

DELIBERAÇÃO SOBRE ALTERAÇÕES A INTRODUIR NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE

I - Enquadramento

O ICP-ANACOM definiu, em 14/12/05, as alterações que as empresas do Grupo PT activas nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais deveriam introduzir, no prazo de dez dias úteis, na versão V1.01 da Proposta de Referência de oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA).

A PT Comunicações, S.A. (PTC) e a PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.¹ publicaram, em 30/12/05, a versão V1.0 da Proposta de Referência de ORLA².

Em carta de 05/01/06, a OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (OniTelecom) comunicou que teria verificado que alguns aspectos da Proposta de Referência não cumpririam as Deliberações do ICP-ANACOM sobre a matéria em causa. Além disso, a PTC, num fax de 13/01/06, solicitou ao ICP-ANACOM a reapreciação do objectivo de desempenho aplicável ao parâmetro de qualidade de serviço “prazo de reparação de avarias” e propôs uma alteração da fórmula de cálculo da respectiva compensação por incumprimento. Posteriormente, em 20/01/06, a Telemilénio – Telecomunicações Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2) solicitou ao ICP-ANACOM esclarecimentos sobre algumas matérias.

1.1 Factura única

A OniTelecom referiu que já teria formalmente instado a PTC a solicitar às beneficiárias a facturação e a cobrança da totalidade dos serviços abrangidos na ORLA, tendo proposto a aplicação a esse serviço do preço aplicável à facturação e à cobrança de serviços com numeração não geográfica, que consideraria razoável 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 tráfego³. Contudo, de acordo com a OniTelecom, a PTC não teria demonstrado disponibilidade para solicitar às beneficiárias a facturação e a cobrança da totalidade dos serviços abrangidos na ORLA.

Já a Tele2 entendeu que, quando a beneficiária solicitasse às empresas do Grupo PT a activação da ORLA, todos os serviços suplementares se encontrariam abrangidos, excepto nos casos em que as empresas do Grupo PT expressamente comunicassem à beneficiária que não pretendiam que esta facturasse os seus serviços suplementares.

¹ Doravante designadas “Empresas do Grupo PT”.

² Doravante designada “Proposta de Referência”.

³ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=172843>

No relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, o ICP-ANACOM reiterou o esclarecimento efectuado, na Deliberação de 29/04/05⁴, sobre elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência e especificações aplicáveis às beneficiárias, segundo o qual a ORLA não assegura a existência de uma factura única, apesar de poder contribuir para a mesma. Adicionalmente, destacou-se que o ICP-ANACOM, nos termos do quadro regulamentar, não pode impor às empresas do Grupo PT a obrigação de contratarem os serviços de facturação e cobrança das beneficiárias e que também não existe base legal para a imposição de tal obrigação às empresas sem poder de mercado significativo.

Em qualquer caso, é, ainda, de relevar que a possibilidade concreta de existência de uma factura única, que englobe todos os serviços prestados pelas empresas do Grupo PT, contribuiria para o aumento da concorrência, conforme reiterado no relatório da audiência prévia e do procedimento geral de consulta sobre condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego.

Sem prejuízo, a Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego visa, entre outros objectivos, promover a existência da factura única no maior número possível de casos. Note-se, no entanto, que a mesma não obriga as empresas do Grupo PT a solicitarem às beneficiárias a facturação e a cobrança da totalidade dos serviços abrangidos na ORLA, independentemente da razoabilidade do preço aplicável a esse serviço.

Em qualquer caso, tendo em vista uma implementação eficaz e eficiente da ORLA, afigura-se adequado que as empresas do Grupo PT, no mais breve período de tempo possível após a apresentação pelas beneficiárias das condições associadas aos respectivos serviços de facturação e cobrança, esclareçam as beneficiárias sobre se pretendem, ou não, solicitar que estas facturem e cobrem os serviços prestados sobre os acessos activados para a ORLA, quer sejam prestados pelas próprias empresas do Grupo PT, quer sejam prestados por outras empresas e facturados e cobrados aos utilizadores pelas empresas do Grupo PT. Julga-se que tal prática poderá vir a ser implementada brevemente.

1.2 Serviços abrangidos

A Tele2 considerou que, em acessos com a ORLA activada, o fornecimento do equipamento terminal do serviço telefónico num local fixo oferecido pelas empresas do Grupo PT deveria ser obrigatoriamente cobrado e facturado pela beneficiária, uma vez que existiria uma ligação essencial entre esse serviço e o fornecimento do respectivo acesso.

