 h	70,8 h	49,2 h	45,7 h	42,2 h	66,9 h	147,8 h	200,2 h
“Taxa de avarias por linha de acesso” (PQS2)	16%	(1)	(1)	(1)	(1)	0,06%	1,15%	1%	0,85%	1,20%	1,44%	0,85%	1,06%
“Queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3)	0,8‰	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	735,2‰	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
“Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4)	5 d.u.	1 d.u.	2 d.u.	3 d.u.	2 d.u.	3 d.u.	1 d.u.	4 d.u.	5 d.u.	1 d.u.	2 d.u.	1 d.u.	2 d.u.
“Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos” (PQS5) ⁽²⁾	10 d.u.	(1)	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.
“Tempo de resposta a reclamações na facturação” (PQS6)	30 d.u.	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	12 d.u.	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
“Grau de disponibilidade da linha de assinante” (PQS7)	99,5%	100%	100%	100%	100%	100%	99,98% ⁽⁹⁾	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%

Fonte: PTC

⁽¹⁾ Sem ocorrências registadas

⁽²⁾ A PTC referiu que ainda não teria acordado com as beneficiárias datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA e que, por isso, teria vindo a enviar os mesmos antes do final do mês seguinte ao mês a que se reportam. Assim, a PTC considerou que a data acordada com as beneficiárias para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos pela ORLA correspondia ao final do mês seguinte ao mês a que esses dados se reportam e, desse modo, a informação é relativa ao mês anterior. Note-se, ainda, que a PTC informou que teria divulgado, em 13/03/06, a todas as beneficiárias a especificação para envio da informação no âmbito do serviço prestado pela beneficiária de facturação e cobrança de serviços de retalho.

Legenda: d.u. – dias úteis

30. Adicionalmente, existem incongruências entre as informações apresentadas pela PTC e as informações apresentadas pela OniTelecom e pela Tele2 no âmbito dos níveis realizados dos PQS pela PTC, situação que levanta questões ao nível do cumprimento dos objectivos de desempenho aplicáveis aos mesmos, já que essas entidades teriam solicitado a activação da ORLA em 99,97% dos acessos com a ORLA activada no final de 2006. Nesta conformidade, o ICP-ANACOM acompanhará este assunto, podendo proceder futuramente a uma auditoria sobre os dados reportados.

- “Prazo de reparação de avarias”¹⁷ (PQS1)

31. De acordo com a informação remetida pela PTC, o objectivo de desempenho aplicável ao “prazo de reparação de avarias” (PQS1) não teria sido cumprido entre Junho de 2006 e Agosto de 2006 e entre Outubro de 2006 e Dezembro de 2006. Em particular, o nível realizado piorou significativamente entre Outubro de 2006 e Novembro de 2006, tendo-se mantido muito baixo em Dezembro de 2006.

32. Sem prejuízo do pagamento de penalizações às beneficiárias, decorrente do incumprimento dos níveis-objectivo estabelecidos para o PQS1, o ICP-ANACOM vê com preocupação os níveis realizados pela PTC, devendo estes melhorar no futuro.

- “Queixas sobre incorrecções nas facturas”¹⁸ (PQS3)

¹⁷ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em horas consecutivas, que decorre entre o momento em que é comunicada, pela Beneficiária à PT, a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço. Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações”.

33. A PTC referiu que apenas teriam havido ocorrências associadas às “queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3) em Julho de 2006 no caso de uma beneficiária, não tendo, nesse caso, o objectivo de desempenho aplicável ao PQS sido cumprido.
34. Por outro lado, outra beneficiária considerou que a PTC não teria cumprido o objectivo de desempenho aplicável às “queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3) entre Maio de 2006 e Novembro de 2006, estando Dezembro de 2006 em análise. A mesma beneficiária referiu que algumas dessas situações teriam resultado de incorrecções da PTC na data de activação da ORLA em alguns acessos e no valor facturado por esse serviço, que não reflectiria a redução verificada no preço de activação da pré-selecção.
- “Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA”¹⁹ (PQS4)
35. No que respeita ao “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4), segundo a OniTelecom e a Tele2, a PTC nunca teria cumprido o objectivo de desempenho aplicável ao “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4), ao contrário do que a PTC considerou. De facto, em particular, o “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4) em Dezembro de 2006 apresentado pela OniTelecom foi de **[Início de informação confidencial]**²⁰ **[Fim de informação confidencial]**²¹ dias úteis, para a activação, e de **[IIC] [FIC]**, dias úteis para a cessação, valores significativamente superiores face ao “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4) apresentado pela PTC, de **[IIC] [FIC]**.
36. Tendo a PTC referido que o objectivo de desempenho aplicável ao “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4) seria inconsistente com o prazo máximo de satisfação de solicitações de activação da pré-selecção, refira-se que, ao contrário do que a PTC notou, o último prazo é de cinco dias úteis, conforme definido no Regulamento da selecção e pré-selecção, aprovado em Deliberação de 14/12/05²². Assim, sendo ambos os prazos iguais, tal matéria não constitui um entrave à activação simultânea da ORLA e da pré-selecção.
- “Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos”²³ (PQS5)
37. Relativamente ao “prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos” (PQS5), nos termos da Deliberação de 29/04/05, as empresas do Grupo PT devem fornecer, com uma periodicidade máxima de trinta dias, à beneficiária toda a informação pertinente para a facturação e a cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA. No relatório da audiência prévia sobre essa Deliberação, foi ainda mencionado que seria desproporcional o prazo de fornecimento

¹⁸ Definição constante da Proposta de Referência: “Número de acessos sujeitos a ORLA cuja facturação foi reclamada pela Beneficiária, por discordância com valores debitados ou variáveis que influenciem tais valores, por 1000 acessos relativamente ao número de acessos sujeitos a ORLA facturados à Beneficiária”.

¹⁹ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em dias úteis, que decorre desde a recepção, na PT de uma solicitação válida de activação, alteração de Beneficiária ou cessação da ORLA, por via electrónica, até à sua efectiva execução, medido para 100% das observações”.

²⁰ Doravante identificado por **[IIC]**.

²¹ Doravante identificado por **[FIC]**.

²² <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211142>

²³ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em dias úteis, que decorre entre a data acordada com a Beneficiária para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos e a data efectiva de envio”.

dessa informação diferir do prazo equivalente previsto na oferta grossista de interligação, nos termos da qual a informação em causa é enviada até ao final do mês seguinte ao mês ao qual se reporta.

