



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=238242>

Deliberação de 22.3.2007

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

I - ENQUADRAMENTO

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

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

² Doravante designadas “Empresas do Grupo PT”.

³ Doravante designada “Proposta de Referência”.

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

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

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

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

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

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

4. Desde então, a PTC modificou a Proposta de Referência diversas vezes:
 - (a) na versão 1.2, de 06/04/06, incluiu, nomeadamente, alterações na atribuição de benefícios aos reformados e pensionistas, nas participações de avarias indevidas, na gestão de avarias e na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos;
 - (b) a versão 1.3, de 23/05/06, englobou alterações no âmbito do preço de activação e da especificação e do formato dos ficheiros electrónicos e da especificação do *application program interface* (API);
 - (c) a versão 1.4, de 07/09/06, comportou mudanças nos procedimentos de fornecimento dos serviços, na gestão, operação e manutenção e na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos, e, assim, teria contribuído para ultrapassar os problemas associados à activação simultânea da ORLA e da pré-selecção;
 - (d) a versão 1.5, de 29/09/06, incluiu, em particular, os procedimentos de facturação de participações indevidas de avarias e mudanças na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos e na especificação do API;
 - (e) a versão 1.6, de 18/10/06, comportou mudanças nos procedimentos de fornecimentos dos serviços no tocante à suspensão temporária do serviço e à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante;
 - (f) a versão 1.7, de 13/11/06, englobou, designadamente, alterações nos procedimentos de fornecimento dos serviços, na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos e na especificação do API e a possibilidade de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção ou do acesso à *Internet* em banda larga; e
 - (g) a versão 1.8, de 02/01/07, incluiu, em particular, mudanças nos procedimentos de fornecimentos dos serviços no tocante à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante e na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos.
5. É ainda de notar que, nos termos da Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego, as empresas do Grupo PT não poderiam disponibilizar ofertas retalhistas que agregassem o acesso e o tráfego telefónico enquanto não se verificassem, cumulativamente, os seguintes requisitos:
 - (a) disponibilização efectiva pelas empresas do Grupo PT de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) básicos e RDIS primários, para além de acessos analógicos, no âmbito da ORLA;
 - (b) solicitação pelas empresas do Grupo PT às beneficiárias da facturação e da cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, sobre os acessos com a ORLA activada, desde que o preço de facturação e cobrança estabelecido pela beneficiária seja razoável e enquanto a ORLA se encontrar activada no acesso em causa e para a beneficiária em causa; e
 - (c) implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT.
6. Também nos termos da mesma Deliberação, o último requisito encontrar-se-ia verificado se existissem, pelo menos, 150.000 lacetes analógicos equivalentes com a ORLA activada,

excluindo as activações das empresas do Grupo PT. Caso esse número não fosse alcançado, o ICP-ANACOM efectuará uma revisão das condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, no sentido de avaliar se a inexistência desse número mínimo de acessos ORLA activados decorre de eventuais práticas não optimizadas pelas empresas do Grupo PT na implementação da ORLA. Caso se concluisse que a situação em causa resultaria de práticas não optimizadas das empresas do Grupo PT na implementação da ORLA, estas continuariam impedidas de disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico. Caso contrário, o ICP-ANACOM não se oporia à disponibilização de ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que se verificasse o cumprimento do quadro regulamentar aplicável.

7. No sentido de avaliar se a eventual inexistência desse número mínimo de acessos ORLA activados decorreria de eventuais práticas não optimizadas pelas empresas do Grupo PT na implementação da ORLA, foi referido na mencionada deliberação de 14/12/05 que se tomariam em consideração, nomeadamente, os seguintes elementos:
 - (a) relatório mensal, enviado pelas empresas do Grupo PT e pelas beneficiárias, com os níveis dos parâmetros de qualidade de serviço (PQS) definidos na Proposta de Referência;
 - (b) informação, remetida pelas empresas do Grupo PT e pelas beneficiárias, sobre os acessos com a ORLA;
 - (c) condições associadas à procura da ORLA, incluindo o investimento pelas beneficiárias em acessos alternativos ou complementares à ORLA; e
 - (d) relatório mensal, a enviar pelas empresas do Grupo PT e, opcionalmente, pelas beneficiárias, sobre o estado das condições gerais e o progresso verificado na implementação da ORLA.

II - ANÁLISE

8. Em conformidade com o anteriormente referido, a análise sobre as condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego incidirá essencialmente sobre a verificação dos seguintes requisitos:
 - (a) Disponibilização efectiva pelas empresas do Grupo PT de acessos RDIS Básicos e RDIS Primários (além dos acessos analógicos) para activação da ORLA;
 - (b) Desde que o preço de facturação e cobrança estabelecido pela entidade beneficiária seja razoável e enquanto a ORLA se encontrar activada no lacete em causa e para a entidade beneficiária em causa, as empresas do Grupo PT solicitem às entidades beneficiárias a facturação e cobrança de todos os serviços prestados sobre os acessos activados para a ORLA, quer sejam prestados pelas próprias empresas do Grupo PT, quer por outras

empresas quando sejam facturados e cobrados aos assinantes pelas empresas do Grupo PT; e

- (c) c) Implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT.

II.A INCLUSÃO DE ACESSOS RDIS NA ORLA

9. Por deliberação de 15/03/07⁹, foram aprovadas as condições associadas à inclusão dos acessos RDIS na proposta de referência da ORLA, na sequência da qual as empresas do Grupo PT devem, no prazo de dez dias úteis, modificar a Proposta de Referência de ORLA, de acordo com os termos dessa deliberação.

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

II.B.1 PREÇO APLICÁVEL

10. O ICP-ANACOM tem relevado¹⁰ que, embora para a maioria dos assinantes a ORLA seja suficiente para uma factura única, haverá casos em que tal situação poderá não acontecer, até porque podem existir situações em que as empresas do Grupo PT não solicitem às beneficiárias a facturação e a cobrança dos restantes serviços, que não o acesso, abrangidos pela ORLA e poderem ainda existir situações de não acordo entre as beneficiárias e as empresas fora do Grupo PT que prestem serviços não abrangidos pela ORLA.
11. De acordo com a informação disponível¹¹:
- a) a PTC referiu que, em 02/10/06, teria aceite uma proposta da Sonaecom SGPS, S.A. (Sonaecom) (3,74 cêntimos de euro por chamada no caso dos serviços temporizados e 3% do valor facturado nos restantes casos), sendo o valor de 3.74 cêntimos de euro consistente com o definido nos acordos de interligação conhecidos pelo ICP-ANACOM, celebrados entre a PTC e alguns dos operadores;
 - b) a Sonaecom, referiu em 02/03/07, que o preço acordado com a PTC seria relativo ao serviço de facturação e cobrança e não incluiria o risco de não cobrança;
 - c) A PTC referiu, que teria comunicado à OniTelecom, em 18/10/06, as condições acordadas com uma beneficiária sobre facturação e cobrança dos serviços de retalho da PTC prestados nos acessos com a ORLA activada tendo a OniTelecom solicitado,

⁹ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=237583>.