Segundo a Onitelecom, a Proposta de Referência não cumpriria o disposto na Deliberação de 14/12/05, porque não consagraria a possibilidade de a beneficiária facturar e cobrar o tráfego da propriedade de uma empresa que não a beneficiária ou empresas do Grupo PT, mediante solicitação desta, apenas prevendo os casos em que as empresas do Grupo PT solicita à beneficiária a facturação e a cobrança do tráfego que seja propriedade de uma empresa que não a beneficiária ou as empresas do Grupo PT.

A sub-álnea 5 da alínea ii) do primeiro parágrafo do ponto 5 da Proposta de Referência já prevê a possibilidade de as empresas do Grupo PT solicitarem à beneficiária a facturação e a cobrança do aluguer do equipamento terminal do serviço telefónico num local fixo oferecido pelas empresas do Grupo PT. Adicionalmente, conforme referido no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, o ICP-ANACOM, nos termos do quadro regulamentar, não pode impor às empresas do Grupo PT a obrigação de contratarem os serviços

⁴ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=150142>

de facturação e cobrança das beneficiárias e também não existe base legal para a imposição de tal obrigação às empresas sem poder de mercado significativo. Note-se, ainda, que as beneficiárias podem disponibilizar aos utilizadores um serviço de aluguer de equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo, nos mesmos moldes que as empresas do Grupo PT.

Assim, e até porque a Proposta de Referência não é contrária ao entendimento do ICP-ANACOM, não se identificam vantagens na alteração da mesma.

Nos termos da Deliberação de 29/04/05, a beneficiária não tem qualquer obrigação relativamente à facturação e à cobrança dos serviços prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT, não sendo os mesmos abrangidos pela ORLA, e, caso decida entrar em acordo com outras empresas sobre o serviço de facturação e cobrança, deve oferecer o mesmo em condições razoáveis. Tal entendimento não foi alterado através da Deliberação de 14/12/05.

De facto, as questões em causa nos pontos da Deliberação de 14/12/05 em causa eram: (i) a inclusão do acesso à Internet em banda estreita nos serviços abrangidos pela ORLA; e (ii) a necessidade de as empresas do Grupo PT poderem solicitar à beneficiária a facturação e a cobrança dos serviços prestados por uma empresa que não a beneficiária ou empresas do Grupo PT apenas quando devidamente mandatadas para tal pela empresa detentora do tráfego.

Note-se ainda que não se justifica incluir na Proposta de Referência compromissos que apenas devem resultar da boa vontade de eventuais acordos entre a beneficiária e empresas que não empresas do Grupo PT, aos quais as empresas do Grupo PT são alheias.

Assim, e até porque a Proposta de Referência não é contrária ao entendimento do ICP-ANACOM, não se identificam vantagens na alteração da mesma.

1.3 Procedimentos de fornecimento dos serviços

As disposições relativas a indemnizações ao Estado e à PTC por eventuais irregularidades na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas deveriam, no entender da OniTelecom, ser retiradas da Proposta de Referência, uma vez que seriam excessivas e fora do âmbito da ORLA.

Nos termos do Decreto-Lei nº 20-C/86, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, a atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas depende de pedido do interessado e, também, de despacho favorável do Conselho de Administração da PTC, com base nos elementos de prova que estas definam como suficientes e que sejam fixados por despacho do Ministro da tutela. Assim, conforme o ICP-ANACOM informou, em fax de 05/01/06, às empresas do Grupo PT, as disposições fixadas na Proposta de Referência e, em particular, a exigência de que os contactos do utilizador sejam feitos com a beneficiária não agravam (nem reduzem) o risco de irregularidades na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, caso seja assegurada a observância das disposições estabelecidas na lei neste domínio, disposições estas que a Proposta de Referência não afasta.

Nesse contexto, a responsabilidade da beneficiária deve incidir apenas sobre a recepção e a validação dos documentos que lhe sejam apresentados pelos seus utilizadores. Já as empresas do Grupo PT deverão ser responsabilizadas perante o Estado pela atribuição do benefício em causa, uma vez que o mesmo depende de despacho favorável do Conselho de Administração das empresas do Grupo PT.

Assim, na Proposta de Referência, onde se lê “A Beneficiária será responsável perante o Estado (e perante a PT Comunicações) por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas que sejam seus clientes, ficando obrigada a solicitar-

lhes a devolução de qualquer benefício indevidamente atribuído. Caso a Beneficiária não consiga recuperar o valor correspondente ao desconto indevidamente atribuído deve a mesma assumir o encargo de reembolsar o Estado pelos prejuízos em que este tenha incorrido em virtude de tal irregularidade.”, deve ler-se “A PT Comunicações será responsável perante o Estado por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, nos termos do Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro.” [Quarto parágrafo do ponto 8 da Proposta de Referência].

