ANACOM

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - http://www.anacom.pt
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

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

http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=206670

Deliberação de 3.2.2005

ELEMENTOS MÍNIMOS A CONSTAREM NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE E ESPECIFICAÇÕES APLICÁVEIS ÀS ENTIDADES BENEFICIÁRIAS DA OFERTA

PROJECTO DE DECISÃO

PREÂMBULO

I. Considerações gerais

Por Deliberação de 14.12.2004[1], a qual define as obrigações aplicáveis, nos termos da Lei nº 5/2004[2], de 10 de Fevereiro, às empresas com poder de mercado significativo nos mercados retalhistas de banda estreita, o ICP-ANACOM determinou 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 residenciais (doravante designadas "Empresas do Grupo PT") têm a obrigação de disponibilizar uma oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) e de publicar uma Proposta de Referência dessa oferta.

A ORLA consiste numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica do operador com poder de mercado significativo no mercado relevante em questão. O desenvolvimento desta oferta permite à entidade sua beneficiária disponibilizar ofertas retalhistas inovadoras, adicionando valor para o utilizador final através da criação de serviços diversificados, e concorrer com as ofertas do Grupo PT que agreguem, em planos opcionais, o acesso e outros serviços.

Nos restantes países em que esta oferta foi ou está a ser implementada, existindo uma abordagem muito participada e transparente, têm-se verificado prazos de implementação relativamente extensos. Tal decorre também não só do pouco interesse que a oferta poderá ter para os operadores históricos, mas também da sua própria complexidade técnica e operacional.

Neste contexto, o presente documento define os elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência de ORLA, que incluem especificações dirigidas às empresas do Grupo PT, e também estabelece, pontualmente, especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta, com vista à adequada implementação da ORLA. O presente documento incide sobre: (i) entidades beneficiárias; (ii) acessos abrangidos; (iii) serviços abrangidos; (iv) preços; (v) processo de implementação; (vi) facturação e cobrança dos serviços abrangidos; (vii) parâmetros e níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento; (viii) relacionamento com o utilizador final; (ix) definição de responsabilidades / resolução de litígios; e (x) relação entre a ORLA e outros serviços grossistas.

[1] *Vide* http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=774&contentId=246405
[2] *Vide* http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=95319

O documento releva a análise efectuada pelo ICP-ANACOM às respostas à consulta pública sobre ORLA, lançada em 24.07.2003[3] e cujo relatório foi publicado em 22.01.2004[4], às respostas à consulta pública sobre obrigações na área dos mercados retalhistas de banda estreita e à experiência noutros Estados-Membros.

Deste modo, as empresas do Grupo PT devem submeter ao ICP-ANACOM, com rigorosa fundamentação, uma Proposta de Referência de ORLA, o mais tardar, trinta dias após Deliberação final do ICP-ANACOM sobre elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta.

II. Entidades beneficiárias

A definição das entidades beneficiárias da ORLA deve-se basear nos objectivos e nas potenciais vantagens dessa oferta, nos princípios regulamentares aplicáveis e na promoção da concorrência. Nesse contexto, é pertinente garantir que todos os agentes que prestem serviços sobre uma determinada linha de assinante beneficiem de possibilidades equivalentes de agregação de serviços, por forma a poderem concorrer nas mesmas condições.

As empresas que prestam serviço telefónico num local fixo através do serviço de pré-selecção afiguram-se, em princípio, como as primeiras entidades beneficiadas com a ORLA, em virtude do carácter do seu relacionamento com o utilizador final. Destaque-se que a funcionalidade de pré-selecção permite às empresas sem acesso directo ao utilizador final prestarem serviço telefónico num local fixo, o que as torna concorrentes directos das empresas do Grupo PT neste serviço.

Além disso, empresas que disponibilizam serviços de acesso à *Internet* em banda larga também devem ter a possibilidade de disponibilizar aos seus utilizadores finais a agregação da linha de assinante e dos serviços de banda larga na mesma factura. A definição de uma oferta grossista específica que permita agregar, no retalho, um serviço de *Internet* suportado em tecnologia ADSL e o acesso ao serviço telefónico num local fixo, consiste numa forma de ultrapassar a indissociabilidade verificada na prática entre o serviço ADSL e o serviço telefónico num local fixo, que, segundo diversas entidades, constitui um entrave considerável ao desenvolvimento do primeiro, pelo menos nos casos em que o utilizador final demonstre não ter interesse no serviço de serviço telefónico num local fixo.

Por fim, alguns dos agentes que prestem serviços sobre uma determinada linha de assinante, como as empresas que oferecem serviços de selecção chamada a chamada e as empresas que oferecem serviços de *Internet* de banda estreita, podem manter com o utilizador final um vínculo que não é necessariamente periódico e/ou representativo no total pago pelo utilizador final. Torná-los beneficiários da ORLA não potenciaria as vantagens associadas à oferta, já que, no limite, originaria situações em que tais empresas facturassem a linha de assinante sem que, entretanto, tivessem prestado qualquer serviço de comunicações.

Considera-se, assim, que devem ser definidas como entidades beneficiárias da ORLA as que, devidamente habilitadas para o efeito, prestem os seguintes serviços sobre uma determinada linha de assinante: (i) serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção; e/ou (ii) serviços de acesso à *Internet* em banda larga ADSL.

III. Acessos abrangidos

[3] *Vide* http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72272
[4] *Vide* http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=91659

No seguimento da consulta pública sobre ORLA, na qual foi colocada a possibilidade de uma disponibilização faseada dos diferentes tipos de acessos, considera-se que a experiência processual e técnica associada à implementação da ORLA sobre acessos analógicos, podendo ser menos complexa, deverá servir de base para o alargamento subsequente do âmbito de aplicação da oferta aos acessos RDIS. Entende-se, assim, que as empresas do Grupo PT devem reformular a Proposta de Referência de ORLA até final do primeiro trimestre de 2006 no sentido de esta passar a abranger também os acessos RDIS básicos e RDIS Primários.

A inclusão das linhas de rede não activas e dos postos públicos geridos pelas empresas do Grupo PT no âmbito de aplicação da ORLA não é, por definição da oferta, adequada, já que os acessos em causa não originam pagamento de mensalidade associada à linha telefónica por parte dos utilizadores finais, e não contribuiria de forma significativa para a prossecução dos objectivos da ORLA. Consequentemente, excluem-se do âmbito de aplicação da ORLA as linhas de rede não activas e os postos públicos.