38. De qualquer modo, as empresas do Grupo PT e as beneficiárias devem acordar datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, em conformidade com a definição do “prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos” (PQS5) constante da Deliberação de 19/04/05. Regista-se que, na ausência desse acordo, a PTC informou que teria vindo a enviar os dados em causa antes do final do mês seguinte ao mês a que se reportam e teria considerado esse prazo para o cálculo do PQS5.
- *“Taxa de avarias por linha de acesso”*²⁴ (PQS2), *“tempo de resposta a reclamações na facturação”*²⁵ (PQS6) e *“grau de disponibilidade da linha de assinante”*²⁶ (PQS7)
39. Segundo a PTC, os objectivos de desempenho aplicáveis à “taxa de avarias por linha de acesso” (PQS2), ao “tempo de resposta a reclamações na facturação” (PQS6) e ao “grau de disponibilidade da linha de assinante” (PQS7) teriam sido cumpridos em 2006, informação corroborada pela OniTelecom no que respeita ao “tempo de resposta a reclamações na facturação” (PQS6).

II.C.2.2 TROCA DE INFORMAÇÃO SOBRE PEDIDOS, NOTIFICAÇÕES E CONSULTAS

40. Desde a versão 1.1 da Proposta de Referência, de 09/01/06, que a PTC refere que, como alternativa à troca de informação no âmbito da ORLA através de ficheiros, encontra-se disponível um API, cuja especificação seria disponibilizada às beneficiárias mediante solicitação destas.
41. A PTC, em 15/03/06, referiu que teria disponibilizado, em 13/03/06, à AR Telecom, à Colt Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. (Colt), à Novis, à OniTelecom e à Nortenet – Sistemas de comunicação, S.A. o interface para troca da informação necessária no âmbito da ORLA à facturação e à cobrança de serviços retalhistas prestados pela PTC, bem como a sua especificação, o que responderia às solicitações das beneficiárias nesse sentido. Segundo a PTC, a AR Telecom, a Novis e a OniTelecom suscitaram questões sobre a matéria e a PTC teria, em 13/03/06, respondido à OniTelecom e à Novis.
42. Sem prejuízo, a PTC, em 14/06/06, referiu ainda que se encontraria a melhorar os processos de atendimento e de tratamento associados à troca de informação no âmbito da ORLA através de ficheiros. Em particular, em 14/09/06, a PTC informou que teriam sido introduzidas alterações nesses processos com vista a garantir a sequencialidade e a não duplicação de ficheiros, bem como a melhorar a validação da formatação dos mesmos.
43. A PTC, em 15/01/07, referiu que as beneficiárias teriam vindo a enviar-lhe as solicitações de activação da ORLA através de ficheiros e que não teriam implementado a troca de

²⁴ Definição constante da Proposta de Referência: “Número de avarias válidas participadas pela Beneficiária aos serviços da PT, por degradação ou interrupção do serviço atribuídas à rede da PT, ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro”.

²⁵ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em dias úteis, que decorre entre a recepção, na PT, de uma reclamação, apresentada pela Beneficiária, considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta à Beneficiária para facturação ao assinante, referindo-se ao pior registo das 95% melhores observações”.

²⁶ Definição constante da Proposta de Referência: “Percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio de acessos sujeitos a ORLA”.

informação através de API, tendo referido que o início dos testes por parte da Novis para o API estaria previsto para 15/01/07. De acordo com a PTC, o API é uma aplicação que, pela sua própria natureza, se encontra em evolução constante, nomeadamente com base na experiência adquirida através da utilização do mesmo e nos consequentes comentários das beneficiárias. Sem prejuízo, considera-se que a PTC poderia elaborar um cronograma com os principais desenvolvimentos futuros da aplicação em causa, o qual seria útil para a planificação de actividades das beneficiárias.

44. A versão 1.7 da Proposta de Referência englobou, designadamente, alterações na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos e na especificação do API, no sentido de os actualizar com base nas novas facilidades da ORLA, em particular a suspensão do serviço por falta de pagamento do assinante e a suspensão temporária do serviço.
45. A APRITEL, em 21/11/06, considerou que as beneficiárias, à semelhança da PTC, deveriam ter capacidade de responder em tempo real às questões dos assinantes sobre o estado das avarias participadas. Tal seria conseguido através de um API para a troca de informação sobre participação de avarias no âmbito da ORLA. A construção desse API poderia ser baseada na experiência adquirida com o trabalho desenvolvido no âmbito do desenvolvimento de um API semelhante no âmbito da OLL.
46. De acordo com a APRITEL, o API disponível no âmbito da ORLA deveria incluir, igualmente, a troca de informação sobre suspensão temporária do serviço.
47. A mesma entidade entendeu que, por motivos operacionais e financeiros e à semelhança do que seria a prática retalhista da PTC, a activação de serviços suplementares/facilidades de serviço deveria ser solicitada pelos assinantes telefonicamente junto do serviço de apoio a clientes das beneficiárias, em detrimento do preenchimento e da assinatura de formulários. Nesse contexto, a mesma entidade entendeu ainda que as beneficiárias deveriam desencadear o respectivo processo de activação junto da PTC através de ficheiros. Também a OniTelecom, em 15/01/07, considerou que a activação de serviços suplementares/facilidades de serviço deveria ser efectuada através de processos automatizados.
48. A PTC, em 29/11/06, teria informado a OniTelecom de que teria atribuído prioridades diferentes a cada um tipos de pedidos diversos (tomando em consideração o nível de complexidade, a necessidade prática e o volume de solicitações associados a cada pedido diverso) e que, com base nessas prioridades iria proceder à revisão dos processos de atendimento desses diversos e à análise da possibilidade de automatização dos mesmos.
49. Ainda segundo a APRITEL, a Proposta de Referência deveria descrever, de forma clara, detalhada e inequívoca, os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA²⁷.