1.4 Plano de reformados e pensionistas e suspensão temporária

A OniTelecom considerou que o texto do terceiro parágrafo do ponto 2 do Anexo 1 da Proposta de Referência deveria ser alterado de modo a que, em conformidade com a Deliberação de 14/12/05, a atribuição do benefício aplicável aos utilizadores reformados e pensionistas, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao salário mínimo nacional, apenas dependa do envio pela beneficiária às empresas do Grupo PT dos documentos que fazem a prova de vida dos utilizadores em causa, caso esse envio seja solicitado pelas empresas do Grupo PT à beneficiária.

A Tele2 entendeu que deveria ser esclarecido que o pagamento do crédito atribuído pelas empresas do Grupo PT aos seus utilizadores reformados e pensionistas apenas seria pago mediante confirmação pela Tele2 de que os documentos exigidos nesse âmbito se encontrariam verificados e seriam válidos.

Conforme definido na Deliberação de 14/12/05, a atribuição do benefício aplicável aos utilizadores reformados e pensionistas, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao salário mínimo nacional, apenas pode depender do envio pela beneficiária às empresas do Grupo PT dos documentos que fazem a prova de vida dos utilizadores em causa, caso esse envio seja solicitado pelas empresas do Grupo PT à beneficiária.

Assim, na Proposta de Referência, onde se lê “Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT”, deve ler-se “Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT, quando solicitados por esta” [Terceiro parágrafo do ponto 2 do Anexo 1 da Proposta de Referência].

1.5 Facturação e cobrança a assinantes

Para a OniTelecom, a Proposta de Referência deveria referir que: (i) a beneficiária tem total liberdade na fixação de preços no que respeita à mensalidade do acesso analógico; (ii) em caso de não pagamento de facturas por parte dos utilizadores, as beneficiárias poderiam solicitar a suspensão do serviço às empresas do Grupo PT, sem prejuízo das obrigações de pré-notificação atempada dos utilizadores; e (iii) em caso de incumprimento de pagamento de um utilizador ORLA que continue a utilizar serviços das empresas do Grupo PT e a ser por estas facturado, não assiste às empresas do Grupo PT o direito de cortar o acesso à linha, devendo o mesmo estar associado à beneficiária.

Conforme a OniTelecom refere, o entendimento do ICP-ANACOM sobre os aspectos em causa já se encontra apresentado no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de

Referência. Assim, e até porque a Proposta de Referência não é contrária ao entendimento do ICP-ANACOM, não se identificam vantagens na alteração da mesma.

1.6 Informação e Confidencialidade

A Tele2 considerou que, à semelhança do que existiria em outras ofertas grossistas das empresas do Grupo PT, as normas de confidencialidade de informação não deveriam permitir a circulação de informação sobre acessos com a ORLA activada entre as áreas grossistas e os serviços comerciais das empresas do Grupo PT.

As disposições constantes da Proposta de Referência no que respeita à confidencialidade da informação trocada entre as empresas do Grupo PT e as beneficiárias no âmbito da ORLA correspondem às disposições constantes da proposta de referência de interligação (PRI), da proposta de referência de acesso à *Internet* e da oferta de referência para acesso ao lacete local das empresas do Grupo PT para o mesmo efeito (*vide Anexo 9*), pelo que não se compreende a pretensão da Tele2, a qual, aliás, não é apresentada de forma clara. Sem prejuízo, reconhece-se que a Proposta de Referência poderia tornar mais explícitas as obrigações de confidencialidade da informação trocada entre as empresas do Grupo PT e as beneficiárias no âmbito da ORLA a que as empresas se encontram sujeitas.

Assim, na Proposta de Referência, onde se lê “A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar”, deve ler-se “A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar no âmbito da presente Oferta para prestar o serviço à Beneficiária” [Segundo parágrafo do ponto 13.1 da Proposta de Referência].

1.7 Preço de activação

No entender da OniTelecom, a Proposta de Referência deveria explicitar a relação entre o preço de activação da ORLA e o preço máximo de activação da pré-selecção, nos termos da Deliberação de 14/12/05. Nesse sentido, a OniTelecom sugeriu que o preço de activação da ORLA constante da Proposta de Referência deveria ser actualizado de acordo com a eventual alteração do preço máximo de activação da pré-selecção no quadro das alterações a introduzir pela PTC na PRI para 2006.