¹⁰ Vide consulta pública sobre ORLA, aprovada por Deliberação de 24/07/03 (vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=206502>), e relatório da consulta sobre os elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência e especificações aplicáveis às beneficiárias (vide http://www.anacom.pt/streaming/relatorio.orka29.4.05.pdf?categoryId=150162&contentId=270845&field=ATTACHED_FILE)

¹¹ Note-se que, segundo a PTC, as beneficiárias teriam conhecido a especificação para envio da informação no âmbito do serviço prestado pela beneficiária de facturação e cobrança de serviços de retalho em 13/03/06. Dada a importância dessa informação, a sua falta poderia ter impossibilitado as beneficiárias de definir, por completo, as condições aplicáveis aos seus serviços de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados nos acessos ORLA e, desse modo, ter atrasado um acordo quanto a essa matéria.

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

- em 27/07/06, a intervenção do ICP-ANACOM no sentido de determinar objectivamente um preço razoável de facturação e cobrança e referido, em 28/02/07, que o preço proposto pela PTC poderia ser aceite por si, desde que fosse também fixado um valor para assunção do risco de não cobrança;
- d) a PTC, em 08/11/06, mencionou que, em 19/10/06, teria comunicado à AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom), à G9SA – Telecomunicações, S.A. (G9SA) e à PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. (PT Prime) as condições acordadas com uma beneficiária aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho da PTC prestados nos acessos com a ORLA activada e que a PT Prime não teria apresentado objecções à proposta, apesar de ter condicionado a aceitação da mesma à aceitação pela PTC de condições recíprocas; e
- e) a Tele2 considerou que, antes do terceiro trimestre de 2006, não se encontraria em condições de facturar e cobrar os serviços de retalho da PTC prestados nos acessos ORLA, apesar de estar interessada em o fazer, tendo a PTC referido, em 08/11/06, que teria comunicado à Tele2, em 19/10/06, ter acordado com uma beneficiária as condições sobre a mesma matéria.
12. O valor de 3.74 cêntimos de euro por chamada (sem IVA), para a facturação e a cobrança de todos os serviços temporizados prestados pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, é consistente com o definido nos acordos de interligação conhecidos pelo ICP-ANACOM, celebrados entre a PTC e alguns dos operadores.
13. Nota-se ainda que o preço definido nos acordos de interligação celebrados entre a PTC e alguns dos outros operadores, de 3.74 cêntimos de euro (sem IVA) por chamada, para os serviços temporizados, definidos na PRI, incluiria já, uma componente relativa ao risco de não cobrança, similarmente aos preços de facturação e cobrança da PTC.
14. Releva-se também, neste contexto, que os custos associados ao risco de não cobrança tenderão a ser expectavelmente menos significativos, atendendo nomeadamente à introdução da facilidade de suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante.
15. Face ao exposto, considera-se que, para os serviços temporizados prestados sobre os acessos ORLA, quando as beneficiárias efectuem a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, um valor igual ou superior a 3.74 cêntimos de euro por chamada (sem IVA), incluindo o risco de não cobrança, é razoável.
16. No que se refere à facturação e cobrança dos serviços não temporizados, entende-se que um preço igual ou superior a 3% do valor facturado, incluindo o risco de não cobrança, assegurando-se sempre (por forma a garantir que os custos de facturação e cobrança são cobertos) um valor mínimo de 3.74 cêntimos de euro (sem IVA) por item facturado é razoável.
17. De todo o modo, caso tal se afigure necessário, o ICP-ANACOM poderá reavaliar, no prazo de seis meses, as condições referidas, face à eventual apresentação, por parte da PTC e dos restantes operadores de dados concretos e objectivos relativamente a esta matéria, em especial quanto a custos envolvidos e níveis de incobráveis

II.B.2 FORMATO DA INFORMAÇÃO

18. A PTC, em 15/03/06, informou que teria divulgado, em 13/03/06, às beneficiárias a especificação de interface para troca da informação necessária à facturação e à cobrança de serviços retalhistas prestados pela PTC¹², que prevê, entre outros aspectos, que as empresas do Grupo PT disponibilizem às beneficiárias a informação de facturação de um determinado mês até ao décimo dia do segundo mês seguinte ao mês a que a informação respeita, tendo essas beneficiárias referido em 26/05/06, que se encontrariam a analisar essa especificação, sem prejuízo de considerarem inviável que a PTC disponibilize às beneficiárias a informação de facturação de um determinado mês até ao décimo dia do segundo mês seguinte.
19. A esse propósito, a PTC, em 16/08/06, informou que, em 20/07/06 e em 21/07/06, teria proposto às beneficiárias disponibilizar-lhes a informação de facturação de um determinado mês no dia correspondente ao final do ciclo de facturação do assinante em causa do mês seguinte ao mês a que a informação respeita. Essa proposta teria sido aceite por algumas beneficiárias, enquanto outras teriam solicitado esclarecimentos. A OniTelecom, em 14/09/06, referiu que se encontraria a aguardar esclarecimentos da PTC sobre os procedimentos de troca de informação de facturação, mas que não consideraria razoável uma proposta que aquela entidade lhe teria apresentado segundo a qual o operador histórico poderia, excepcionalmente, transmitir as informações em causa às beneficiárias no prazo máximo de seis meses, sendo que, regra geral, o prazo máximo para tal seria trinta e cinco dias. A PTC informou em 19/12/06 que a operacionalização da disponibilização de informação para facturação se encontra concluída.
20. A Proposta de Referência dispõe actualmente que “a PT fornecerá à beneficiária os elementos de facturação relevantes, com uma periodicidade máxima de trinta dias, obrigando-se a beneficiária a utilizar esses elementos exclusivamente para efeitos de facturação e cobrança, sendo-lhes expressamente vedada a utilização dos mesmos para qualquer outra finalidade” (pág. 12/119) e que “os elementos de facturação serão enviados pela PT até ao final do mês seguinte ao mês em que os serviços prestados no âmbito da ORLA dizem respeito. A facturação é mensal correspondendo os dados a facturar ao período entre as 00:00 do primeiro dia de cada mês e as 24:00 do último dia de cada mês” (pág. 68/119)].
21. Afigura-se, assim, desejável tendo em conta o acordo referido pela PTC entre si e algumas beneficiárias que as empresas do Grupo PT e as beneficiárias continuem a cooperar no sentido de uma definição expedita e eficaz dos requisitos técnicos aplicáveis quanto ao formato de envio da informação no âmbito dos serviços prestados pelas beneficiárias de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA. Quanto às datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, é desejável que a PTC e as beneficiárias cheguem a acordo sobre a matéria, considerando-se que os

¹² A ter em conta também que a Novis, em 14/03/06, informou que teria, em 09/01/06, questionado a PTC sobre o formato da informação a enviar no âmbito do serviço de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA. Segundo a Novis, essa informação seria determinante para a definição do preço do serviço em causa, uma vez que os custos associados ao serviço dependeriam directamente do formato de envio da informação.

termos desse acordo devem ser englobados na Proposta de Referência, sendo que, em nenhum caso – ainda que expectavelmente as situações de necessidade de recuperação de tráfego em erro sejam muito esporádicas e potenciais, revestindo carácter excepcional - parece razoável um atraso de seis meses.