²⁷ A versão 1.7 da Proposta de Referência previa os seguintes códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA: (i) “C01 – Campo por preencher”; (ii) “C02 – Campo com n.º de dígitos incorrecto”; (iii) “C03 – Campo tem que ser numérico”; (iv) “C04 – Campo inválido”; (v) “S10 – STF Inexistente”; (vi) “S11 – STF em situação incompatível com ORLA”; (vii) “S12 – STF sem serviço associado à ORLA”; (viii) “S13 – ORLA inexistente”; (ix) “S14 – Serviço associado à ORLA em cessação”; (x) “S15 – Serviço STF em alterações”; (xi) “S16 – Tem associado um serviço incompatível com ORLA”; (xii) “S17 – O pedido não introduz alterações ao serviço”; (xiii) “S18 – Serviço associado à ORLA não pertence à Beneficiária”; (xiv) “S19 – Pedido de Activação/Desactivação/Alteração Beneficiária ORLA em curso”; (xv) “S20 – Pedido Duplicado”; (xvi) “S45 – Pedido inválido - acesso em suspensão temporária”; (xvii) “A30 – Titular do STF Inconsistente com o titular do Formulário”; (xviii) “A31 – Pedido anulado manualmente pela PT”; (xix) “A32 – Anulado por ausência de Formulário”; (xx) “A33 – Anulado por Formulário Inválido”; e (xxi) “A34 – Anulado pela PT por rejeição de activação de Pré-Seleção ou de Acesso Local ADSL (Rede ADSL PT)”.

50. Não tendo o API sido utilizado por nenhuma beneficiária, não se pode avaliar em concreto e em absoluto a fiabilidade e a eficácia do mesmo, não se afigurando todavia que o número de solicitações de activação da ORLA, resulte de falhas significativas no actual sistema de troca de informação no âmbito da ORLA, sendo expectável que o mesmo seja melhorado gradualmente, com base na experiência adquirida. Sem prejuízo, é expectável que a troca de informação através de API se torne um factor essencial para o sucesso da ORLA, em particular quando houver um número razoável de acessos com a ORLA activada e quando o mesmo comece a ser utilizado.
51. Nesse contexto, seria positivo, designadamente, que a troca de informação referente à participação de avarias, à suspensão temporária do serviço e à activação e à desactivação de serviços suplementares/facilidades de serviço fosse efectuada de forma electrónica (tanto através de ficheiros electrónicos, como através de API). Note-se que tal seria sem prejuízo do preenchimento e da assinatura pelos assinantes junto das beneficiárias dos formulários necessários à activação e à desactivação de serviços suplementares/facilidades de serviço, bem como o envio dos mesmos à PTC quando por esta solicitado, o que permite salvaguardar os interesses dos consumidores, ao assegurar uma forma de os mesmos garantirem que, efectivamente, efectuaram essas solicitações às beneficiárias.
52. Adicionalmente, é indispensável que a Proposta de Referência descreva, de forma clara, detalhada e inequívoca, os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA, nomeadamente em termos de serviços incompatíveis com a ORLA.

II.C.2.3 SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO DO ASSINANTE

53. A versão 1.8 da Proposta de Referência: (i) prevê que a activação e a desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante seja efectuada pela PTC num prazo máximo de cinco dias úteis; e (ii) não refere que a activação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante não impedisse a eventual alteração da beneficiária e/ou do prestador de pré-selecção e dos serviços suplementares/facilidades de serviço, incluindo a própria ORLA, no acesso em causa, um dos aspectos associados à inclusão da suspensão do serviço por falta de pagamento do assinante na Proposta de Referência apresentados pela PTC ao ICP-ANACOM, em 24/05/06, e relativamente ao qual o ICP-ANACOM não se opôs.
54. Em relação ao nível de serviço proposto, de acordo com as condições gerais de prestação do serviço telefónico num local fixo da PTC, constantes do contrato de adesão da PTC para a prestação desse serviço, aprovado por Deliberação de 08/07/05²⁸, a PTC pode suspender o serviço telefónico num local fixo por falta de pagamento do assinante, após pré-aviso adequado, com uma antecedência mínima de oito dias úteis, ao assinante. Assim, afigura-se razoável que a PTC responda a solicitações de activação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante em cinco dias úteis, uma vez que, em princípio, tal permitirá à beneficiária avisar previamente o assinante num prazo mínimo igual ao prazo mínimo da PTC, de oito dias úteis. Quanto à desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, o prazo de cinco dias úteis indicado pela PTC parece exagerado, até porque o cliente já procedeu a uma regularização dessa situação, considerando-se que um prazo de um dia útil será mais razoável e compatível com as práticas correntes retalhistas. Atendendo a eventuais dificuldades no tocante à operacionalização imediata do prazo-objectivo de um dia útil, para desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante considera-se que: (i) o mesmo deverá ser implementado no prazo de seis meses e que (ii) no prazo de três meses e até à

²⁸ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207686>

implementação do prazo-objectivo de um dia útil, o prazo objectivo deverá ser três dias úteis.

55. Adicionalmente, afigura-se razoável que, com vista à promoção de uma maior eficácia neste tipo de procedimentos, a PTC pague a cada beneficiária, uma penalização em cada caso de incumprimento, tanto do prazo de activação como do prazo de desactivação por falta de pagamento do assinante, considerando-se adequado que tal penalização coincida com a estabelecida para o PQS4 (prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA).

II.C.2.4 SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO

56. A PTC, em 16/08/06, informou que existiriam, em 31/07/06, [IIC] [FIC] assinantes com suspensão temporária do serviço activada, cerca de 1% dos quais pagariam pela mesma. A mesma entidade mencionou que, actualmente, se encontraria a rever alguns aspectos da sua política comercial de retalho e, nesse contexto, ponderaria a [IIC] [FIC] da suspensão temporária do serviço.
57. O ICP-ANACOM veiculou à PTC, em 04/10/06, a sua posição em relação à suspensão temporária do serviço²⁹, tendo, designadamente, esclarecido que não se encontra justificação para que a PTC disponibilize a suspensão temporária do serviço a nível grossista, no âmbito da ORLA, em condições menos favoráveis que as aplicáveis a nível retalhista. Uma prática nesse sentido por parte da PTC consubstanciaria um comportamento discriminatório, pelo que a PTC deve disponibilizar a suspensão temporária do serviço a nível grossista, nas condições praticadas na oferta retalhista.
58. Em particular, nas condições actuais, a beneficiária deve poder solicitar a suspensão da ORLA (com base num pedido do assinante), gratuitamente, uma vez por ano e por um prazo máximo de quatro meses (excepto caso o assinante se ausente em consequência de comissão de serviço civil ou militar ou contrato de trabalho, situações em que o período de suspensão corresponderia à duração da ausência) e durante o período de suspensão, o pagamento da mensalidade associada à ORLA pelas beneficiárias à PTC deve ser suspenso, à semelhança do que sucede no caso dos assinantes da PTC.
59. A versão 1.6 da Proposta de Referência, de 18/10/06, comportou, em particular, mudanças nos procedimentos de fornecimentos dos serviços no tocante à suspensão temporária do serviço, de forma a torná-los compatíveis com a posição do ICP-ANACOM. A PTC comunicou em 19/12/06 que a versão 1.7 da Proposta de Referência descreve novos tipos de pedido e novas notificações inerentes a processos de início e fim de suspensão temporária de STF.
60. A APRITEL, em 21/11/06, referiu que a PTC continuaria a activar a suspensão temporária do serviço sem que tal tenha sido solicitado pelas beneficiárias. Conforme já se encontra previsto na Proposta de Referência, a apresentação de provas documentais no âmbito da suspensão temporária do serviço, deve ser efectuada junto da beneficiária, a qual será responsável pela validação dos documentos exigidos, que deverá enviar às empresas do Grupo PT mediante solicitação destas. Assim, deve a PTC tomar todas as medidas necessárias para evitar situações em que o processo de suspensão temporária do serviço seja efectuada pelo assinante junto dessa empresa e esta dê seguimento a esse processo, sem informar o assinante de que o mesmo deverá ser iniciado junto da beneficiária.