Já a Tele2 considerou que os processos de activação associados à ORLA e os processos de activação associados à pré-selecção seriam complementares, pelo que o preço aplicável à activação simultânea de ambos os serviços deveria ser corresponder apenas preço de activação de apenas um serviço.

Conforme entendimento expresso no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, o preço máximo de activação da ORLA deve corresponder ao preço máximo de activação da pré-selecção.

Conforme referido no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, a definição de um preço máximo de activação da ORLA correspondente ao preço máximo de activação da pré-selecção é justificável pela proximidade entre os processos associados à ORLA e os processos associados à pré-selecção e a expectável solicitação simultânea da ORLA e da pré-selecção, em muitos casos, cujas poupanças compensarão os custos com o desenvolvimento de uma aplicação informática específica para recepção,

tratamento e processamento dos pedidos de implementação da ORLA. Desse modo, o ICP-ANACOM tomou em consideração a complementaridade existente entre os processos de activação associados à ORLA e os processos de activação associados à pré-selecção, não tendo resultado da mesma, em qualquer caso, a facturação e a cobrança de apenas um preço de activação em situações de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção.

Assim, considera-se que o preço de activação da ORLA deve ser, automaticamente, alterado em conformidade com eventuais alterações do preço máximo de activação da pré-selecção, sendo, todavia, perfunctório explicitar tal relação na Proposta de Referência, uma vez que tal resulta já da Deliberação de 14/12/05.

1.8 Processo de activação do serviço

A Proposta de Referência não explicita qual o prazo máximo para disponibilização da ORLA num determinado acesso, apenas aparecendo esse prazo referenciado nos parâmetros de qualidade de serviço. Considera-se justificado que a Proposta de Referência, sem prejuízo das disposições constantes nesse documento no âmbito da qualidade de serviço, refira expressamente que as empresas do Grupo PT são obrigadas a disponibilizar a ORLA no máximo de cinco dias úteis contado da data da apresentação do pedido electrónico feito pela beneficiária nos termos previstos Proposta de Referência, conforme definido na Deliberação de 14/12/05.

1.9 Possíveis motivos de cessação da prestação do serviço

- **Serviços incompatíveis**

Conforme definido na Deliberação de 14/12/05, a Proposta de Referência deve incluir a definição de serviços incompatíveis com a ORLA, que se considera serem serviços cuja existência de um impossibilita do ponto vista técnico a existência do outro, conforme entendimento constante do relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência.

Assim, na Proposta de Referência, onde se lê “A adesão do assinante a serviços incompatíveis ou a migração para acessos não abrangidos”, deve ler-se “A adesão do assinante a serviços incompatíveis (isto é, serviços cuja existência de um impossibilita do ponto vista técnico a existência do outro) ou a migração para acessos não abrangidos” [Segunda alínea do quinto parágrafo do ponto 6 do Anexo 2 da Proposta de Referência].

- **Cessação do contrato de serviço telef nico num local fixo celebrado entre o utilizador e as empresas do Grupo PT**

De acordo com a Tele2, seria desproporcionado que as empresas do Grupo PT pudessem desactivar a ORLA com base apenas na cessação do contrato de serviço telef nico num local fixo celebrado entre o utilizador e as mesmas, sem que essa cessação fosse motivada por qualquer causa relacionada com serviços suplementares ou serviços não elegíveis no âmbito da pr -selec o. A Tele2 considerou ainda que o ICP-ANACOM deveria esclarecer a rela o entre a cessação da ORLA e a desagrega o do lacete local.

A versão V1.01 da Proposta de Referência de ORLA definia, entre outros, a altera o da titularidade do contrato de serviço telef nico num local fixo e a cessação, por qualquer causa, do contrato de serviço telef nico num local fixo celebrado entre o utilizador e as empresas do Grupo PT como motivos para cessação da presta o da ORLA.

Conforme determinado na Deliberação de 14/12/05, a simples alteração da titularidade do contrato de serviço telefónico num local fixo, sem que o novo titular manifeste expressamente a sua vontade de cessar a ORLA, não deve constituir motivo para fim da prestação da ORLA, posição semelhante ao procedimento previsto na Especificação de pré-selecção pelos prestadores de serviço fixo de telefone⁵, aprovada em 12/05/00, segundo a qual, caso ocorresse a transmissão da posição contratual do utilizador do prestador de acesso directo, manter-se-iam inalterados os contratos de pré-selecção, salvo indicação expressa do novo utilizador em sentido contrário.