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

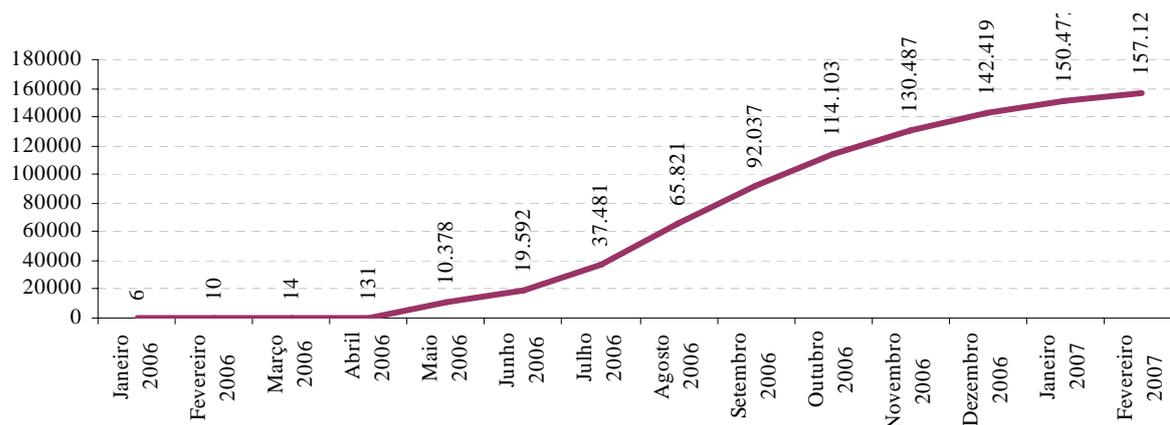
22. A PTC referiu, em 16/08/06, que a sua prática consistiria em facturar em cada mês o aluguer da linha de assinante desse mês e que, consequentemente, se a activação da ORLA ocorresse em momento posterior ao fim do ciclo de facturação, o aluguer da linha de assinante seria facturado duas vezes (uma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

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

II.C.1 VOLUME DE ACESSOS ORLA ACTIVADOS

27. No final de Fevereiro de 2007, existiam 157.124 acessos ORLA, excluindo as activações das próprias empresas do Grupo PT, (no total, existiam 157.125 acessos ORLA), ultrapassando assim os 150.000 lacetes analógicos equivalentes com a ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT, previstos na Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego. Trata-se assim de um volume substancialmente inferior à procura expectável, o qual, segundo referido pela PTC, em 01/06/05, corresponderia à totalidade dos utilizadores em regime de pré-selecção. Nesse contexto, é ainda de destacar que: (i) o número de solicitações de activação da ORLA aumentou substancialmente desde Abril de 2006, conforme se evidencia no gráfico seguinte, e (ii) o número de desactivações da ORLA aumentou significativamente entre Dezembro de 2006 e Fevereiro de 2007.

Gráfico 1. Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos com ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT.



Fonte: PTC.

28. Tendo o ICP-ANACOM determinado, na referida deliberação de 14/12/05, considerar-se que a ORLA se encontraria a ser implementada de forma eficaz e eficiente, se o número de acessos ORLA activados fosse, no mínimo, 150.000 em lacetes analógicos equivalentes, excluindo as activações das empresas do Grupo PT, conclui-se que esta condição foi verificada, assumindo-se assim que a implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT se encontra concretizada.
29. Esta conclusão não elimina, no entanto, uma progressiva e gradual melhoria da oferta, tendo em consideração, nomeadamente, a evolução e dinâmica do mercado, a experiência adquirida e as necessidades dos utilizadores finais. Neste contexto, são analisados seguidamente alguns factores relevantes para a progressiva melhoria da ORLA.

II.C.2 OUTROS FACTORES RELEVANTES PARA A PROGRESSIVA MELHORIA DA IMPLEMENTAÇÃO DA ORLA

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

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

- a) a não apresentação pela maioria das beneficiárias dos planos de previsões do número de acessos ORLA (segundo informação da PTC, apenas a Tele2 teria apresentado àquele prestador o plano em causa, mas as restantes beneficiárias teriam um volume de acessos ORLA pouco significativo ou aguardariam a definição de condições, associadas nomeadamente à facturação e à cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos com a ORLA activada, que considerariam essenciais para planear e prever a sua adesão à ORLA, o que se afigura razoável); e
 - b) a inexistência de acordos entre a PTC e as beneficiárias sobre as condições aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho prestados, por essas empresas ou por outras quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA.
31. Releva-se ainda que, de acordo com o referido pela PTC em 19/12/06, nenhum operador teria apresentado previsões no âmbito da ORLA para 2007, sendo esta informação importante para o cumprimento dos níveis de serviço.
 32. Nos termos da Proposta de Referência, quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a activação da ORLA, a PTC satisfará a solicitação da beneficiária que o assinante contactou em primeiro lugar. Nesse contexto, a Proposta de Referência define um período de cinco dias úteis durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA serão rejeitadas e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo.
 33. Atendendo à evolução da oferta e às necessidades dos utilizadores finais e das beneficiárias, é razoável admitir uma evolução paralela das condições previstas na Proposta de Referência. Neste contexto, considera-se que a previsibilidade e a eficiência relativamente ao funcionamento da oferta e do mercado não seriam adversamente afectadas pela redução do período durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA são rejeitadas, no que respeita às solicitações de desactivação da ORLA por parte das beneficiárias, entendendo-se que esta alteração será positiva para o desenvolvimento da ORLA, já que tornará mais céleres o processo de cessação da ORLA e uma eventual activação da ORLA por outra beneficiária, indo ao encontro da vontade do assinante.
 34. Deste modo, considera-se recomendável que as empresas do Grupo PT possam num prazo de três meses, alterar os seus sistemas e procedimentos, por forma a que o aludido período no decurso do qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA são rejeitadas (e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo) - no que se reporta não só às solicitações de desactivação da ORLA como também às solicitações de activação do realugar da linha de assinante, de alteração da beneficiária e alteração dos serviços – seja reduzido para três dias úteis.
 35. Nos casos específicos em que os pedidos de desactivação da ORLA forem formulados pela beneficiária sobre seus próprios acessos com ORLA activada, a PTC deve implementar, desde já, a alteração que referiu no histórico de versões da versão 1.7 da Proposta de Referência, ou seja, eliminar totalmente a aplicação do referido período de cinco dias úteis.