²⁹ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=232742>

61. A OniTelecom, em 15/11/06, referiu ainda que não seria compreensível o facto de a reactivação da ORLA no final da suspensão temporária do serviço apenas ser efectuada mediante solicitação da beneficiária nesse sentido, e não automaticamente. Segundo a PTC, essa situação resultaria de uma limitação momentânea dos seus sistemas, tanto que a versão 1.7 da Proposta de Referência já prevê que, a partir de 11/12/06, essa reactivação seja realizada automaticamente.
62. A PTC, em 29/11/06, teria referido à OniTelecom que estaria a prever introduzir melhoramentos à suspensão temporária do serviço em Abril de 2007, data em que apresentaria características adicionais da mesma, em particular o nível de serviço. A OniTelecom referiu, em 18/12/06, que a PTC lhe teria comunicado, em 03/11/06, que os prazos a considerar no âmbito da ORLA seriam os prazos aplicáveis no âmbito do retalho.

II.C.2.5 ACTIVAÇÃO DA ORLA E DOS SERVIÇOS DE PRÉ-SELECÇÃO E/OU DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA

63. Desde a Deliberação de 29/04/05, sobre elementos mínimos que devem constar na Proposta de Referência e especificações aplicáveis às beneficiárias, que o ICP-ANACOM prevê a possibilidade de a solicitação de activação da ORLA e a solicitação de activação da pré-selecção ocorrerem em simultâneo. Em conformidade, a Proposta de Referência prevê, desde a versão 1.0, essa possibilidade. A versão 1.7 da Proposta de Referência englobou, designadamente, a possibilidade de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção ou do acesso à *Internet* em banda larga.
64. A PTC, em 07/09/06, teria começado a associar as solicitações de activação da ORLA e da pré-selecção apenas com base no número de STF e, conseqüentemente, já não seriam rejeitadas solicitações de activação da ORLA devido a diferença entre a data de solicitação da ORLA e a data de solicitação da pré-selecção. Adicionalmente, a PTC, em 21/11/06, informou que teria procedido à divulgação do interface para troca da informação necessária no âmbito da ORLA à activação simultânea da ORLA e do serviço de pré-selecção.
65. Após análise preliminar da especificação desse interface, o ICP-ANACOM identificou que (i) o sentido da troca de ficheiros de sucessos e insucessos não seria da PTC para a beneficiária, mas sim ao contrário, (ii) o prazo máximo de implementação da pré-selecção não corresponderia exactamente ao que está previsto no Regulamento de selecção e pré-selecção, (iii) a lista de códigos de prestadores não corresponderia à lista de códigos dos prestadores de acesso indirecto actualmente em vigor no âmbito do plano nacional de numeração e (iv) não seria clara a definição de conceitos relativos a “pedidos simultâneos”, “pedidos sobrepostos”, “pedidos em excesso”, “cliente com serviço incompatível”, “incompatibilidade com pedido interno ao PAD”, “incompatibilidade ao nível do tipo de serviço” e “incompatibilidade ao nível do tipo de serviço”, tendo sido, em 14/12/06, solicitados esclarecimentos à PTC relativamente a cada uma dessas matérias.
66. A versão 1.1, de 21/12/06, do interface para troca da informação necessária no âmbito da ORLA à activação simultânea da ORLA e do serviço de pré-selecção acolheu os pontos supra-identificados.
67. Em situações em que a beneficiária disponibilize, num determinado acesso, ambos os serviços aos quais a ORLA pode ser associada (serviço de pré-selecção ou serviço de acesso à *Internet* em banda larga), considera-se que, ainda que um desses serviços deixe de ser prestado pela beneficiária, a PTC não deve desactivar a ORLA se a beneficiária continuar a disponibilizar o outro serviço. Assim, caso, num determinado acesso, o serviço ao qual a ORLA esteja associada inicialmente deixe de ser disponibilizado pela beneficiária e esta continuasse a oferecer o outro serviço, a PTC não deve desactivar a

ORLA. Do mesmo modo, considera-se que a PTC deve prever na Proposta de Referência a possibilidade de activação simultânea da ORLA e de ambos os serviços de pré-selecção e de acesso à *Internet* em banda larga, o que permite evitar uma eventual descontinuação do serviço no caso em que um dos serviços ao qual a ORLA pode ser associada deixe de ser disponibilizado pela beneficiária.

68. Não se afigura, no entanto, que o actual volume de solicitações de activação da ORLA, resulte de falhas significativas nos actuais processos de activação da ORLA e dos serviços de pré-selecção e/ou de acesso à *Internet* em banda larga. Sem prejuízo, é expectável que as empresas do Grupo PT e as beneficiárias cooperem no sentido de tornarem esses processos mais expeditos e eficazes.