Nesse sentido, reitera-se que a simples alteração da titularidade do contrato não deve constituir motivo para a cessação da prestação da ORLA, a menos que o novo titular expressamente manifeste a vontade em sentido contrário. Para além disso, considera-se que essa alteração constitui uma modificação do contrato de serviço telefónico num local fixo celebrado entre o utilizador e as empresas do Grupo PT, e não uma forma de cessar o mesmo, clarificação que deve constar da Proposta de Referência. De facto, cessando o contrato em que se sustenta o fornecimento da linha, não pode legitimamente ser exigido o pagamento do preço que é devido por esta prestação, caso em que inexistente o direito de o facturar. Assim, e até porque a Proposta de Referência não é contrária ao entendimento do ICP-ANACOM, não se identificam vantagens na alteração da mesma.

Quanto à desagregação do lacete local, assinala-se que nos casos em que ocorra uma desagregação completa do lacete local, será uma empresa que não as empresas do Grupo PT que passará a beneficiar de todo o espectro de frequências disponíveis sobre o par de condutores metálicos ligado ao utilizador. Consequentemente, este utilizador deixa de ser assinante das empresas do Grupo PT e, como tal, a ORLA (o direito de facturar o acesso telefónico das empresas do Grupo PT) não pode subsistir. Diferente será o que ocorre nos casos de acesso partilhado, que não implicam a cessação daquele contrato. Assim, e até porque a Proposta de Referência não é contrária ao entendimento do ICP-ANACOM, não se identificam vantagens na alteração da mesma.

1.10 Possíveis causas de rejeição de pedidos

Segundo a OniTelecom, a Proposta de Referência deveria, em cumprimento da Deliberação de 14/12/05, listar todas as possíveis causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, de modo a prevenir que as beneficiárias possam ser confrontadas com sucessivas rejeições de pedidos não fundamentadas ou cuja eventual fundamentação não será conhecida.

Conforme referido na Deliberação de 14/12/05, a Proposta de Referência deve apresentar todas as possíveis causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA. Assim, na Proposta de Referência, onde se lê “Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, nomeadamente as seguintes:”, deve ler-se “Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, as seguintes:” [Ponto 6 do Anexo 2 da Proposta de Referência].

1.11 Possibilidade de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção e do acesso à Internet em banda larga

⁵ Vide http://www.anacom.pt/streaming/psosft.pdf?categoryId=1755&contentId=12530&field=ATTACHED_FILE

A Proposta de Referência deveria, de acordo com a OniTelecom, incluir o formulário a utilizar quando a beneficiária pretender activar simultaneamente a ORLA e a “Rede ADSL PT” ou pretender a activação simultânea da ORLA, da “Rede ADSL PT” e da pré-selecção.

O facto de se concordar com a possibilidade de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção e do acesso à Internet em banda larga não significa, necessariamente, que tenha que haver um formulário único para tal.

Assim, no momento presente, não se afigura proporcional exigir que a Proposta de Referência inclua um formulário único que permitisse activar, simultaneamente, as três ofertas grossistas em causa ou a ORLA e a “Rede ADSL PT”, o que conduziria a uma duplicação de formulários indesejável e potencialmente confusa. De qualquer modo, note-se que a Proposta de Referência prevê um único formulário para os casos em que as beneficiárias pretendam a activação simultânea da ORLA e da pré-selecção. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM continuará a acompanhar esta matéria.

1.12 Planeamento e previsões

Tendo em conta a Deliberação de 14/12/05 e a fase inicial da ORLA, a OniTelecom entendeu que o envio pelas beneficiárias às empresas do Grupo PT de previsões do número de acessos objecto de ORLA referente a 2007 deveria verificar-se na última semana de Dezembro de 2006.

O plano de previsões do número de acessos objecto de ORLA referente a um determinado ano deverá ser apresentado pelas beneficiárias às empresas do Grupo PT na última semana de Dezembro do ano anterior, conforme constante da Proposta de Referência. Assim, o envio pelas beneficiárias às empresas do Grupo do plano de previsões do número de acessos objecto de ORLA referente a 2007 deverá verificar-se até à última semana de Dezembro de 2006.

Sem prejuízo, conforme entendimento expresso no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, no caso específico do plano de previsões referente a 2006, o mesmo deverá ser apresentado pelas beneficiárias às empresas do Grupo PT até ao final do primeiro trimestre de 2006, em virtude da data de implementação da ORLA.