II.C.2.1 NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

36. Têm-se verificado diversas incorrecções na informação estatística referente à ORLA que a PTC remeteu ao ICP-ANACOM¹³, resumida na tabela seguinte. Tal poderia denotar uma eventual falha nos recursos com base nos quais essa informação seria produzida, situação que, a verificar-se, não contribuiria para uma implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT. Com vista a evitar essas incorrecções, a PTC solicitou o alargamento do prazo para o envio da informação estatística referente à ORLA até ao décimo quinto dia útil do mês seguinte ao mês a que a informação respeita. Tal não se afigura razoável, em virtude: (i) da necessidade de uma supervisão estreita por parte do ICP-ANACOM da implementação da ORLA; e (ii) da experiência adquirida pela PTC, através da elaboração de catorze relatórios com a informação estatística referente à ORLA. De qualquer modo, destaca-se que, mais recentemente, tem-se vindo a verificar uma melhoria na qualidade da informação estatística referente à ORLA que a PTC remete ao ICP-ANACOM.

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

	Objectivo mensal	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	01/07	02/07
(PQS1) (a)	48 h	(h)	(h)	(h)	(h)	5,4 h	70,8 h	49,2 h	45,7 h	42,2 h	66,9 h	147,8 h	200,2 h	79,7h	94,2h
(PQS2) (b)	16%	(h)	(h)	(h)	(h)	0,06%	1,15%	1%	0,85%	1,20%	1,44%	0,85%	1,06%	0,75%	0,75%
(PQS3) (c)	0,8‰	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	735,2‰	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)
(PQS4) (d)	5 d.u. ⁽ⁱ⁾	1 d.u.	2 d.u.	3 d.u.	2 d.u.	3 d.u.	1 d.u.	4 d.u.	5 d.u.	1 d.u.	2 d.u.	1 d.u.	2 d.u.	2 d.u.	2 d.u.
(PQS5) ⁽ⁱ⁾ (e)	10 d.u.	(h)	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0 d.u.	0				
(PQS6) (f)	30 d.u.	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	12 d.u.	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)	(h)
(PQS7) (g)	99,5%	100%	100%	100%	100%	100%	99,98% ^(g)	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%	99,98%	99,98%

Fonte: PTC

(a) “Prazo de reparação de avarias”

(b) “Taxa de avarias por linha de acesso”

(c) “Queixas sobre incorrecções nas facturas”

(d) “Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA”

(e) “Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos”

(f) “Tempo de resposta a reclamações na facturação”

(g) “Grau de disponibilidade da linha de assinante”

^(h) Sem ocorrências registadas

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

¹³ A PTC corrigiu por diversas vezes a informação estatística referente à ORLA remetida ao ICP-ANACOM, nomeadamente a informação referente a: (i) Janeiro de 2006 foi corrigida em 20/04/06; (ii) Fevereiro de 2006 foi corrigida em 20/04/06 e 05/05/06; (iii) Março de 2006 foi corrigida em 18/04/06 e 05/05/06; (iv) Maio de 2006 foi corrigida em 19/06/06, em 20/06/06 (duas vezes) e em 14/11/06; (v) Junho de 2006 foi corrigida em 23/08/06 e em 14/11/06; (vi) Julho de 2006 foi corrigida em 23/08/06 e em 14/11/06; (vii) Agosto de 2006 foi corrigida em 14/11/06; e (viii) Setembro de 2006 foi corrigida em 14/11/06. Essas correções resultaram de erros cometidos pela PTC no cálculo e na medição, em particular: (i) dos níveis realizados dos PQS; (ii) do número de solicitações de activação da ORLA; e (iii) do número de acessos analógicos com a ORLA activada.

⁹⁾ d.u. – dias úteis

- “*Prazo de reparação de avarias*”¹⁴ (PQS1)
37. De acordo com a informação remetida pela PTC, o objectivo de desempenho aplicável ao “prazo de reparação de avarias” (PQS1) não teria sido cumprido em Junho e Julho de 2006 e entre Outubro de 2006 e Fevereiro de 2007. Em particular, o nível realizado piorou significativamente entre Outubro de 2006 e Dezembro de 2006.
38. Sem prejuízo do pagamento de penalizações às beneficiárias, decorrente do incumprimento dos níveis-objectivo estabelecidos para o PQS1, o ICP-ANACOM vê com preocupação os níveis realizados pela PTC, devendo estes melhorar no futuro.
- “*Queixas sobre incorrecções nas facturas*”¹⁵ (PQS3)
39. A PTC referiu que apenas teriam havido ocorrências associadas às “queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3) em Julho de 2006 no caso de uma beneficiária, não tendo, nesse caso, o objectivo de desempenho aplicável ao PQS sido cumprido.
40. Por outro lado, outra beneficiária considerou que a PTC não teria cumprido o objectivo de desempenho aplicável às “queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3) entre Maio de 2006 e Novembro de 2006. A mesma beneficiária referiu que algumas dessas situações teriam resultado de incorrecções da PTC na data de activação da ORLA em alguns acessos e no valor facturado por esse serviço, que não reflectiria a redução verificada no preço de activação da pré-selecção.
- “*Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA*”¹⁶ (PQS4)
41. No que respeita ao “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4), segundo a Tele2, a PTC nunca teria cumprido o objectivo de desempenho aplicável ao contrário do que a PTC considerou. De acordo com a OniTelecom, o “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4) apenas teria sido cumprido em Outubro de 2006 e subsequentemente a partir de Dezembro de 2006, inclusive.
42. Tendo a PTC referido que o objectivo de desempenho aplicável ao “prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA” (PQS4) seria inconsistente com o prazo máximo de satisfação de solicitações de activação da pré-selecção, refira-se que, ao contrário do que aquele operador notou, o último prazo é de cinco dias úteis, conforme definido no Regulamento da selecção e pré-selecção, aprovado em Deliberação de 14/12/05, pelo que o argumento da PTC não colhe.

¹⁴ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em horas consecutivas, que decorre entre o momento em que é comunicada, pela Beneficiária à PT, a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço. Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações”.

¹⁵ Definição constante da Proposta de Referência: “Número de acessos sujeitos a ORLA cuja facturação foi reclamada pela Beneficiária, por discordância com valores debitados ou variáveis que influenciem tais valores, por 1000 acessos relativamente ao número de acessos sujeitos a ORLA facturados à Beneficiária”.

¹⁶ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em dias úteis, que decorre desde a recepção, na PT de uma solicitação válida de activação, alteração de Beneficiária ou cessação da ORLA, por via electrónica, até à sua efectiva execução, medido para 100% das observações”.

- *“Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos”*¹⁷ (PQS5)
43. Relativamente ao “prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos” (PQS5), nos termos da Deliberação de 29/04/05, as empresas do Grupo PT devem fornecer, com uma periodicidade máxima de trinta dias, à beneficiária toda a informação pertinente para a facturação e a cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA.
44. De qualquer modo, as empresas do Grupo PT e as beneficiárias devem acordar datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, em conformidade com a definição do “prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos” (PQS5) constante da Deliberação de 19/04/05. Regista-se que, na ausência desse acordo, a PTC informou que teria vindo a enviar os dados em causa antes do final do mês seguinte ao mês a que se reportam e teria considerado esse prazo para o cálculo do PQS5.
- *“Taxa de avarias por linha de acesso”*¹⁸ (PQS2), *“tempo de resposta a reclamações na facturação”*¹⁹ (PQS6) e *“grau de disponibilidade da linha de assinante”*²⁰ (PQS7)
45. Segundo a PTC, os objectivos de desempenho aplicáveis à “taxa de avarias por linha de acesso” (PQS2), ao “tempo de resposta a reclamações na facturação” (PQS6) e ao “grau de disponibilidade da linha de assinante” (PQS7) teriam sido cumpridos em todos os reportes registados.