IV. Serviços abrangidos

A ORLA engloba, por definição, o acesso e, nesse sentido, a cobrança e a facturação do acesso serão efectuadas pela entidade beneficiária da ORLA, nos termos previstos na Proposta de Referência de oferta. Note-se que, obviamente, apenas a entidade beneficiária da ORLA pode cobrar o acesso ao utilizador final aderente à ORLA.

Importa ainda avaliar a possibilidade de integração na ORLA dos serviços: (i) de selecção e pré-selecção; (ii) de chamadas para números não elegíveis; (iii) de acesso à *Internet*, em banda estreita e em banda larga; (iv) suplementares/facilidades de serviço prestados pelas empresas do Grupo PT; e (v) aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo. Essa avaliação constitui um complemento ao objectivo principal da ORLA, de permitir à entidade sua beneficiária agregar o acesso e outros serviços prestados pela mesma.

Assim, de modo geral, entende-se que a entidade beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais os serviços em causa que sejam prestados pelas empresas do Grupo PT, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. Nos restantes casos, não tem a entidade beneficiária da ORLA qualquer obrigação relativamente à facturação e cobrança dos serviços prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT, não sendo os mesmos abrangidos pela ORLA. Caso decida entrar em acordo com outras empresas sobre o serviço de facturação e cobrança, deve oferecer o mesmo em condições razoáveis.

Em particular, nos termos da Proposta de Referência de Interligação (PRI), excepto em caso de acordo em contrário, o operador seleccionado ou pré-seleccionado determina os preços a pagar pelo utilizador final, ao qual factura e cobra directamente.

Assim:

(i) As empresas seleccionadas ou pré-seleccionadas podem solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e cobrança dos serviços prestados pelas mesmas, nos termos acordados entre ambas, não sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. As condições desses acordos devem ser razoáveis.

(ii) As chamadas para números não elegíveis, como é o caso actualmente dos números não geográficos, podem ser prestadas tanto por empresas do Grupo PT como por outras empresas. Contudo, essas chamadas são facturadas e cobradas aos utilizadores finais originadores pelo respectivo prestador de acesso directo, que no caso de acessos "ORLA" são empresas do Grupo PT.

Considera-se que a entidade beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais as chamadas para números não elegíveis actualmente facturadas e cobradas aos utilizadores finais originadores por empresas do Grupo PT, aos preços de retalho definidos pelas empresas prestadoras dos serviços, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA.

(iii) Quanto ao acesso à *Internet* em banda estreita, a facturação e a cobrança desses serviços a utilizadores finais directos das empresas do Grupo PT encontra-se regulada na Proposta de Referência de Acesso à *Internet* (PRAI), nos termos da qual os *Internet Service Providers* (ISPs) podem solicitar às empresas do Grupo PT o serviço de facturação e cobrança dos serviços *Internet* que prestam. Caso o façam, ainda segundo a PRAI, as empresas do Grupo PT não assumirão o risco de não cobrança, encontrando-se previstos os casos em que a cobrança da facturação emitida pelas empresas do Grupo PT ficará a cargo do ISP.

Os ISPs têm, regra geral, solicitado às empresas do Grupo PT a facturação e a cobrança dos serviços *Internet* em banda estreita que prestam. Paralelamente, têm disponibilizado no mercado uma modalidade de acesso pré-pago, que não exige qualquer processo de facturação e cobrança. De facto, essa obrigação das empresas do Grupo PT deixa de ser justificável num contexto em que as mesmas não procedam à facturação e cobrança de outros serviços e, em particular, do acesso.

No que respeita ao acesso à *Internet* em banda larga, actualmente, são os próprios fornecedores desses serviços que facturam e cobram os utilizadores finais.

Assim, relativamente aos acessos à *Internet* em banda estreita ou em banda larga sujeitos à ORLA, as empresas do Grupo PT não têm a obrigação de facturar e cobrar os utilizadores finais desses serviços quando os mesmos são prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT. As empresas prestadoras desses serviços devem ter a possibilidade, por sua vez, de solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços, nos termos acordados entre ambas, não sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. As condições desses acordos devem ser razoáveis.

As empresas prestadoras dos serviços de acesso à *Internet* em banda estreita, caso não cheguem a acordo com a entidade beneficiária da ORLA quanto à facturação e à cobrança dos serviços, devem dispor de um período transitório, que poderá ir até quatro meses a contar da data da adopção de Deliberação final do ICP-ANACOM sobre elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta, para implementarem os seus próprios sistemas de facturação e cobrança. Considera-se que, até final desse período transitório, a cobrança e a facturação dos serviços em questão devem ser efectuadas pelas empresas do Grupo PT nos termos actualmente definidos para tal.

É de realçar que nos acessos nos quais não seja implementada a ORLA a facturação e a cobrança dos serviços de acesso à *Internet* em banda estreita ou em banda larga também devem ser efectuadas de acordo com os termos actualmente definidos para tal.

(iv) Os serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pelas empresas do Grupo PT podem relacionar-se com: identificação da linha chamadora; gestão de chamadas, por exemplo reencaminhamento e barramento de chamadas; consulta e gestão da caixa de correio de voz; e mensagens curtas (SMS).

Actualmente, é direito das empresas do Grupo PT cobrarem o utilizador final pela prestação dos serviços suplementares/facilidades de serviço que prestam. No entanto, os mesmos podem ter um carácter residual e, *per si*, não justificarem, em termos de eficiência e de simplicidade de relacionamento com o utilizador final, a emissão de uma factura pelas empresas do Grupo PT. Note-se que as empresas do Grupo PT poderiam ter prejuízo com a facturação e a cobrança dos

serviços suplementares/facilidades de serviço caso o consumo desses serviços seja esporádico e pontual.

Entende-se que a entidade beneficiária da ORLA deve ter que, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais os serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pelas empresas do Grupo PT, aos preços de retalho definidos por estas, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA.