1.13 Gestão de avarias

No entender da OniTelecom, a Proposta de Referência, ao definir um prazo máximo para o período de tempo entre o contacto do utilizador à beneficiária e desta às empresas do Grupo PT em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA, para uma determinada linha de rede, extravasaria qualquer Deliberação do ICP-ANACOM. Além disso, tal disposição seria excessiva e desproporcionada, não cabendo no âmbito da ORLA as empresas do Grupo PT determinarem prazos associados à relação entre a entidade beneficiária e os seus utilizadores.

Um dos parâmetros de qualidade de serviço definidos no âmbito da ORLA é o “prazo de reparação de avarias” (PQS1), que se refere ao tempo, em horas consecutivas, que decorre entre o momento em que é comunicada, pela beneficiária às empresas do Grupo PT, a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço. Assim, o período de tempo entre o contacto do utilizador à beneficiária e desta às empresas do Grupo PT não prejudica as empresas do Grupo PT em termos das respectivas obrigações no âmbito da ORLA. De facto, a beneficiária será responsável por eventuais atrasos na reparação de avarias resultantes exclusivamente de um período de tempo alargado entre a comunicação da avaria pelo utilizador à beneficiária e por esta às empresas do Grupo PT.

Por isso, considera-se não ser proporcional que a Proposta de Referência defina um prazo máximo para o período de tempo entre o contacto do utilizador à beneficiária e desta às empresas do Grupo PT em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA.

Assim, na Proposta de Referência, deve eliminar-se a seguinte disposição: “A Beneficiária deverá assegurar que o período entre o contacto do assinante à Beneficiária e desta à PT não seja superior a 30 minutos” [Primeiro parágrafo da alínea a) do ponto 3 do Anexo 3 da Proposta de Referência].

1.14 Planeamento de trabalhos na rede

Para a OniTelecom, o ICP-ANACOM deveria clarificar que, conforme referido no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, as acções ou operações de manutenção na rede das empresas do Grupo PT que possam provocar interrupções ou suspensões temporárias de serviços prestados no âmbito da ORLA devem ser efectuadas em data acordada entre a beneficiária e as empresas do Grupo PT sempre, e não sempre que possível, uma vez que a Deliberação de 14/12/05 e o relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência seriam contraditórios.

Podem haver circunstâncias excepcionais e não previsíveis cuja resolução célere não é compatível com a marcação de uma data acordada entre as empresas do Grupo PT e a beneficiária. Considera-se, sem prejuízo, que esses casos devem ser devidamente fundamentados, conforme a Proposta de Referência já salvaguarda. Assim, deve manter-se a posição constante da Deliberação de 14/12/05.

1.15 Objectivo de desempenho aplicável ao “prazo de reparação de avarias” e respectiva compensação por incumprimento

A OniTelecom referiu que o segundo parágrafo da alínea b) do ponto 1.1 do Anexo 4 da Proposta de Referência deveria ser alterado de modo a tornar-se mais claro e, em particular, de modo a seguir uma forma semelhante à forma do segundo parágrafo da alínea b) do ponto 1.6 do Anexo 4 da Proposta de Referência, referente ao parâmetro de qualidade de serviço “Tempo de resposta a reclamações na facturação” (PQS6).

Adicionalmente, a OniTelecom notou que a Deliberação de 14/12/05 e a Tabela 3 do relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência difeririam do texto do relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência. A esse propósito, considerou que seria excessivo a adopção de um objectivo de desempenho aplicável ao PQS1 superior a quarenta e oito horas.

A PTC considerou que o ICP-ANACOM deveria aproximar o objectivo de desempenho aplicável ao PQS1, de quarenta e oito horas, do objectivo de desempenho aplicável ao respectivo parâmetro de qualidade de serviço do serviço universal, já que: (i) o “tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas” proposto no Projecto de decisão sobre parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal e objectivos de desempenho aplicáveis aos mesmos⁶, aprovado em 14/12/05, de cento e sessenta e cinco horas, seria mais de três vezes superior ao objectivo de desempenho

⁶ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=158622>

aplicável ao PQS1; (ii) a diferença entre o objectivo de desempenho aplicável ao PQS1 e o objectivo de desempenho aplicável ao respectivo parâmetro de qualidade de serviço do serviço universal deveria resultar, apenas, de eventuais diferenças ao nível do período de tempo necessário à confirmação do restabelecimento completo do serviço, que, no caso da ORLA, é efectuada pela beneficiária e, no caso do serviço universal, é efectuada pela PTC; (iii) em 2004, 80% e 95% das avarias do serviço telefónico num local fixo retalhista teriam sido resolvidas em tempo menor ou igual a setenta e uma horas e cento e sessenta e nove horas, respectivamente, conforme referido no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência; e (iv) as acções de manutenção dos acessos não difeririam consoante a ORLA se encontre, ou não, implementada.