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

46. Desde a versão 1.1 da Proposta de Referência, de 09/01/06, que a PTC refere que, como alternativa à troca de informação no âmbito da ORLA através de ficheiros, encontra-se disponível uma API, cuja especificação seria disponibilizada às beneficiárias mediante solicitação destas.
47. A PTC, em 15/03/06, referiu que teria disponibilizado, em 13/03/06, à AR Telecom, à Colt Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. (Colt), à Novis, à OniTelecom e à Nortenet – Sistemas de comunicação, S.A. o interface para troca da informação necessária no âmbito da ORLA à facturação e à cobrança de serviços retalhistas prestados pela PTC, bem como a sua especificação, o que responderia às solicitações das beneficiárias nesse sentido. Segundo a PTC, a AR Telecom, a Novis e a OniTelecom

¹⁷ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em dias úteis, que decorre entre a data acordada com a Beneficiária para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos e a data efectiva de envio”.

¹⁸ Definição constante da Proposta de Referência: “Número de avarias válidas participadas pela Beneficiária aos serviços da PT, por degradação ou interrupção do serviço atribuídas à rede da PT, ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro”.

¹⁹ Definição constante da Proposta de Referência: “Tempo, em dias úteis, que decorre entre a recepção, na PT, de uma reclamação, apresentada pela Beneficiária, considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta à Beneficiária para facturação ao assinante, referindo-se ao pior registo das 95% melhores observações”.

²⁰ Definição constante da Proposta de Referência: “Percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio de acessos sujeitos a ORLA”.

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

- suscitaram questões sobre a matéria e a PTC teria, em 13/03/06, respondido à OniTelecom e à Novis.
48. Sem prejuízo, a PTC, em 14/06/06, referiu ainda que se encontraria a melhorar os processos de atendimento e de tratamento associados à troca de informação no âmbito da ORLA através de ficheiros. Em particular, em 14/09/06, a PTC informou que teriam sido introduzidas alterações nesses processos com vista a garantir a sequencialidade e a não duplicação de ficheiros, bem como a melhorar a validação da formatação dos mesmos.
 49. A PTC, em 15/01/07, referiu que as beneficiárias teriam continuado a enviar-lhe as solicitações de activação da ORLA através de ficheiros e que não teriam ainda implementado a troca de informação através de API. O operador histórico referiu também, em 14/03/07, que a Novis teria concluído com sucesso, em 06/03/07, a realização dos testes da API, prevendo-se para breve o início da sua utilização por aquela beneficiária.
 50. De acordo com a PTC, a API é uma aplicação que, pela sua própria natureza, se encontra em evolução constante, nomeadamente com base na experiência adquirida através da utilização do mesmo e nos consequentes comentários das beneficiárias. Sem prejuízo, considera-se que a PTC poderia elaborar um cronograma com os principais desenvolvimentos futuros da aplicação em causa, o qual seria útil para a planificação de actividades das beneficiárias.
 51. A versão 1.7 da Proposta de Referência englobou, designadamente, alterações na especificação e no formato dos ficheiros electrónicos e na especificação da API, no sentido de os actualizar com base nas novas facilidades da ORLA, em particular a suspensão do serviço por falta de pagamento do assinante e a suspensão temporária do serviço.
 52. A APRITEL, em 21/11/06, considerou que as beneficiárias, à semelhança da PTC, deveriam ter capacidade de responder em tempo real às questões dos assinantes sobre o estado das avarias participadas. Tal seria conseguido através de uma API para a troca de informação sobre participação de avarias no âmbito da ORLA. A construção dessa API poderia ser baseada na experiência adquirida com o trabalho desenvolvido no âmbito do desenvolvimento de uma API semelhante no âmbito da OLL.
 53. De acordo com a APRITEL, a API disponível no âmbito da ORLA deveria incluir, igualmente, a troca de informação sobre suspensão temporária do serviço.
 54. A mesma entidade entendeu que, por motivos operacionais e financeiros e à semelhança do que seria a prática retalhista da PTC, a activação de serviços suplementares/facilidades de serviço deveria ser solicitada pelos assinantes telefonicamente junto do serviço de apoio a clientes das beneficiárias, em detrimento do preenchimento e da assinatura de formulários. Nesse contexto, esta entidade entendeu ainda que as beneficiárias deveriam desencadear o respectivo processo de activação junto da PTC através de ficheiros. Também a OniTelecom, em 15/01/07, considerou que a activação de serviços suplementares/facilidades de serviço deveria ser efectuada através de processos automatizados.
 55. A PTC, em 29/11/06, teria informado a OniTelecom de que teria atribuído prioridades diferentes a cada um tipos de pedidos diversos (tomando em consideração o nível de complexidade, a necessidade prática e o volume de solicitações associados a cada pedido

- diverso) e que, com base nessas prioridades iria proceder à revisão dos processos de atendimento desses diversos e à análise da possibilidade de automatização dos mesmos.
56. Ainda segundo a APRITEL, a PTC a OniTelecom e a Tele2, a Proposta de Referência deveria descrever, de forma clara, detalhada e inequívoca, os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA²¹.
 57. Não tendo a API sido utilizado por nenhuma beneficiária, não se pode avaliar em concreto e em absoluto a fiabilidade e a eficácia do mesmo, não se afigurando todavia que o número de solicitações de activação da ORLA, resulte de falhas significativas no actual sistema de troca de informação no âmbito da ORLA, sendo expectável que o mesmo seja melhorado gradualmente, com base na experiência adquirida. Sem prejuízo, é expectável que a troca de informação através de API se torne um factor essencial para o sucesso da ORLA, em particular quando houver um número razoável de acessos com a ORLA activada e quando o mesmo comece a ser utilizado.
 58. Nesse contexto, seria positivo, designadamente, que a troca de informação referente à participação de avarias, à suspensão temporária do serviço e à activação e à desactivação de serviços suplementares/facilidades de serviço fosse efectuada de forma electrónica (tanto através de ficheiros electrónicos, como através de API).
 59. Adicionalmente, é indispensável que a Proposta de Referência descreva, de forma clara, detalhada e inequívoca, os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA, nomeadamente em termos de serviços incompatíveis com a ORLA.
 60. No tocante à documentação a exigir ao cliente para a activação dos serviços suplementares/facilidades de serviço, considera-se, tendo em vista o cumprimento da obrigação de não discriminação, não ser aceitável que esta se processe de forma diferenciada consoante se tratem de clientes ORLA ou não. Nesta estrita conformidade, nos casos em que se exija à generalidade dos clientes que se apresente determinada documentação, poderá também ser exigido, aos clientes ORLA, a apresentação da correspondente documentação. Nos casos em que não se exija à generalidade dos clientes que se apresente determinada documentação, também não deverá, aos clientes ORLA, ser exigido que se apresente a correspondente documentação.
 61. Relativamente à descrição dos serviços, prestados pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT a facturar e cobrar pelas beneficiárias, considera-se que a mesma contribuirá para um funcionamento mais eficaz e eficiente dos processos associados à ORLA, pelo que as empresas do Grupo