(v) As empresas do Grupo PT disponibilizam aos seus utilizadores finais a possibilidade de alugarem equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo. Apesar de esse serviço não se encontrar no âmbito da Lei nº 5/2004, a sua relação intrínseca com os serviços de comunicações justifica a sua inclusão no âmbito da ORLA. Note-se que o aluguer de equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo constitui um valor reduzido face ao valor total dos serviços de comunicações electrónicas dispendido pelos utilizadores finais e, por isso, as empresas do Grupo PT poderiam ter prejuízo com a sua facturação e a sua cobrança isoladamente.

Entende-se que a entidade beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais o aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo, aos preços de retalho definidos pelas empresas do Grupo PT, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esse serviço abrangido pela ORLA.

V. Preços

Por Deliberação do ICP-ANACOM de 14.12.2004, as empresas do Grupo PT terão, entre outras, a obrigação de orientação dos preços para os custos nos mercados retalhistas de acesso. Nesse contexto, deve-se determinar a metodologia mais adequada para a definição dos preços associados à ORLA, sendo as principais: (a) custos incrementais de longo prazo (LRICs); (b) custos relacionados com a oferta de acesso desagregado ao lacete local (OLL); (c) custos históricos; (d) práticas correntes europeias; e (e) obtenção do preço grossista de um determinado serviço a partir do preço de retalho desse serviço, ou de um serviço análogo. No relatório da consulta pública sobre ORLA foi debatida esta problemática, reiterando-se agora o entendimento então expresso.

Com efeito, a metodologia segundo a qual o preço grossista de um determinado serviço é obtido a partir do preço de retalho desse serviço, ou de um serviço análogo reúne um conjunto de benefícios que fundamentam a sua adopção, destacando-se: (i) a relativa facilidade da sua implementação; (ii) a sua proporcionalidade face ao problema em questão; (iii) a sua adequação à promoção da concorrência; (iv) o incentivo à minimização dos custos, ao limitar a remuneração do detentor da rede; (v) a possibilidade de o detentor da rede recuperar os custos associados ao serviço em questão; e (vi) a razoabilidade das exigências em termos de informação sobre custos, sendo apenas necessário utilizar informação já existente e devidamente auditada. Essa abordagem garante ainda que o preço grossista se situa abaixo do preço de retalho, evitando, em princípio, situações de estreitamento de margens, e diminui o grau de risco associado ao mercado.

Destaca-se, igualmente, que a abordagem em causa foi a adoptada pelas autoridades reguladoras nacionais (ARNs) dinamarquesa (retalho – 21%) e irlandesa (retalho – 10%) no âmbito da ORLA. Já os preços na Noruega resultam de acordos comerciais entre as entidades envolvidas e no Reino Unido são calculados de acordo com a metodologia de custos

relacionados com a OLL, sendo o preço da ORLA no Reino Unido cerca de 16% superior face ao valor cobrado pela *British Telecom* no retalho em 2004[5].

Os custos evitáveis associados à ORLA, ou seja, os custos que as empresas do Grupo PT deixam de incorrer com a implementação da ORLA, relacionam-se, em princípio, com as seguintes actividades referentes à mensalidade do serviço telefónico num local fixo: (i) conhecer os clientes e o mercado; (ii) melhorar os produtos e serviços; (iii) comercializar e vender; (iv) cobrar; (v) *revenue assurance*; (vi) serviço informativo e comunicações assistidas; e (vii) gerir a imagem e as relações externas da empresa. Para além disso, com a implementação da ORLA, é evitável uma parte dos custos das empresas do Grupo PT associados às seguintes actividades referentes à mensalidade do serviço telefónico num local fixo: (i) sistemas e processos de facturação; (ii) facturar; e (iii) reclamações na facturação.

O preço associado ao direito de facturação de uma determinada linha telefónica das empresas do Grupo PT deve ser calculado subtraindo-se à mensalidade dos acessos analógicos do serviço telefónico num local fixo os custos evitáveis associados à ORLA e tomando em consideração, quando relevante, os custos específicos associados à oferta. Tendo em conta esses aspectos, o preço em questão é orientado para os custos, não deixando de ter como referência o correspondente preço de retalho, evitando-se deste modo situações de estreitamento de margens e aumentando o grau de certeza verificado no mercado.

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM poderá rever o preço grossista da ORLA tendo em conta, nomeadamente, os custos específicos relativos ao processo de implementação da ORLA, após avaliação e eventual aceitação de estimativas devidamente fundamentadas pelas empresas do Grupo PT.

Caso o sistema de implementação da ORLA venha a ser partilhado com outros serviços das empresas do Grupo PT, devem estas apresentar, juntamente com a devida fundamentação, ao ICP-ANACOM a metodologia utilizada na imputação dos custos de desenvolvimento do sistema entre os serviços que utilizem o sistema.

Deve igualmente relevar-se a situação específica dos utilizadores finais reformados e pensionistas cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional. De acordo com a cláusula 9ª da Convenção de Preços para o Serviço Universal[6], a PT Comunicações, S.A. tinha a obrigação de oferecer a esses utilizadores finais condições de prestação do serviço telefónico num local fixo não inferiores às seguintes: (a) uma redução de 50% sobre o preço da mensalidade associada à linha de assinante; e (b) uma redução adicional de 10% sobre o mesmo preço e um crédito em comunicações telefónicas nacionais de valor conjunto não inferior a € 3,53 (sem IVA). Apesar de este regime terminar com o início da vigência das obrigações aplicáveis nos mercados retalhistas de banda estreita, definidas na Deliberação do ICP-ANACOM de 14.12.2004, a primeira alínea decorre do Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro, o qual continua em vigor.

Assim, as empresas do Grupo PT devem reflectir no preço associado à ORLA o desconto de 50% sobre o preço da mensalidade associada à linha de assinante atribuído aos utilizadores finais reformados e pensionistas cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional. A entidade beneficiária da ORLA, por sua vez, deve assegurar que esse valor é reflectido no montante pago pelos utilizadores finais em causa.