II.C.2.6 PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS

69. Segundo a APRITEL referiu em 21/11/06, os procedimentos para a abertura de avarias utilizados pela PTC não se encontrariam em conformidade com as previsões da Proposta de Referência e, nesse contexto, a mesma entidade considerou que:
- (a) a PTC deveria garantir às beneficiárias um período de tempo razoável entre o momento em que as informa da data de agendamento da deslocação dos seus colaboradores às instalações dos assinantes e esta data;
 - (b) os colaboradores da PTC deveriam contactar a beneficiária, quando o assinante não se encontrar nas suas instalações à hora agendada para a deslocação desses colaboradores às mesmas;
 - (c) as beneficiárias deveriam ter a possibilidade de solicitar uma alteração da data de agendamento da deslocação dos colaboradores da PTC às instalações do assinante sem qualquer penalização, caso tal fosse efectuado com um mínimo de vinte quatro horas de antecedência face à data de agendamento inicial; e
 - (d) deveria existir um mecanismo *on-line* que permitisse às beneficiárias confirmarem a conclusão da PTC nos casos em que essa entidade fechasse as participações de avarias porque não teria verificado as mesmas aquando dos ensaios.
70. Quanto a preços, a APRITEL entendeu que: (i) não deveriam ser cobradas as participações de avarias indevidas nos casos em que não houvesse deslocação de colaboradores da PTC às instalações dos assinantes, ao contrário do previsto na Proposta de Referência; e (ii) o preço grossista associado à deslocação de colaboradores da PTC às instalações dos assinantes deveria ser inferior ao respectivo preço retalhista.
71. É desejável e expectável que as empresas do grupo PT e as beneficiárias continuem a colaborar com vista à melhoria contínua dos mesmos, com base na experiência adquirida. Sem prejuízo, é de destacar que a eventual definição de um período de tempo entre o momento em que a PTC informa beneficiárias da data de agendamento da deslocação dos seus colaboradores às instalações dos assinantes e esta data não deve prejudicar os objectivos de desempenho aplicáveis aos PQS constantes da Proposta de Referência.
72. No que respeita aos preços, é de notar que a Proposta de Referência engloba preços para participações de avarias indevidas (€72,40 e €41,90, com e sem deslocação de colaboradores da PTC, respectivamente), desde a versão 1.2, de 06/04/06. A PTC, em 07/04/06, enviou ao ICP-ANACOM a fundamentação para esses preços, que teriam sido baseados nos seguintes pressupostos:

- (a) para o despiste de avaria sem deslocação às instalações do assinante, seriam necessárias 2 horas de um técnico de classe “Electrotécnico de telecomunicações” (ELT) em horário normal;
 - (b) para o despiste de avaria com deslocação às instalações do assinante, seriam necessárias 2,8(3) horas (50 minutos para deslocações e 2 horas para o despiste da avaria) de um técnico de classe ELT em horário normal, bem como a utilização de uma viatura;
 - (c) a valorização de cada hora de um técnico de classe ELT em horário normal seria **[IIC] [FIC]**, sem IVA;
 - (d) o custo de utilização de uma viatura seria **[IIC] [FIC]**, sem IVA; e
 - (e) os custos comuns corresponderiam a 19% dos custos base de mão-de-obra.
73. Considera-se que a PTC deve ser ressarcida de todos os custos em que razoavelmente incorra na tentativa de resolução de uma avaria (entre os quais os custos com a deslocação dos seus colaboradores às instalações do assinante), conquanto tal seja também compatível com práticas não discriminatórias.
74. Os custos associados às participações de avarias indevidas envolvem os seguintes elementos: (i) mão-de-obra de um técnico de classe ELT em horário normal; (ii) tempo dispendido em deslocações e despiste da avaria; (iii) utilização de uma viatura; e (iv) atribuição de custos comuns.
75. A valorização de cada hora de um técnico de classe ELT em horário normal utilizada pela PTC situa-se cerca de 7% acima da valorização de cada hora de um técnico de classe ELT em horário normal utilizada pela PTC no âmbito da OLL, referente a 2002. Já a valorização de cada hora de um técnico de classe “Electrotécnico de telecomunicações principal” (ETP) e a valorização de cada hora de um técnico de classe “Técnico superior licenciado” (TSL) utilizadas pela PTC no âmbito da proposta de referência de interligação (PRI) para 2006 situam-se cerca de 9% acima da valorização de cada hora de um técnico de classe ELT em horário normal utilizada pela PTC no âmbito da OLL, referente a 2002. Assim, dado que a relação entre os custos utilizados pela PTC no âmbito da ORLA e os custos utilizados pela PTC no âmbito da OLL é próxima face à relação entre os custos utilizados pela PTC no âmbito da PRI para 2006 e os custos utilizados pela PTC no âmbito da OLL, considera-se razoável a valorização de cada hora de um técnico de classe ELT em horário normal utilizada pela PTC (**[IIC] [FIC]**, sem IVA).
76. A PTC considerou que o despiste da avaria pelo seu técnico demoraria 2 horas, mas não apresentou fundamentação clara e detalhada sobre os procedimentos específicos associados à ocupação do técnico no período indicado. Contudo, para efeitos de cálculo, foi utilizada essa informação.
77. A mesma entidade considerou também que o custo de utilização de uma viatura seria **[IIC] [FIC]**, sem IVA. Considera-se esse valor razoável, já que é concordante com o custo de utilização de uma viatura utilizado no âmbito de outras ofertas da PTC, nomeadamente da oferta de referência de acesso a condutas (ORAC).
78. De acordo com o entendimento do ICP-ANACOM em ocasiões anteriores, considera-se que as variações de custos comuns poderão reflectir, maioritariamente, políticas de gestão da PTC, não reflectindo, especificamente, os custos directamente incorridos pela PTC na prestação de serviços. Nesse contexto, não é justificável que as beneficiárias sejam sujeitas a variações dos preços grossistas por questões referentes à gestão interna da PTC, e não por

razões decorrentes das forças do mercado e da evolução dos serviços. Assim, entende-se que os custos comuns da PTC não especificamente associados à prestação de serviços não devem ter impacto no nível de preços praticado pela PTC. Sem prejuízo, considera-se que os preços devem consubstanciar margens suficientes para fazer face à política de *curtailment* que da PTC.

79. A PTC não fundamentou o pressuposto segundo o qual os custos comuns corresponderiam a 19% dos custos base de mão-de-obra, tendo referido apenas que esse valor derivaria dos resultados previsionais do seu sistema de contabilidade analítica (SCA) referente a 2006. Tal como considerado em análises anteriores do ICP-ANACOM, nomeadamente no âmbito das alterações à PRI 2006 e no relatório de audiência prévia da deliberação de 26/05/06 sobre as alterações a introduzir na oferta de referência de acesso a condutas da PTC, aceita-se, como referência, que os custos comuns representam cerca de 10% dos custos directos e conjuntos, não sendo o valor utilizado pela PTC compatível com este.
80. Considerando esse pressuposto, os custos estimados para participações de avarias indevidas, apresentados na Tabela 2, seriam **[IIC]** **[FIC]** e **[IIC]** **[FIC]**, respectivamente com e sem deslocação de colaboradores da PTC. Assim, a definição de preços orientados para os custos implicaria que a deslocação dos colaboradores da PTC às instalações dos assinantes no âmbito da ORLA em caso de participações de avarias indevidas (diferença entre o preço para participações de avarias indevidas com deslocação de colaboradores da PTC e o preço para participações de avarias indevidas sem deslocação de colaboradores da PTC) assumiria um valor, sem IVA, de **[IIC]** **[FIC]**.