²¹ A versão 1.7 da Proposta de Referência previa os seguintes códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA: (i) “C01 – Campo por preencher”; (ii) “C02 – Campo com n.º de dígitos incorrecto”; (iii) “C03 – Campo tem que ser numérico”; (iv) “C04 – Campo inválido”; (v) “S10 – STF Inexistente”; (vi) “S11 – STF em situação incompatível com ORLA”; (vii) “S12 – STF sem serviço associado à ORLA”; (viii) “S13 – ORLA inexistente”; (ix) “S14 – Serviço associado à ORLA em cessação”; (x) “S15 – Serviço STF em alterações”; (xi) “S16 – Tem associado um serviço incompatível com ORLA”; (xii) “S17 – O pedido não introduz alterações ao serviço”; (xiii) “S18 – Serviço associado à ORLA não pertence à Beneficiária”; (xiv) “S19 – Pedido de Activação/Desactivação/Alteração Beneficiária ORLA em curso”; (xv) “S20 – Pedido Duplicado”; (xvi) “S45 – Pedido inválido - acesso em suspensão temporária”; (xvii) “A30 – Titular do STF Inconsistente com o titular do Formulário”; (xviii) “A31 – Pedido anulado manualmente pela PT”; (xix) “A32 – Anulado por ausência de Formulário”; (xx) “A33 – Anulado por Formulário Inválido”; e (xxi) “A34 – Anulado pela PT por rejeição de activação de Pré-Seleção ou de Acesso Local ADSL (Rede ADSL PT)”.

PT devem remeter às beneficiárias, com periodicidade mensal (excepto se não tiver ocorrido qualquer alteração face ao envio anterior), uma lista completa e exaustiva com a identificação clara de todos os serviços e preços aplicáveis e de quaisquer alterações tarifárias que venham a ocorrer.

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

62. A versão 1.8 da Proposta de Referência prevê que:
- (a) a activação e a desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante seja efectuada pelas empresas do Grupo PT num prazo máximo de cinco dias úteis; e
 - (b) no âmbito da prestação desta facilidade à Beneficiária, seja aplicado um preço de activação da facilidade igual ao da activação da ORLA.
63. O preço de activação associado à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante deve ser não discriminatório e orientado para os custos.
64. No tocante à orientação dos preços para os custos, considera-se razoável que o preço de activação associada à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante corresponda actualmente ao preço de activação associado à pré-selecção, atendendo:
- (a) à semelhança, referida pela PTC, de procedimentos entre a suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante e os processos associados à pré-selecção, os quais envolveriam, segundo aquele operador, a existência de *back office*, para tratamento das solicitações, e o desenvolvimento dos sistemas de informação da PTC;
 - (b) a inexistência de uma avaliação de custos associados ao desenvolvimento dos processos e sistemas de informação com vista à inclusão da possibilidade de suspender a ORLA por falta de pagamento do assinante;
 - (c) ao facto do sistema de contabilidade analítica não incluir informação específica associada à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante.
65. No que se refere à não discriminação, nota-se que o tarifário do serviço telefónico num local fixo (STF) actualmente em vigor, embora não preveja um preço associado à suspensão do acesso ao STF por falta de pagamento do assinante, prevê que, nessas situações, o preço aplicável ao restabelecimento do acesso em causa é €10.47 (sem IVA), pelo que o preço definido na Oferta de Referência (€10, sem IVA) não se afigura discriminatório, permitindo às beneficiárias aplicarem aos assinantes um preço igual ao aplicado pela PTC aquando da eventual desactivação da suspensão. Releva-se também que, em caso de suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, a PTC tem direito a receber o preço de activação associado à suspensão da ORLA pago pela beneficiária, não tendo o direito de cobrar aos assinantes ou às beneficiárias qualquer valor pela desactivação da suspensão em causa, cabendo à beneficiária determinar o valor que o assinante deve pagar nesse momento.
66. Em relação ao nível de serviço proposto, de acordo com as condições gerais de prestação do STF da PTC, constantes do contrato de adesão da PTC para a prestação desse serviço,

aprovado por Deliberação de 08/07/05²², a PTC pode suspender o STF por falta de pagamento do assinante, após pré-aviso adequado, com uma antecedência mínima de oito dias úteis, ao assinante.

67. Assim, afigura-se razoável que as empresas do Grupo PT respondam a solicitações de activação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante em cinco dias úteis, uma vez que, em princípio, tal permitirá à beneficiária avisar previamente o assinante num prazo mínimo igual ao prazo mínimo da PTC, de oito dias úteis.
68. Quanto à desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, o prazo de cinco dias úteis indicado pela PTC parece exagerado, até porque o cliente já procedeu a uma regularização dessa situação, considerando-se que um prazo de um dia útil será mais razoável e compaginável com as práticas correntes retalhistas. Atendendo a eventuais dificuldades no tocante à operacionalização imediata do prazo-objectivo de um dia útil, para desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante considera-se que: (i) o mesmo deverá ser implementado no prazo de seis meses e que (ii) no prazo de três meses e até à implementação do prazo-objectivo de um dia útil, o prazo objectivo deverá ser três dias úteis.
69. Adicionalmente, afigura-se razoável que, com vista à promoção de uma maior eficácia neste tipo de procedimentos, a PTC pague a cada beneficiária, uma penalização em cada caso de incumprimento, tanto do prazo de activação como do prazo de desactivação por falta de pagamento do assinante, considerando-se adequado que tal penalização coincida com a estabelecida para o PQS4 (prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA).

II.C.2.4 SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO

70. A PTC, em 16/08/06, informou que existiriam, em 31/07/06, [IIC] [FIC] assinantes com suspensão temporária do serviço activada, cerca de 1% dos quais pagariam pela mesma. A mesma entidade mencionou que, actualmente, se encontraria a rever alguns aspectos da sua política comercial de retalho e, nesse contexto, ponderaria a [IIC] [FIC] da suspensão temporária do serviço.
71. O ICP-ANACOM veiculou à PTC, em 04/10/06²³, a sua posição em relação à suspensão temporária do serviço tendo, designadamente, esclarecido que não se encontra justificação para que a PTC disponibilize a suspensão temporária do serviço a nível grossista, no âmbito da ORLA, em condições menos favoráveis que as aplicáveis a nível retalhista. Uma prática nesse sentido por parte da PTC consubstanciaria um comportamento discriminatório, pelo que a PTC deve disponibilizar a suspensão temporária do serviço a nível grossista, nas condições praticadas na oferta retalhista.
72. Em particular, nas condições actuais, a beneficiária deve poder solicitar a suspensão da ORLA (com base num pedido do assinante), gratuitamente, uma vez por ano e por um prazo máximo de quatro meses (excepto caso o assinante se ausente em consequência de comissão de serviço civil ou militar ou contrato de trabalho, situações em que o período de suspensão corresponderia à duração da ausência) e durante o período de suspensão, o

²² Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207686>

²³ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=232742>

pagamento da mensalidade associada à ORLA pelas beneficiárias à PTC deve ser suspenso, à semelhança do que sucede no caso dos assinantes da PTC.