VI. Processo de implementação

[5] *Vide* relatório "*Cross Country Analysis*" da *Cullen International* de Dezembro de 2004 e "*Tarifica*" de Agosto de 2004

[6] *Vide* http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=56831&contentId=90016

O tipo de serviços prestados pela entidade beneficiária da ORLA não tem implicações ao nível dos procedimentos de implementação da ORLA, devendo os procedimentos de implementação da ORLA, dada a sua natureza geral, ser aplicáveis a qualquer entidade beneficiária da oferta. Nesse contexto, reitera-se a posição veiculada pelo ICP-ANACOM no relatório da consulta pública sobre ORLA, segundo a qual a proximidade entre os procedimentos de implementação da ORLA e os procedimentos de implementação da pré-selecção facilitará a implementação da ORLA, nomeadamente potenciando a experiência acumulada no âmbito do processo referente à pré-selecção, que, actualmente, já se encontra, no geral, estabilizado. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM encontra-se a reavaliar aspectos relacionados com a pré-selecção, pelo que uma eventual alteração dos termos associados ao processo de implementação dessa oferta poderá reflectir-se nas condições referentes ao processo de implementação da ORLA.

Devem, contudo, ser tidas em consideração a eficiência e a agilização do processo de implementação da ORLA, que podem justificar a adopção pontual de procedimentos que constituirão adaptações melhoradas dos procedimentos associados à pré-selecção. A esse propósito, destacam-se as sugestões efectuadas no âmbito dos procedimentos de implementação da pré-selecção por diversas entidades, tais como a desburocratização do processo e a autonomia das relações contratuais entre o utilizador final e o prestador de pré-selecção e entre o utilizador final e o prestador de acesso directo.

De acordo com o relatório da consulta pública sobre a oferta de realuguer da linha de assinante, a ORLA deve ser disponibilizada às entidades beneficiárias de forma não discriminatória.

Cabe ao utilizador final escolher a entidade beneficiária da ORLA, a qual, por sua vez, deve desencadear o processo de implementação da oferta. Com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, a entidade beneficiária da ORLA pode solicitar, por via electrónica, às empresas do Grupo PT a implementação da oferta.

É de realçar que, na chamada telefónica na qual escolhe a entidade beneficiária da ORLA, o utilizador final deve fornecer informações suficientes para a sua identificação enquanto utilizador de uma determinada linha de assinante, destacando-se o seu número de telefone e o seu nome completo.

Quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a ORLA com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, as empresas do Grupo PT devem satisfazer a solicitação da entidade que o utilizador final contactou em último lugar.

Posteriormente, o utilizador final pode alterar a entidade beneficiária da ORLA ou voltar a pagar o aluguer da linha às empresas do Grupo PT. Nesses casos, a nova entidade beneficiária da ORLA, com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, nos supra-definidos, pode informar, por via electrónica, as empresas do Grupo PT da decisão de alteração. Estas, por sua vez, deverão proceder às mudanças necessárias, por forma a concretizarem a alteração solicitada. O utilizador final deve, no caso de pretender alterar a entidade beneficiária, dirigir-se à anterior entidade beneficiária para proceder à cessação da ORLA.

O prazo máximo de disponibilização de um acesso "ORLA" pelas empresas do Grupo PT à entidade beneficiária, contado a partir da data de apresentação da solicitação pela última, deve ser idêntico ao prazo definido no âmbito da pré-selecção para processo equivalente (disponibilização do serviço pelo prestador de acesso directo ao prestador pré-seleccionado), o qual, de acordo com a Especificação de pré-selecção pelos prestadores de serviço fixo de telefone[7], corresponde a cinco dias úteis. De facto, dado esse prazo fazer sentido no caso de a ORLA coexistir com a pré-selecção, não se identificam motivos para a definição de um prazo

[7] *Vide* http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=2389

diferente nas restantes situações. Cabe ainda à entidade beneficiária da ORLA acordar com o utilizador final o prazo de início da prestação do respectivo serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

O processo de implementação da ORLA deve ser o mais célere e eficiente possível. Nesse sentido, deve-se garantir o tratamento sistematizado e automático da informação necessária à mesma. Para promover a celeridade e a eficiência, é desejável que o processo de implementação da ORLA se baseie em ficheiros electrónicos, pelo que as empresas do Grupo PT deverão desenvolver um sistema informático de recepção e tratamento automático de solicitações, o qual deverá estar totalmente operacional aquando da publicação da Proposta de Referência de ORLA, sem prejuízo do seu eventual subsequente aperfeiçoamento.

Devendo o utilizador final realizar uma escolha livre e esclarecida do serviço que pretende, experimentando-o e mantendo a liberdade de continuar cliente ou proceder à desvinculação contratual em relação à entidade beneficiária da ORLA, as empresas do Grupo PT não devem realizar acções indevidas de recuperação do cliente após adesão à ORLA.

Para o efeito, julga-se que não será necessário aplicar um período de guarda, na medida em que é expectável que, frequentemente, a solicitação de implementação da ORLA e o pedido de activação de pré-selecção ocorram em simultâneo, já existindo um período de guarda para o último[8]. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM acompanhará atentamente as práticas comerciais das empresas do Grupo PT, no sentido de avaliar a necessidade de um eventual período de guarda específico para a ORLA.

Por forma a tornar as questões processuais mais transparentes, as empresas do Grupo PT devem definir previamente todos os formulários-tipo necessários no âmbito da ORLA de forma a serem compatíveis com os elementos especificados no presente documento e incluí-los na Proposta de Referência de ORLA.

VII. Facturação e cobrança dos serviços abrangidos

A implementação da ORLA elimina a necessidade de contacto entre as empresas do Grupo PT e o utilizador final para efeitos de facturação e cobrança da mensalidade associada à linha telefónica. Situação idêntica é verificada quando as empresas do Grupo PT solicitem à entidade beneficiária da ORLA que esta proceda à facturação e à cobrança dos restantes serviços que prestam na linha de assinante em causa, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA: serviços de selecção e pré-selecção; serviços de chamadas para números não elegíveis; serviços de acesso à *Internet*, em banda estreita e em banda larga; serviços suplementares/facilidades de serviço; e aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo.

Quanto aos serviços prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT, e não abrangidos pela ORLA, estes devem ser facturados e cobrados pelos respectivos prestadores, a menos que a entidade beneficiária da ORLA e estes acordem algo em contrário.

Os custos e o risco referentes à facturação e à cobrança da mensalidade associada à linha telefónica das empresas do Grupo PT ao utilizador final devem ser assumidos pela entidade beneficiária da ORLA. Para a concretização da facturação e da cobrança, as empresas do Grupo PT devem fornecer, com uma periodicidade de trinta dias, toda a informação pertinente à entidade beneficiária da ORLA. Considera-se que deverá ser obrigação desta proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do utilizador final.