Ainda de acordo com a PTC, a compensação por incumprimento aplicável no âmbito do PQS1 deveria ser calculada com base em horas consecutivas, e não em horas úteis, de forma a ser compatível com a definição do PQS1.

O texto do segundo parágrafo da alínea b) do ponto 1.1 do Anexo 4 da Proposta de Referência encontra-se em conformidade com a Deliberação de 14/12/05, cuja redacção é clara, e, como tal, não se encontram motivos que justifiquem a sua alteração.

Por lapso, o texto do relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência não ficou conforme com a Tabela 3 do mesmo documento e com a Deliberação de 14/12/05. Assim, no texto do relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência, onde se lia “[...] o PQS1 deve ser sessenta e duas horas consecutivas [...]”, deveria ler-se “[...] o PQS1 deve ser quarenta e oito horas consecutivas [...]”, correcção que já foi efectuada, em conformidade com fax remetido pelo ICP-ANACOM, em 05/01/06, às empresas do Grupo PT. Note-se, ainda, que a Proposta de Referência já foi alterada e, desse modo, já se encontra em conformidade com a Deliberação de 14/12/05.

Reitera-se que a fundamentação do objectivo de desempenho aplicável ao PQS1 encontra-se expressa no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência e tem a ver, em particular, com a minimização do tempo de indisponibilidade do serviço telefónico e com o facto de a ORLA ser uma oferta grossista (o que implica a definição de objectivos diferentes e, em particular, mais exigentes face aos objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal), situação que já tinha sido tomada em consideração na Deliberação de 29/04/05.

Quanto à compensação por incumprimento aplicável no âmbito do PQS1, a Deliberação de 14/12/05 solicitou às empresas do Grupo PT a alteração da Proposta de Referência no sentido de a definição do PQS1 ficar conforme com o disposto na Deliberação de 29/04/05, pelo que se deveria ter efectuado, concomitantemente, a correspondente alteração associada à fórmula de cálculo da respectiva compensação por incumprimento. De facto, a compensação por incumprimento aplicável no âmbito do PQS1 deve ser calculada com base em horas consecutivas, e não em horas úteis, de forma a ser compatível com a definição do PQS1.

Assim, na Proposta de Referência, onde se lê ““H” é a diferença, em horas úteis, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço”, deve ler-se ““H” é a diferença, em horas consecutivas, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço” [Primeira alínea do segundo parágrafo do ponto 3 do Anexo 4 da Proposta de Referência].

1.16 Informações a transmitir ao serviço informativo “118” e a constar nas listas telefónicas

De acordo com a OniTelecom, o ICP-ANACOM deveria esclarecer a que entidade compete transmitir e manter actualizadas as informações referentes ao utilizador a constar do serviço

informativo “118” e das listas telefónicas e que entidade deve gerir o nível de confidencialidade das informações em causa.

Nos termos do número 4 do artigo 50º da Lei nº 5/2004, devem ser as empresas que atribuem números de telefone a assinantes a satisfazer todos os pedidos razoáveis de fornecimento de informações pertinentes sobre os respectivos assinantes, solicitadas para efeitos de serviços de informações de listas. Adicionalmente, a alínea i) do número 1 do artigo 48º da Lei nº 5/2004 prevê que um dos elementos que têm que constar dos contratos de oferta de serviços de ligação ou acesso à rede telefónica pública é a indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão, ou não, dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e a sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo, ou não, a sua transmissão a terceiros.

Assim, compete às empresas do Grupo PT, enquanto empresas que atribuem números de telefone a assinantes, obterem a necessária autorização por parte dos seus utilizadores para a transmissão das informações que devem constar dos serviços de informações de listas. Na generalidade dos acessos com ORLA, essa manifestação de vontade será realizada perante as empresas do Grupo PT no momento de celebração do contrato de prestação do serviço de ligação ou acesso à rede telefónica pública.

Sem prejuízo, deve ser a beneficiária a recolher junto do utilizador e a transmitir às empresas do Grupo PT, enquanto empresas que atribuem números de telefone a assinantes, manifestações de vontade que alterem a vontade inicialmente manifestada relativamente à inclusão dos dados do assinante em serviços de informações de listas, já que, conforme estabelecido na Deliberação de 14/12/05, qualquer contacto do assinante com as empresas do Grupo PT, referente à linha de assinante e à alteração dos serviços prestados no âmbito da ORLA, deve ser efectuado através da beneficiária.