73. A versão 1.6 da Proposta de Referência, de 18/10/06, comportou, em particular, mudanças nos procedimentos de fornecimentos dos serviços no tocante à suspensão temporária do serviço, de forma a torná-los compatíveis com a posição do ICP-ANACOM. A PTC comunicou em 19/12/06 que a versão 1.7 da Proposta de Referência descreve novos tipos de pedido e novas notificações inerentes a processos de início e fim de suspensão temporária de STF.
74. A APRITEL, em 21/11/06, referiu que a PTC continuaria a activar a suspensão temporária do serviço sem que tal tenha sido solicitado pelas beneficiárias. Conforme já se encontra previsto na Proposta de Referência, a apresentação de provas documentais no âmbito da suspensão temporária do serviço, deve ser efectuada junto da beneficiária, a qual será responsável pela validação dos documentos exigidos, que deverá enviar às empresas do Grupo PT mediante solicitação destas. Assim, deve a PTC tomar todas as medidas necessárias para evitar situações em que o processo de suspensão temporária do serviço seja iniciado pelo assinante junto dessa empresa.
75. A OniTelecom, em 15/11/06, referiu ainda que não seria compreensível o facto de a reactivação da ORLA no final da suspensão temporária do serviço apenas ser efectuada mediante solicitação da beneficiária nesse sentido, e não automaticamente. Segundo a PTC, essa situação resultaria de uma limitação momentânea dos seus sistemas, tanto que a versão 1.7 da Proposta de Referência já prevê que, a partir de 11/12/06, essa reactivação seja realizada automaticamente.
76. A PTC, em 29/11/06, teria referido à OniTelecom que estaria a prever introduzir melhoramentos à suspensão temporária do serviço em Abril de 2007, data em que apresentaria características adicionais da mesma, em particular o nível de serviço. A OniTelecom referiu, em 18/12/06, que a PTC lhe teria comunicado, em 03/11/06, que os prazos a considerar no âmbito da ORLA seriam os aplicáveis no âmbito do retalho.

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

77. Desde a Deliberação de 29/04/05, sobre elementos mínimos que devem constar na Proposta de Referência e especificações aplicáveis às beneficiárias, que o ICP-ANACOM prevê a possibilidade de a solicitação de activação da ORLA e a solicitação de activação da pré-selecção ocorrerem em simultâneo. Em conformidade, a Proposta de Referência prevê, desde a versão 1.0, essa possibilidade. A versão 1.7 da Proposta de Referência englobou, designadamente, a possibilidade de activação simultânea da ORLA e da pré-selecção ou do acesso à *Internet* em banda larga.
78. A PTC, em 07/09/06, teria começado a associar as solicitações de activação da ORLA e da pré-selecção apenas com base no número de STF e, conseqüentemente, já não seriam rejeitadas solicitações de activação da ORLA devido a diferença entre a data de solicitação da ORLA e a data de solicitação da pré-selecção. Adicionalmente, a PTC, em 21/11/06, informou que teria procedido à divulgação da interface para troca da informação necessária no âmbito da ORLA à activação simultânea da ORLA e do serviço de pré-selecção.

79. Após análise preliminar da especificação dessa interface, o ICP-ANACOM identificou que (i) o sentido da troca de ficheiros de sucessos e insucessos não seria da PTC para a beneficiária, mas sim ao contrário, (ii) o prazo máximo de implementação da pré-selecção não corresponderia exactamente ao que está previsto no Regulamento de selecção e pré-selecção, (iii) a lista de códigos de prestadores não corresponderia à lista de códigos dos prestadores de acesso indirecto actualmente em vigor no âmbito do plano nacional de numeração e (iv) não seria clara a definição de conceitos relativos a “pedidos simultâneos”, “pedidos sobrepostos”, “pedidos em excesso”, “cliente com serviço incompatível”, “incompatibilidade com pedido interno ao PAD”, “incompatibilidade ao nível do tipo de serviço” e “incompatibilidade ao nível do tipo de serviço”, tendo sido, em 14/12/06, solicitados esclarecimentos à PTC relativamente a cada uma dessas matérias.
80. A versão 1.1, de 21/12/06, da interface para troca da informação necessária no âmbito da ORLA à activação simultânea da ORLA e do serviço de pré-selecção acolheu os pontos supra-identificados.
81. Em situações em que a beneficiária disponibilize, num determinado acesso, ambos os serviços aos quais a ORLA pode ser associada (serviço de pré-selecção ou serviço de acesso à *Internet* em banda larga), considera-se que, ainda que um desses serviços deixe de ser prestado pela beneficiária, a PTC não deve desactivar a ORLA se a beneficiária continuar a disponibilizar o outro serviço. Assim, caso, num determinado acesso, o serviço ao qual a ORLA esteja associada inicialmente deixe de ser disponibilizado pela beneficiária e esta continuasse a oferecer o outro serviço, a PTC não deve desactivar a ORLA. Do mesmo modo, considera-se que a PTC deve prever na Proposta de Referência a possibilidade de activação simultânea da ORLA e de ambos os serviços de pré-selecção e de acesso à *Internet* em banda larga, o que permite evitar uma eventual descontinuação do serviço no caso em que um dos serviços ao qual a ORLA pode ser associada deixe de ser disponibilizado pela beneficiária.
82. Não se afigura, no entanto, que o actual volume de solicitações de activação da ORLA, resulte de falhas significativas nos actuais processos de activação da ORLA e dos serviços de pré-selecção e/ou de acesso à *Internet* em banda larga. Sem prejuízo, é expectável que as empresas do Grupo PT e as beneficiárias cooperem no sentido de tornarem esses processos mais expeditos e eficazes.
83. Atendendo a que, a curto prazo, a activação da ORLA poderá ser efectuada com base, simultaneamente, nos serviços de pré-selecção e acesso à *Internet* em banda larga, as beneficiárias deverão pagar, nessas circunstâncias, naturalmente, apenas um preço de activação da ORLA, acrescido do preço de activação da pré-selecção e dos correspondentes custos de activação do acesso à *Internet* em banda larga, nos casos em que estes serviços ainda não se encontrem activos à data de activação da ORLA. Caso as beneficiárias pretendam associar serviços adicionais a um acesso ORLA já activado, considera-se que os custos relativos à inclusão de serviços adicionais na ORLA são negligenciáveis, pelo que não se justifica a definição de um preço adicional a ser cobrado às beneficiárias.