[8] *Vide* http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=71830□□

Caso a entidade beneficiária da ORLA não cumpra, pelo menos, três vezes por ano o prazo de pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA, verificado o terceiro incumprimento perderá automaticamente direito à ORLA, voltando a ser as empresas do Grupo PT a facturarem e a cobrarem a linha de assinante. Nestes casos, nos termos da alínea c) do número 1 do artigo 39º da Lei nº 5/2004, a entidade beneficiária da ORLA deve informar o utilizador final, com uma antecedência mínima de quinze dias úteis, da cessação da ORLA. Note-se, igualmente, que a cessação da ORLA, constituindo apenas a cessação do direito de facturação da linha de assinante, não deverá ter consequências ao nível dos restantes serviços aos quais o utilizador final havia aderido. Em particular, caso a entidade beneficiária da ORLA preste serviços de serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção ao utilizador final, o contrato em causa continuará válido.

Caso as empresas do Grupo PT solicitem que a entidade beneficiária da ORLA proceda à facturação e à cobrança dos restantes serviços abrangidos na ORLA, considera-se que devem ressarci-la pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos serviços em questão nas condições definidas na Proposta de Referência de ORLA. Considera-se que, nessas situações, a entidade beneficiária da ORLA deverá proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT do preço de retalho associado a esses serviços, deduzido dos custos em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos mesmos, no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do utilizador final.

VIII. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento

A definição de parâmetros de qualidade de serviço e respectivos objectivos de desempenho na proposta de referência de ORLA assume importância significativa, já que influenciará a definição das ofertas de retalho das entidades beneficiárias da ORLA. Do mesmo modo, deve ser dado igual relevo à definição de penalizações por incumprimento dos objectivos de desempenho associados a esses parâmetros, que desincentivem desvios da qualidade de serviço face aos objectivos definidos.

Adicionalmente, por forma a tornar mais transparente a verificação do desempenho operacional, as empresas do Grupo PT devem publicar e enviar periodicamente ao ICP-ANACOM os níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA com detalhe mensal e por entidade beneficiária, incluindo os níveis referentes às empresas do Grupo PT, com detalhe suficiente para permitir avaliar se as empresas do Grupo PT fornecem, ou não, às outras empresas uma qualidade de serviço equivalente à que oferecem às empresas do seu Grupo.

Uma vez que a implementação da ORLA não implicará alterações a nível do acesso propriamente dito, considera-se que a ORLA não deve traduzir-se na discriminação dos acessos em causa face aos acessos cuja mensalidade é facturada e cobrada pelas empresas do Grupo PT.

Desse modo, e dado o estatuto da PT Comunicações, S.A. (PTC) de prestador de serviço universal, os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal, em particular os respeitantes ao serviço telefónico num local fixo serão igualmente aplicáveis no âmbito da ORLA e, por isso, as empresas do Grupo PT deverão incluí-los na Proposta de Referência de ORLA, com as adaptações consideradas necessárias, em particular resultantes do facto de a ORLA ser uma oferta grossista e de o serviço universal ser uma oferta retalhista.

Deve-se ter em conta, no entanto, que os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal podem evoluir, em função da sua revisão pelo ICP-ANACOM. Com efeito, o ICP-ANACOM encontra-se a estudar os parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal e eventuais correspondentes objectivos de desempenho. Entretanto,

de acordo com o número 2 do artigo 8º do projecto de regulamento de qualidade aplicável aos serviços de acesso à rede telefónica pública num local fixo e serviço telefónico acessível ao público num local fixo, aprovado por Deliberação do ICP-ANACOM de 23.11.2004[9], a entidade prestadora de serviço universal, sendo adstrita aos parâmetros de qualidade e obrigações de informação estabelecidos no regulamento em causa, fica ainda obrigada a manter o envio ao ICP-ANACOM da informação relativa à qualidade do serviço prestado definida ao abrigo das anteriores Bases da concessão do serviço púbico de telecomunicações, anexas ao Decreto-Lei nº 40/95, de 15 de Fevereiro.

Dos parâmetros definidos no projecto de regulamento de qualidade aplicável aos serviços de acesso à rede telefónica pública num local fixo e serviço telefónico acessível ao público num local fixo, aplicáveis provisoriamente ao serviço universal, destacam-se os seguintes:

(a) Tempo de reparação de avarias

Tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede das empresas do Grupo PT ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro é participada aos serviços das empresas do Grupo PT até ao restabelecimento completo do serviço.

(b) Taxa de avarias por linha de acesso

Número de avarias válidas participadas pelos utilizadores finais aos serviços das empresas do Grupo PT, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede das empresas do Grupo PT ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro.

(c) Queixas sobre incorrecções nas facturas

Número de facturas reclamadas pelos utilizadores finais, por discordância ou incompreensão relativamente a valores facturados.

Adicionalmente, a Proposta de Referência de ORLA deve incluir parâmetros de qualidade de serviço especificamente definidos para a oferta, considerando-se essenciais os seguintes:

(d) Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA

Número de horas decorridas entre a recepção pelas empresas do Grupo PT da solicitação de implementação, alteração ou cessação da ORLA e a informação à entidade beneficiária da ORLA da sua implementação, alteração ou cessação.

(e) Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso

Número de dias decorridos após a data acordada para o envio pelas empresas do Grupo PT dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso.

(f) Tempo de resposta a reclamações na facturação

Número de horas decorridas entre a recepção pelas empresas do Grupo PT da reclamação considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta.

(g) Grau de disponibilidade da linha de assinante

Proporção de horas de funcionamento da linha de assinante face às horas potenciais de funcionamento da mesma (a linha de assinante é considerada indisponível durante o período de tempo que decorre entre o envio da comunicação de um problema na linha de

[9] *Vide* http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=134680

rede imputável às empresas do Grupo PT e a sua resolução, sendo descontados os tempos imputáveis ao utilizador final, em particular no que respeita ao agendamento de deslocações a casa do mesmo).