Tabela 2. Estimativas dos custos para participações de avarias indevidas (€sem IVA) **[IIC]**

	Custo
Participações de avarias indevidas sem deslocação de colaboradores da PTC - 2 horas de um técnico de classe ELT - custos comuns	
Participações de avarias indevidas com deslocação de colaboradores da PTC - 2 horas de um técnico de classe ELT - 50 minutos para deslocações - utilização de uma viatura - custos comuns	

[FIC]

Fonte: Dados PTC, carta de 07/04/06, excepto nível de custos comuns onde se considerou 10% dos custos directos e conjuntos

81. Já o tarifário do STF da PTC actualmente em vigor prevê que o assinante pague €19,95, sem IVA, quando a PTC verifique, após deslocação dos seus colaboradores às instalações do assinante, que a avaria participada pelo assinante é, efectivamente, em equipamento cuja manutenção é da responsabilidade deste. O custo de participações de avarias indevidas com deslocação de colaboradores da PTC estimado com base nesse valor (soma entre o custo para participações de avarias indevidas sem deslocação de colaboradores da PTC e o preço retalhista para deslocação de colaboradores da PTC) seria **[IIC]** **[FIC]**.
82. Assim, a adopção do princípio de orientação dos preços para os custos iria dar origem a preços superiores aos preços obtidos com base no princípio da não discriminação, o que não é razoável.
83. Perante o exposto, considera-se que, conforme apresentado na Tabela 3, os preços para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA, sem IVA, apenas devem ser

cobrados nos casos que envolvam deslocação de colaboradores da PTC, não podendo nesse caso exceder o respectivo preço de retalho.

Tabela 3. Preços para participações de avarias indevidas (€sem IVA)

	Tarifário do STF da PTC	Proposta de Referência de ORLA	
		Versão 1.8	Preço máximo ICP-ANACOM
Participações de avarias indevidas sem deslocação de colaboradores da PTC	não aplicável	41,90	0
Participações de avarias indevidas com deslocação de colaboradores da PTC	não aplicável	72,40	0
Deslocações de pessoal técnico às instalações dos assinantes, a pedido destes (em caso de participação de avarias indevidas)	19,95	não aplicável	19,95

II.C.2.7 MUDANÇAS EXTERIORES

84. A PTC, em 29/11/06, teria informado a OniTelecom de que o tarifário aplicável às mudanças exteriores (mudança de morada por parte do assinante) no âmbito da ORLA corresponderia ao tarifário retalhista aplicável ao mesmo serviço, apresentado na Tabela 4. Tal afigura-se razoável, devendo a PTC incluir esse tarifário na Proposta de Referência, o qual é aplicável nas situações em que um assinante que tenha aderido à ORLA mude de morada. É de notar que: (i) eventuais descontos oferecidos pela PTC no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista; e (ii) actualmente, o tarifário a constar da Proposta de Referência deve referir-se a acessos analógicos, os únicos abrangidos pela mesma no momento presente, devendo o tarifário referente a acessos RDIS ser incluído na Proposta de Referência quando esta passar a abranger os mesmos.

Tabela 4. Tarifário retalhista aplicável às mudanças exteriores (€sem IVA)

	Preço por acesso		
	analógico	RDIS básico	RDIS primário
Caso o assinante não disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada	instalação respectiva	instalação respectiva	instalação respectiva
Caso o assinante já disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada	35,91	74	

II.D ACESSOS COMPLEMENTARES À ORLA

85. A AR Telecom, a OniTelecom, a Novis e a Vodafone disponibilizam actualmente acessos suportados em FWA, tendo estes crescido cerca de 28% entre o primeiro trimestre de 2004 e o primeiro semestre de 2006.
86. A OniTelecom, a Novis e a Colt disponibilizam também acessos suportados em OLL, tendo o número de acessos equivalentes suportados em OLL crescido cerca de 5.670% entre o primeiro trimestre de 2004 ([IIC] [FIC] acessos equivalentes suportados em OLL) e o primeiro semestre de 2006 ([IIC] [FIC] acessos equivalentes suportados em OLL).
87. Relativamente aos acessos suportados em redes de distribuição de televisão por cabo (CATV) é de referir que de todos os operadores de distribuição de televisão por cabo em actividade no primeiro trimestre de 2006, apenas a Cabovisão disponibiliza acesso directo à rede telefónica fixa, através de oferta “triple play”. A CATVP – TV Cabo Portugal, S.A. (TV Cabo), em 28/03/06, comunicou ao ICP-ANACOM que pretendia iniciar a disponibilização de acesso directo à rede telefónica fixa, tendo o ICP-ANACOM, em

26/05/06, aprovado a inscrição da TV Cabo no registo das entidades que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público com o objecto “serviço telefónico num local fixo” e a emissão da declaração prevista no nº 5 do artigo 21º da Lei nº 5/2004. Assim, é expectável que, no curto prazo, a TV Cabo inicie a oferta de serviços “triple play”.