1.17 Formato das informações a remeter pelas empresas do Grupo PT à beneficiária com vista à facturação e à cobrança de serviços suplementares

A Tele2 entendeu que a Proposta de Referência deveria definir o formato dos registos de chamada (*call detail records*), devendo prever que esses registos deveriam ser entregues pelas empresas do Grupo PT à beneficiária de modo a que esta pudesse processar a informação em causa directamente nas facturas.

A Tele2 não suscitou anteriormente questões associadas ao formato das informações a remeter pelas empresas do Grupo PT à beneficiária com vista à facturação e à cobrança de serviços suplementares. Neste contexto, espera-se que as empresas do Grupo PT cooperem com as beneficiárias no sentido de uma definição expedita e eficaz dos requisitos técnicos aplicáveis. O ICP-ANACOM, no caso de não haver acordo, poderá proceder à sua reavaliação, devendo, para esse efeito, serem ouvidos os operadores, eventualmente em sede de audiência prévia.

II - Deliberação

Tendo em conta os fundamentos apresentados na análise que faz parte integrante do processo, o Conselho de Administração, ao abrigo das atribuições previstas nas alíneas b) e f) do nº 1 do artigo 6º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, no exercício das competências previstas nas alíneas b) e g) do artigo 9º dos referidos Estatutos e tendo em conta os objectivos de regulação previstos nas alíneas a) do nº 1 e b) do nº 2 do artigo 5º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, aprova, em conformidade com o disposto no nº 1 e na alínea a) do nº 3 do artigo 68º da Lei nº 5/2004:

Devem as empresas do Grupo PT modificar e publicar, no prazo de dez dias úteis, a Proposta de Referência de oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), em conformidade com as seguintes alterações:

1. Onde se lê “A Beneficiária será responsável perante o Estado (e perante a PT Comunicações) por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas que sejam seus clientes, ficando obrigada a solicitar-lhes a devolução de qualquer benefício indevidamente atribuído. Caso a Beneficiária não consiga recuperar o valor correspondente ao desconto indevidamente atribuído deve a mesma assumir o encargo de reembolsar o Estado pelos prejuízos em que este tenha incorrido em virtude de tal irregularidade.”, deve ler-se “A PT Comunicações será responsável perante o Estado por eventuais irregularidades detectadas na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, nos termos do Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro.” [Quarto parágrafo do ponto 8 da Proposta de Referência].
2. Onde se lê “Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT”, deve ler-se “Apenas será efectuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a PT, quando solicitados por esta” [Terceiro parágrafo do ponto 2 do Anexo 1 da Proposta de Referência].
3. Onde se lê “A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar”, deve ler-se “A PT e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar no âmbito da presente Oferta para prestar o serviço à Beneficiária” [Segundo parágrafo do ponto 13.1 da Proposta de Referência].
4. A Proposta de Referência, sem prejuízo das disposições constantes nesse documento no âmbito da qualidade de serviço, deve referir expressamente que as empresas do Grupo PT são obrigadas a disponibilizar a ORLA no máximo de cinco dias úteis contado da data da apresentação do pedido electrónico feito pela beneficiária nos termos previstos Proposta de Referência, conforme definido na Deliberação de 14/12/05.
5. Onde se lê “A adesão do assinante a serviços incompatíveis ou a migração para acessos não abrangidos”, deve ler-se “A adesão do assinante a serviços incompatíveis (isto é, serviços cuja existência de um impossibilita do ponto vista técnico a existência do outro) ou a migração para acessos não abrangidos” [Segunda alínea do quinto parágrafo do ponto 6 do Anexo 2 da Proposta de Referência].
6. Onde se lê “Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, nomeadamente as seguintes:”, deve ler-se “Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, as seguintes:” [Ponto 6 do Anexo 2 da Proposta de Referência].
7. Deve eliminar-se a seguinte disposição: “A Beneficiária deverá assegurar que o período entre o contacto do assinante à Beneficiária e desta à PT não seja superior a 30 minutos” [Primeiro parágrafo da alínea a) do ponto 3 do Anexo 3 da Proposta de Referência].

8. Na decorrência da alteração a incluir na Proposta de Referência sobre a definição do parâmetro de qualidade de serviço “prazo de reparação de avarias” (PQS1), solicitada na Deliberação de 14/12/05, onde se lê ““H” é a diferença, em horas úteis, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço”, deve ler-se ““H” é a diferença, em horas consecutivas, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço” [Primeira alínea do segundo parágrafo do ponto 3 do Anexo 4 da Proposta de Referência].