A Proposta de Referência de ORLA deve englobar minutas não discriminatórias de *Service Level Agreements* (SLAs), incluindo respectivas penalizações por incumprimento, as quais representarão um compromisso das empresas do Grupo PT no sentido de garantirem um determinado nível de qualidade de serviço, integrando, em particular, objectivos de qualidade de serviço, especificando as condições tendentes a assegurar o rigor e o cumprimento das condições definidas e propondo as respectivas penalizações por incumprimento.

Nesse contexto, as empresas do Grupo PT devem tomar em consideração os objectivos de desempenho associados aos parâmetros de qualidade de serviço fixados no âmbito do serviço universal, a cujo cumprimento estarão obrigadas caso o ICP-ANACOM proceda à sua fixação. Adicionalmente, as empresas do Grupo PT devem apresentar uma proposta razoável de penalizações por incumprimento aplicáveis no âmbito desses parâmetros. Caso o ICP-ANACOM objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal, os parâmetros e níveis de qualidade de serviço associados à ORLA e as respectivas penalizações por incumprimento poderão ser revistos.

Neste cenário, o ICP-ANACOM acompanhará o desenvolvimento da ORLA, em particular no que respeita à qualidade de serviço e, consoante a evolução verificada, avaliará a opção actual tomada sobre a matéria.

IX. Relacionamento com o utilizador final

De modo a simplificar o seu relacionamento com as empresas do Grupo PT e com o prestador de serviços, qualquer contacto do utilizador final com as empresas do Grupo PT referente à linha de assinante deve ser efectuado através da entidade beneficiária da ORLA. O mesmo é aplicável no que respeita aos serviços prestados pelas empresas do Grupo PT abrangidos pela ORLA quando estas solicitem à entidade beneficiária da ORLA a sua facturação e a sua cobrança.

Após implementação da ORLA, a gestão, a manutenção e a reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada manter-se-á responsabilidade das empresas do Grupo PT, as quais devem garantir os níveis de qualidade de serviço em termos adequados e não discriminatórios, em conformidade com o presente documento. Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA, competirá ao utilizador final contactar a entidade beneficiária da ORLA, que, por sua vez, contactará as empresas do Grupo PT, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

Embora seja expectável que, para muitos dos utilizadores finais, a ORLA possa ser suficiente para a existência de uma factura única, haverá casos em que tal situação não acontecerá, em virtude de as empresas do Grupo PT poderem não solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços abrangidos pela oferta para além da mensalidade associada à linha telefónica. De igual modo, o utilizador final continuará a dispor de serviços que não se encontrem abrangidos na ORLA, em particular das funcionalidades associadas ao acesso indirecto e à *Internet*, que deverão ser facturadas e cobradas pelas empresas respectivamente responsáveis, a menos que a entidade beneficiária da ORLA acorde com estas em contrário.

X. Definição de responsabilidades / Resolução de litígios

As empresas do Grupo PT e as entidades beneficiárias da ORLA devem desenvolver todos os esforços possíveis de modo a resolverem qualquer litígio associado à Proposta de Referência de ORLA. A apresentação à outra parte do objecto e do motivo do litígio deve ser efectuada por escrito, sendo adequado que a outra parte responda fundamentadamente também por escrito no prazo máximo de vinte dias.

Os litígios no âmbito da Proposta de Referência de ORLA que não forem resolvidos através de acordo entre as empresas do Grupo PT e as entidades beneficiárias da ORLA poderão ser resolvidos, a pedido das partes, pelo ICP-ANACOM, nos termos do artigo 10º da Lei nº 5/2004.

XI. Relação entre a ORLA e outros serviços grossistas

A imposição da ORLA tem implicações em áreas como a pré-selecção e a OLL. Por um lado, é expectável que as empresas pré-seleccionadas tenham particular interesse em serem entidades beneficiárias da ORLA, conseguindo, designadamente, agregar numa única factura a mensalidade associada ao aluguer da linha de rede e o valor referente aos serviços de comunicação. Por outro lado, os operadores podem transitar da ORLA para a Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL) e, posteriormente, para o acesso directo, através de infra-estruturas próprias, à medida que consolidam a sua posição no mercado.

XII. Deliberação do ICP-ANACOM: Projecto de decisão

Considerando o anteriormente exposto, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM delibera proceder à audiência prévia das entidades interessadas, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, e submeter ao procedimento geral de consulta, nos termos do artigo 8º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, e dos procedimentos de consulta aprovados pelo ICP-ANACOM em 12.02.2004, fixando um prazo de vinte dias, em ambos os casos, para que as entidades se pronunciem, por escrito, a Deliberação que pretende tomar com o seguinte conteúdo:

1. As empresas do Grupo PT declaradas, por Deliberação do ICP-ANACOM de 14.12.2004, com poder de mercado significativo nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e para clientes não residenciais devem submeter ao ICP-ANACOM, com rigorosa fundamentação, uma Proposta de Referência de ORLA, no prazo máximo de vinte dias a contar da data da adopção de Deliberação final do ICP-ANACOM sobre elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta, que respeite os elementos mínimos fixados na mesma.
2. Os elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA são os seguintes:

2.1. As entidades beneficiárias da ORLA são as que, devidamente habilitadas para o efeito, prestem os seguintes serviços sobre uma determinada linha de assinante: (i) serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção; e/ou (ii) serviços de acesso à *Internet* em banda larga.

2.2. Os acessos abrangidos pela ORLA são os acessos analógicos, RDIS Básicos e RDIS Primários, devendo as empresas do Grupo PT reformular a Proposta de Referência de

ORLA, até final do primeiro trimestre de 2006, no sentido de esta passar a abranger também os acessos RDIS básicos e RDIS Primários.

2.3. A cobrança e a facturação do acesso serão efectuadas pela entidade beneficiária da ORLA, nos termos previstos na Proposta de Referência dessa oferta.

2.4. Relativamente aos acessos à *Internet* em banda estreita ou em banda larga sujeitos à ORLA, as empresas do Grupo PT não têm a obrigação de facturar e cobrar os utilizadores finais desses serviços quando os mesmos são prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT. As empresas prestadoras desses serviços podem, por sua vez, solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços, nos termos acordados entre ambas, não sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. As condições desses acordos devem ser razoáveis.