88. O parque de acessos telefónicos da rede telefónica pública comutada principais, instalados a pedido de clientes era de 4.116.013, no final do terceiro trimestre de 2006, correspondendo a uma penetração de aproximadamente 40 acessos por 100 habitantes³⁰. Verificou-se uma variação homóloga anual de aproximadamente 0,7% (face ao terceiro trimestre de 2005).
89. O número de clientes de STF de acesso directo, no final do primeiro semestre de 2006, era 3.176.212³¹, registando-se uma variação homóloga anual de -0,3%. De referir que os novos prestadores registaram um aumento significativo de clientes de acesso directo (a quota de mercado em clientes das empresas do Grupo PT diminuiu cerca de 7% no mesmo período, situando-se em cerca de 84,8% no final do primeiro semestre de 2006), tendo contribuído significativamente para tal as novas ofertas suportadas em tecnologia GSM (com os acessos “Optimus Home”) e as ofertas que agreguem STF e televisão por cabo e/ou Internet, as quais contribuíram também para a estabilização, em termos anuais do número de clientes de acesso directo do STF.
90. Existem actualmente algumas possibilidades de ofertas alternativas à ORLA, particularmente nas zonas onde existem centrais com desagregação do lacete local, as quais, de acordo com dados da PTC de 20/07/06, cobriam cerca de 55% dos lares portugueses, ou em zonas onde existe distribuição de televisão por cabo, as quais, no final do primeiro semestre de 2006, cobriam cerca de 78% dos lares portugueses³².
91. Reconhece-se, contudo, que o fortalecimento de ofertas retalhistas suportadas em ofertas que não a ORLA, quer baseadas em infra-estrutura própria (cabo e/ou FWA) ou de outro operador (OLL), tem ocorrido maioritariamente em determinadas áreas geográficas, designadamente a Grande Lisboa e o Grande Porto, onde os investimentos realizados têm um retorno mais rápido.
92. Na Deliberação de 29/04/05, a qual definiu os elementos mínimos para a Proposta de Referência de ORLA, o ICP-ANACOM já havia referido que a ORLA teria implicações em áreas como a OLL, sendo expectável que os operadores pudessem transitar da ORLA para a OLL e, posteriormente, para o acesso directo, através de infra-estruturas próprias, à medida que consolidassem a sua posição no mercado. Deste modo, pode considerar-se que a OLL é complementar e não substituta da ORLA e que ambas as opções podem coexistir. Ou seja, poderão existir operadores que numa primeira fase, optem como estratégia de entrada no mercado a oferta de acessos tipo ORLA, e subsequentemente, à medida que se familiarizam com a procura de serviços e com uma maior disponibilidade de recursos aderirem à OLL. Podem também existir operadores que tenham uma maior rentabilidade em determinadas áreas geográficas, pelo que terão maior incentivo em investir na desagregação do lacete local, enquanto noutras áreas com menor rentabilidade, poder-se-ão focar preferencialmente no investimento em acessos tipo ORLA.

³⁰ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=218162>

³¹ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=218162>

³² Vide http://www.anacom.pt/streaming/2trim_cabo2006completo.pdf?categoryId=193682&contentId=389106&field=ATTACHED_FILE

II.E OFERTAS QUE AGREGAM TRÁFEGO E ASSINATURA DISPONIBILIZADAS PELOS CONCORRENTES DO GRUPO PT

93. A OniTelecom remeteu ao ICP-ANACOM em 13/03/06, informação relativa à sua nova oferta Onivox, referindo, em particular, que a mesma se baseia na ORLA. Também a Tele2, em 22/05/06, mencionou que teria disponibilizado uma oferta retalhista baseada na ORLA, a Factura Única Tele2. De acordo com a informação disponível, até ao presente, essas são as únicas ofertas retalhistas baseadas na ORLA. Sem prejuízo, a Novis, a OniTelecom e a Tele2 têm referido que as suas estratégias comerciais e, conseqüentemente, a disponibilização de ofertas baseadas na ORLA dependeriam, em larga medida, de aspectos como: (i) a solicitação, por parte das empresas do Grupo PT, da facturação e da cobrança dos serviços de retalho prestados nos acessos com a ORLA activada; e (ii) os requisitos técnicos aplicáveis quanto ao formato dos registos de chamada (“*call detail records*”).
94. Assistiu-se também ao surgimento de diversas ofertas de serviço de telefone em que não é facturado ao cliente um preço específico de acesso, que seja comparável à assinatura de linha de rede da PTC (e.g. “*Optimus Home*” da Novis, “*Homephone*” da Vodafone, ou “*Plano Lar*” da AR Telecom) ou que agregam assinatura e outros serviços (e.g. “*Clix ADSL*” da Novis ou “*OniDuo*” da Oni) ou que se baseiam no protocolo IP (VoIP). É de notar que essas ofertas diferem de eventuais ofertas que agreguem tráfego e assinatura baseadas na ORLA, já que as primeiras são suportadas em tecnologias alternativas e as últimas englobariam voz tradicional suportada na rede cobre das empresas do Grupo PT. Sem prejuízo dessa diferença, de âmbito tecnológico, e não de funcionalidade, os concorrentes das empresas do Grupo PT encontraram forma de disponibilizarem um leque alargado de ofertas que agregam tráfego e assinatura independentemente da ORLA. Tal permite concluir que a implementação desta oferta grossista é um factor que, sendo importante, não é crucial para que os concorrentes das empresas do Grupo PT repliquem as ofertas destas.
95. Releva-se que o leque de ofertas que agregam tráfego e assinatura actualmente disponibilizado por alguns concorrentes das empresas do Grupo PT é amplo, mas as ofertas baseadas na ORLA são limitadas. De qualquer modo, é expectável que se verifique um aumento das ofertas retalhistas baseadas na ORLA à medida que a adopção dessa oferta grossista se for agilizando e tornando mais eficaz e eficiente, em particular com a definição das condições associadas à facturação e à cobrança pelas beneficiárias dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos com a ORLA activada.

III - DELIBERAÇÃO

96. Assim, tendo em conta o anteriormente exposto e considerando, em especial, que:
- (a) a PTC e uma beneficiária, acordaram, em 02/10/06, condições aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados por estas, nos acessos ORLA, tendo, em 18/10/06 e em 19/10/06, comunicado essas condições à AR Telecom, à G9SA, à OniTelecom (a qual não concordou com a proposta da PTC e solicitou a intervenção do ICP-ANACOM), à PT Prime e à Tele2 e que, assim sendo, tal permite que o ICP-ANACOM conclua não existirem motivos para que se possa considerar que tais condições não são razoáveis;