2.5. As empresas prestadoras dos serviços de acesso à *Internet* em banda estreita, caso não cheguem a acordo com a entidade beneficiária da ORLA quanto à facturação e à cobrança dos serviços, devem dispor de um período transitório, que poderá ir até quatro meses a contar da data da adopção de Deliberação final do ICP-ANACOM sobre elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta, para implementarem os seus próprios sistemas de facturação e cobrança. Considera-se que, até final desse período transitório, a cobrança e a facturação dos serviços em questão devem ser efectuadas pelas empresas do Grupo PT nos termos actualmente definidos para tal.

2.6. Após ponderação, em particular, dos custos relevantes associados aos serviços em causa, das práticas europeias e dos benefícios para a promoção da concorrência, o preço associado ao direito de facturação de uma determinada linha telefónica das empresas do Grupo PT deve ser calculado subtraindo-se à mensalidade dos acessos analógicos do serviço telefónico num local fixo os custos evitáveis associados à ORLA e tomando em consideração, quando relevante, os custos específicos associados à oferta.

2.7. As empresas do Grupo PT devem reflectir no preço associado à ORLA o desconto de 50% sobre o preço da mensalidade associada à linha de assinante atribuído aos utilizadores finais reformados e pensionistas cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional.

2.8. De modo geral, os aspectos processuais associados à ORLA devem seguir os pontos equivalentes respeitantes à pré-selecção, conforme previstos na Especificação de pré-selecção pelos prestadores de serviço fixo de telefone[10]. Sem prejuízo, é justificável a adopção pontual de procedimentos no âmbito da ORLA diferentes dos associados à pré-selecção, que constituem aperfeiçoamentos dos últimos. Assim, a ORLA deve ser disponibilizada às entidades beneficiárias de forma não discriminatória, cabendo ao utilizador final escolher a entidade beneficiária da ORLA, a qual, por sua vez, deverá desencadear o processo de implementação da oferta.

2.9. Quando o utilizador final solicitar a alteração da entidade beneficiária da ORLA, as empresas do Grupo PT, depois de informadas pela nova entidade beneficiária da ORLA da decisão de alteração, procederão às mudanças necessárias, por forma a concretizarem a alteração solicitada. O utilizador final deve, nesse caso, dirigir-se à anterior entidade beneficiária da ORLA para proceder à cessação da oferta.

2.10. Quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a ORLA com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, as

[10] *Vide* http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=2389

empresas do Grupo PT devem satisfazer a solicitação da entidade que o utilizador final contactou em último lugar.

2.11. O prazo máximo de disponibilização de um acesso "ORLA" pelas empresas do Grupo PT à entidade beneficiária, contado a partir da data de apresentação da solicitação pela última, deve ser idêntico ao prazo definido no âmbito da pré-selecção para processo equivalente (disponibilização do serviço pelo prestador de acesso directo ao prestador pré-seleccionado), o qual, de acordo com a Especificação de pré-selecção pelos prestadores de serviço telefónico num local fixo, corresponde a cinco dias úteis. Cabe ainda à entidade beneficiária acordar com o utilizador final o prazo de início da prestação do respectivo serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

2.12. O processo de implementação da ORLA deverá basear-se em ficheiros electrónicos, pelo que as empresas do Grupo PT devem desenvolver um sistema informático de recepção e tratamento automático de solicitações, o qual deverá estar totalmente operacional aquando da publicação da Proposta de Referência de ORLA, sem prejuízo do seu eventual subsequente aperfeiçoamento.

2.13. A Proposta de Referência de ORLA deve incluir todos os formulários-tipo necessários no âmbito da oferta, definidos pelas empresas do Grupo PT de forma a serem compatíveis com os elementos especificados no presente documento.

2.14. Caso as empresas do Grupo PT solicitem que a entidade beneficiária da ORLA proceda à facturação e à cobrança dos restantes serviços abrangidos na ORLA, devem ressarci-la pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos serviços em questão nas condições definidas na Proposta de Referência de ORLA. Nessas situações, a entidade beneficiária da ORLA deve proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT do preço de retalho associado a esses serviços, deduzido dos custos em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos mesmos, no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do utilizador final.

2.15. As empresas do Grupo PT devem publicar, nomeadamente no seu sítio *Internet*, e enviar trimestralmente ao ICP-ANACOM, até ao vigésimo dia após o final de cada trimestre, os níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA com detalhe mensal e por entidade beneficiária, incluindo os níveis referentes às empresas do Grupo PT, com detalhe suficiente para permitir avaliar se as empresas do Grupo PT fornecem, ou não, às outras empresas uma qualidade de serviço equivalente à que oferecem às empresas do seu Grupo.

2.16. A implementação da ORLA não deve traduzir-se na discriminação dos acessos em causa face aos acessos cuja mensalidade é facturada e cobrada pelas empresas do Grupo PT. Desse modo, e dado o estatuto da PT Comunicações, S.A. de prestador de serviço universal, os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal, em particular os respeitantes ao serviço telefónico num local fixo são igualmente aplicáveis no âmbito da ORLA e, por isso, as empresas do Grupo PT devem incluí-los na Proposta de Referência de ORLA, com as adaptações consideradas necessárias, em particular resultantes do facto de a ORLA ser uma oferta grossista e de o serviço universal ser uma oferta retalhista. Deve-se ter em conta, no entanto, que os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal podem evoluir, em função da sua revisão pelo ICP-ANACOM.

2.17. Os seguintes parâmetros de qualidade de serviço devem constar da Proposta de Referência de ORLA:

(a) Tempo de reparação de avarias

Tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede das empresas do Grupo PT ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro é participada aos serviços das empresas do Grupo PT até ao restabelecimento completo do serviço.

(b) Taxa avarias por linha de acesso

Número de avarias válidas participadas pelos utilizadores finais aos serviços das empresas do Grupo PT, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede das empresas do Grupo PT ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro.

(c) Queixas sobre incorrecções nas facturas

Número de facturas reclamadas pelos utilizadores finais, por discordância ou incompreensão relativamente a valores facturados.

(d) Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA

Número de horas decorridas entre a recepção pelas empresas do Grupo PT da solicitação de implementação, alteração ou cessação da ORLA e a informação à entidade beneficiária da ORLA da sua implementação, alteração ou cessação.

(e) Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso

Número de dias decorridos após a data acordada para o envio pelas empresas do Grupo PT dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso.

(f) Tempo de resposta a reclamações na facturação

Número de horas decorridas entre a recepção da reclamação pelas empresas do Grupo PT considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta.

(g) Grau de disponibilidade da linha de assinante

Proporção de horas de funcionamento da linha de assinante face às horas potenciais de funcionamento da mesma (a linha de assinante é considerada indisponível durante o período de tempo que decorre entre o envio da comunicação de um problema na linha de rede imputável às empresas do Grupo PT e a sua resolução, sendo descontados os tempos imputáveis ao utilizador final, em particular no que respeita ao agendamento de deslocações a casa do mesmo).

2.18. A Proposta de Referência de ORLA deve englobar minutas não discriminatórias de *Service Level Agreements* (SLAs), incluindo respectivas penalizações por incumprimento, as quais representarão um compromisso das empresas do Grupo PT no sentido de garantirem um determinado nível de qualidade de serviço, integrando, em particular, objectivos de qualidade de serviço, especificando as condições tendentes a assegurar o rigor e o cumprimento das condições definidas e propondo as respectivas penalizações por incumprimento.

2.19. Nesse contexto, as empresas do Grupo PT devem tomar em consideração os objectivos de desempenho associados aos parâmetros de qualidade de serviço fixados no âmbito do serviço universal, a cujo cumprimento estarão obrigadas caso o ICP-ANACOM proceda à sua fixação. Adicionalmente, as empresas do Grupo PT devem apresentar uma proposta razoável de penalizações por incumprimento aplicáveis no âmbito desses parâmetros. Caso o ICP-ANACOM defina objectivos de desempenho aplicáveis aos

parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal, os parâmetros e níveis de qualidade de serviço associados à ORLA e as respectivas penalizações por incumprimento poderão ser revistos.

2.20. Após implementação da ORLA, a gestão, a manutenção e a reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada mantêm-se responsabilidade das empresas do Grupo PT, as quais deverão garantir os níveis de qualidade de serviço em termos adequados e não discriminatórios, em conformidade com o presente documento. Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA, competirá ao utilizador final contactar a entidade beneficiária da ORLA, devendo esta, por sua vez, contactar as empresas do Grupo PT, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

2.21. As empresas do Grupo PT e as entidades beneficiárias da ORLA devem desenvolver todos os esforços possíveis de modo a resolverem qualquer litígio associado à Proposta de Referência de ORLA. A apresentação à outra parte do objecto e do motivo do litígio deve ser efectuada por escrito, devendo a outra parte responder fundamentadamente também por escrito no prazo máximo de vinte dias.

3. As entidades beneficiárias da ORLA têm as seguintes obrigações:

3.1. Caso as empresas do Grupo PT disponibilizem os serviços, a entidade beneficiária da ORLA terá que, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais os serviços: (i) de selecção e pré-selecção; (ii) de chamadas para números não elegíveis; (iii) de acesso à *Internet*, em banda estreita e em banda larga; (iv) suplementares/facilidades de serviço; e (v) aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo. Nos restantes casos, não tem a entidade beneficiária da ORLA qualquer obrigação relativamente à facturação e cobrança dos serviços prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT, não sendo os mesmos abrangidos pela ORLA. Caso decida entrar em acordo com outras empresas sobre o serviço de facturação e cobrança, deve oferecer o mesmo em condições razoáveis.

3.2. As empresas seleccionadas ou pré-seleccionadas podem solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços prestados pelas mesmas, nos termos acordados entre ambas, não sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. As condições desses acordos devem ser razoáveis.

3.3. A entidade beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais as chamadas para números não elegíveis, como é o caso actualmente dos números não geográficos, actualmente facturadas e cobradas aos utilizadores finais originadores por empresas do Grupo PT, aos preços de retalho definidos pelas empresas prestadores dos serviços, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA.

3.4. A entidade beneficiária da ORLA terá que, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais os serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pelas empresas do Grupo PT, aos preços de retalho definidos por estas, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA.

3.5. A entidade beneficiária da ORLA terá que, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos utilizadores finais o aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo, aos preços de retalho

definidos pelas empresas do Grupo PT, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esse serviço abrangido pela ORLA.

3.6. A entidade beneficiária da ORLA deve assegurar que o desconto de 50% sobre o preço da mensalidade associada à linha de assinante atribuído aos utilizadores finais reformados e pensionistas cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, reflectido no preço associado à ORLA, é reflectido no montante pago pelos utilizadores finais em causa.

3.7. Com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, a entidade beneficiária da ORLA deverá solicitar, por via electrónica, às empresas do Grupo PT a implementação da oferta. Posteriormente, o utilizador final pode alterar a entidade beneficiária da ORLA ou voltar a pagar o aluguer da linha às empresas do Grupo PT. Nesses casos, a nova entidade beneficiária da ORLA, com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, deve informar, por via electrónica, as empresas do Grupo PT da decisão de alteração.

3.8. Os custos e o risco referentes à facturação e à cobrança da mensalidade associada à linha telefónica das empresas do Grupo PT ao utilizador final devem ser assumidos pela entidade beneficiária da ORLA. Para que a facturação e a cobrança possam ser efectuadas, as empresas do Grupo PT devem fornecer, com uma periodicidade de trinta dias, toda a informação pertinente à entidade beneficiária da ORLA. É obrigação desta proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do utilizador final.

3.9. Caso a entidade beneficiária da ORLA não cumpra, pelo menos, três vezes por ano o prazo de pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA, verificado o terceiro incumprimento perde automaticamente direito à ORLA, voltando a ser as empresas do Grupo PT a facturarem e a cobrarem a linha de assinante. Nestes casos, nos termos da alínea c) do número 1 do artigo 39º da Lei nº 5/2004, a entidade beneficiária da ORLA deverá informar o utilizador final, com uma antecedência mínima de quinze dias úteis, da cessação da ORLA.

4. As empresas do Grupo PT e as entidades beneficiárias da ORLA devem assegurar a coordenação entre a ORLA e a pré-selecção quando ambas sejam pedidas em simultâneo, garantindo, em particular, que não existam interrupções do serviço de pré-selecção motivadas pela implementação da ORLA. Note-se, igualmente, que a ORLA pode coexistir com a portabilidade de operador, com a oferta "Rede ADSL PT" e com a ORALL na modalidade de acesso partilhado.