- (b) o ICP-ANACOM aprovou o Sentido provável de decisão sobre condições associadas à inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência de ORLA;
- (c) a Proposta de Referência define um período de cinco dias úteis durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA serão rejeitadas (e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo), sendo que a PTC, por lapso, não terá eliminado a aplicação desse período a solicitações de desactivação da ORLA por parte das beneficiárias – o que deve ser efectuado visto ser positivo para o desenvolvimento da ORLA;
- (d) no final de 2006, existiam 142.419 acessos ORLA, excluindo as activações das empresas do Grupo PT;
- (e) os objectivos de desempenho aplicáveis aos PQS da ORLA, segundo a PTC, teriam, de uma forma geral, sido cumpridos, excepto o “prazo de reparação de avarias” (PQS1) entre Junho de 2006 e Agosto de 2006 e entre Outubro de 2006 e Dezembro de 2006 e as “queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3) em Julho de 2006, sem prejuízo de existirem aspectos por esclarecer quanto ao cumprimento dos objectivos de desempenho aplicáveis aos PQS, uma vez que existem incongruências (sendo que esta matéria continuará a ser acompanhada pelo ICP-ANACOM): (i) a nível do informado pela PTC; e (ii) entre o informado pela PTC e o informado pelas beneficiárias;
- (f) o leque de ofertas que agregam tráfego e assinatura actualmente disponibilizado por alguns concorrentes do Grupo PT é amplo, mas as ofertas baseadas na ORLA são limitadas, sendo expectável que se verifique um aumento das mesmas à medida que a adopção dessa oferta grossista se for tornando mais eficaz e eficiente;
- (g) a PTC, em 16/08/06, informou o ICP-ANACOM que teria proposto às beneficiárias disponibilizar-lhes a informação de facturação mensal de um assinante, no dia correspondente ao final do ciclo de facturação desse assinante, no mês seguinte àquele a que a informação respeita, o que teria sido aceite por algumas beneficiárias, enquanto outras teriam solicitado esclarecimentos, sendo que o prazo máximo de seis meses que terá sido indicado pela PTC, para envio dessa informação em casos excepcionais, é excessivo;
- (h) a implementação da ORLA tem-se efectuado através de ficheiros electrónicos e o API não tem sido utilizado por nenhuma beneficiária (apesar de a PTC ter referido que o início dos testes por parte da Novis para o API estaria previsto para 15/01/07), o que inviabiliza a avaliação concreta e absoluta da fiabilidade e da eficácia do mesmo, sendo que a Novis, em 14/03/06, e a APRITEL, em 21/11/06, referiram que a não utilização do API prejudicaria significativamente a implementação da oferta;
- (i) a Proposta de Referência não descreve os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA;
- (j) a versão 1.8 da Proposta de Referência prevê a antecipação da disponibilização da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, para 15/01/07, apesar de, entre essa data e Abril de 2007, ter que ser a beneficiária a efectuar a suspensão do acesso aos serviços de banda larga, o que poderá fazer enquanto beneficiária da oferta grossista da PTC referente aos mesmos;

(j.1) o prazo de desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante é excessivo, nomeadamente porque o cliente já procedeu à regularização dessa situação;

(j.2) são inaceitáveis situações em que os processos de suspensão temporária sejam accionados directamente junto das empresas do Grupo PT;

(k) a activação simultânea (i) da ORLA e da pré-selecção e (ii) da ORLA e do acesso à *Internet* em banda larga é possível, segundo a PTC, desde 05/06/06;

(l) a Proposta de Referência não prevê a possibilidade de activação da ORLA com base no serviço de pré-selecção e, simultaneamente, no serviço de acesso à *Internet* em banda larga, o que, a concretizar-se, permitiria evitar uma eventual descontinuação do serviço no caso em que um dos serviços ao qual a ORLA pode ser associada deixe de ser disponibilizado pela beneficiária; e

(m) os preços para participações de avarias indevidas devem encontrar-se em conformidade com os princípios de orientação dos preços para os custos e de não discriminação,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), f) e h) do nº 1 do artigo 6º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, e em conformidade com o disposto no nº 3 do artigo 68º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, deliberou proceder à audiência prévia das entidades interessadas, de acordo com o disposto nos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, fixando um prazo de dez dias úteis para que estas, querendo, se pronunciem, por escrito, sobre a Deliberação que pretende adoptar com o seguinte conteúdo:

1. As empresas do Grupo PT podem disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que as ofertas cumpram as obrigações aplicáveis, em especial a orientação dos preços para os custos, a não discriminação e a transparência, a partir da data em que:

(i) procedam à disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários, nos termos da deliberação do ICP-ANACOM sobre as correspondentes condições de disponibilização desses acessos no âmbito da ORLA;

(ii) solicitem às beneficiárias a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, sobre os acessos com a ORLA activada, a um preço igual ou superior ao já acordado com uma beneficiária (3,74 cêntimos de euro por chamada no caso dos serviços temporizados e 3% do valor facturado nos restantes casos);

(iii) existam, pelo menos, 150.000 lacetes equivalentes com a ORLA activada, excluindo as empresas do Grupo PT.

2. Devem as empresas do Grupo PT modificar e publicar, no prazo de dez dias úteis, a Proposta de Referência, em conformidade com as alterações de seguida mencionadas:

(i) deve ser eliminada a aplicação do período de cinco dias úteis durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA são rejeitadas (e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo), no que se reporta às solicitações de desactivação da ORLA por parte das beneficiárias;

- (ii) deve-se descrever, de forma clara, detalhada e inequívoca, os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA, nomeadamente em termos de serviços incompatíveis com a ORLA;
- (iii) deve o prazo máximo de desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante corresponder a: (a) dentro de seis meses, um dia útil e (b) dentro de três meses e até à implementação desse prazo objectivo, três dias úteis;
- (iv) deve-se prever que a PTC pague a cada beneficiária, em cada caso de incumprimento, tanto do prazo máximo de activação como do prazo máximo de desactivação da ORLA por falta de pagamento do assinante, uma compensação coincidente com a estabelecida para o PQS4 (prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA);
- (v) deve-se prever a possibilidade de activação da ORLA com base no serviço de pré-selecção e, simultaneamente, no serviço de acesso à *Internet* em banda larga e garantir que a mesma se mantém enquanto permanecer activado um destes serviços e o cliente não se exprimir de modo contrário;
- (vi) não deve o preço (sem IVA) para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA, ser superior a €19,95 e só pode ser cobrado quando houver deslocação de colaboradores da PTC;
- (vii) deve-se explicitar de modo inequívoco que em nenhum caso os processos de suspensão temporária da ORLA podem ser accionados directamente pelo assinante junto das empresas do Grupo PT;
- (viii) deve-se prever a possibilidade de activação da ORLA com base no serviço de pré-selecção e, simultaneamente, no serviço de acesso à *Internet* em banda larga;
- (ix) os preços aplicáveis às mudanças exteriores quando um assinante que tenha aderido à ORLA mude de morada devem corresponder aos preços retalhistas aplicáveis ao mesmo serviço, que actualmente no caso de acessos analógicos correspondem à instalação respectiva, caso o assinante não disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada, e a €35,91, sem IVA, caso o assinante já disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada, sendo de notar que: (a) eventuais descontos oferecidos pela PTC no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista; e (b) os preços aplicáveis às mudanças exteriores, além dos referentes a acessos analógicos, devem englobar os acessos RDIS.