II.C.2.6 PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS

84. Segundo a APRITEL referiu em 21/11/06, os procedimentos para a abertura de avarias utilizados pela PTC não se encontrariam em conformidade com as previsões da Proposta de Referência e, nesse contexto, a mesma entidade considerou que:
- (a) a PTC deveria garantir às beneficiárias um período de tempo razoável entre o momento em que as informa da data de agendamento da deslocação dos seus colaboradores às instalações dos assinantes e esta data;
 - (b) os colaboradores da PTC deveriam contactar a beneficiária, quando o assinante não se encontrar nas suas instalações à hora agendada para a deslocação desses colaboradores às mesmas;
 - (c) as beneficiárias deveriam ter a possibilidade de solicitar uma alteração da data de agendamento da deslocação dos colaboradores da PTC às instalações do assinante sem qualquer penalização, caso tal fosse efectuado com um mínimo de vinte quatro horas de antecedência face à data de agendamento inicial; e
 - (d) deveria existir um mecanismo *on-line* que permitisse às beneficiárias confirmarem a conclusão da PTC nos casos em que essa entidade fechasse as participações de avarias porque não teria verificado as mesmas aquando dos ensaios.
85. Quanto a preços, a APRITEL entendeu que: (i) não deveriam ser cobradas as participações de avarias indevidas nos casos em que não houvesse deslocação de colaboradores da PTC às instalações dos assinantes, ao contrário do previsto na Proposta de Referência; e (ii) o preço grossista associado à deslocação de colaboradores da PTC às instalações dos assinantes deveria ser inferior ao respectivo preço retalhista.
86. É desejável e expectável que as empresas do grupo PT e as beneficiárias continuem a colaborar com vista à melhoria contínua dos processos associados à participação e gestão de avarias, com base na experiência adquirida. Sem prejuízo, é de destacar que a eventual definição de um período de tempo entre o momento em que a PTC informa beneficiárias da data de agendamento da deslocação dos seus colaboradores às instalações dos assinantes e esta data não deve prejudicar os objectivos de desempenho aplicáveis aos PQS constantes da Proposta de Referência.
87. No que respeita aos preços, é de notar que a Proposta de Referência engloba preços para participações de avarias indevidas (€72,40 e €41,90, com e sem deslocação de colaboradores da PTC, respectivamente), desde a versão 1.2, de 06/04/06. A PTC, em 07/04/06, enviou ao ICP-ANACOM a fundamentação para esses preços, que teriam sido baseados nos seguintes pressupostos:
- (a) para o despiste de avaria sem deslocação às instalações do assinante, seriam necessárias 2 horas de um técnico de classe “Electrotécnico de telecomunicações” (ELT) em horário normal;
 - (b) para o despiste de avaria com deslocação às instalações do assinante, seriam necessárias 2,8(3) horas (50 minutos para deslocações e 2 horas para o despiste da avaria) de um técnico de classe ELT em horário normal, bem como a utilização de uma viatura;

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

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

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

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

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

[FIC]

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

96. Já o tarifário do STF da PTC actualmente em vigor prevê que o assinante pague €19,95, sem IVA, quando a PTC verifique, após deslocação dos seus colaboradores às instalações do assinante, que a avaria participada pelo assinante é, efectivamente, em equipamento cuja manutenção é da responsabilidade deste. O custo de participações de avarias indevidas com deslocação de colaboradores da PTC estimado com base nesse valor (soma entre o custo para participações de avarias indevidas sem deslocação de colaboradores da PTC e o preço retalhista para deslocação de colaboradores da PTC) seria [IIC] [FIC].
97. Assim, a adopção do princípio de orientação dos preços para os custos iria dar origem a preços superiores aos preços obtidos com base no princípio da não discriminação, o que não é razoável. Perante o exposto, considera-se que, conforme apresentado na Tabela 3, os preços para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA, sem IVA, apenas devem ser cobrados nos casos que envolvam deslocação de colaboradores da PTC, não podendo nesse caso exceder o respectivo preço de retalho. Considera-se igualmente que o referido preço de retalho, à semelhança do previsto no tarifário retalhista da PTC, só deverá ser aplicado se se verificar que a avaria participada é em equipamento cuja manutenção é da responsabilidade do assinante.

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

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

II.C.2.7 MUDANÇAS EXTERIORES

98. A PTC, em 29/11/06, teria informado a OniTelecom de que o tarifário aplicável às mudanças exteriores (mudança de morada por parte do assinante) no âmbito da ORLA corresponderia ao tarifário retalhista aplicável ao mesmo serviço, apresentado na Tabela 4. Tal afigura-se razoável, devendo a PTC incluir esse tarifário na Proposta de Referência, o qual é aplicável nas situações em que um assinante que tenha aderido à ORLA mude de morada. É de notar que: (i) eventuais descontos oferecidos pela PTC no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista; e (ii) os preços aplicáveis às mudanças exteriores, além dos referentes a acessos analógicos, devem englobar os relativos aos acessos RDIS.
99. Entende-se que, atendendo a que os preços aplicáveis às mudanças devem corresponder aos preços retalhistas aplicáveis ao mesmo serviço pelas empresas do Grupo PT, a publicação destes na Proposta de Referência seria redundante, pelo que não se considera necessária. A PTC deve, não obstante, referir claramente que aos serviços em causa se aplicam os preços de retalho tal como estabelecidos nos respectivos tarifários, por forma a fomentar a transparência. O operador histórico deve ainda informar, num prazo razoável, as beneficiárias de quaisquer alterações tarifárias, a nível de retalho, que tenham impacto nos preços praticados a nível da ORLA.

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

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

100. Nos pedidos de mudanças exteriores, a PTC deve assegurar aos clientes com ORLA activa um nível de qualidade de serviço pelo menos semelhante ao que assegura à generalidade dos seus clientes. Assim, nos pedidos de mudanças exteriores, o disposto no contrato de adesão da PTC²⁴ para a prestação do serviço telefónico acessível ao público num local fixo, sobre o prazo máximo associado à ligação inicial do serviço, incluindo o disposto sobre o incumprimento do referido prazo, pode ser considerado como uma referência

²⁴ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=227347>

razoável para se verificar a obrigação de não discriminação. Deste modo, o prazo máximo para a mudança exterior, no âmbito da ORLA, deverá ser quinze dias úteis, excepto nos casos em que seja necessária a realização de trabalhos especiais, podendo o cliente exigir a redução, em 50%, do valor pago pela mudança exterior se, por motivos que lhe sejam comprovadamente imputáveis, as empresas do Grupo PT incumprirem esse prazo máximo.

III - DELIBERAÇÃO

101. Assim, tendo em conta o anteriormente exposto e considerando, em especial, que:

- (a) No tocante às condições aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados por estas, considera-se que, para os serviços prestados sobre os acessos ORLA, quando as beneficiárias efectuem a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT:
 - (a.1) Quando se trate de serviços temporizados, um valor igual ou superior a 3.74 cêntimos de euro por chamada (sem IVA), incluindo o risco de não cobrança, é razoável;
 - (a.2) Quando se trate de serviços não temporizados, um preço igual ou superior a 3% do valor facturado, incluindo o risco de não cobrança, assegurando-se sempre (por forma a garantir que os custos de facturação e cobrança são cobertos) um valor mínimo de 3.74 cêntimos de euro (sem IVA) por item facturado é razoável;
- (b) o ICP-ANACOM aprovou, em 15/03/07, a deliberação final sobre condições associadas à inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência de ORLA;
- (c) a Proposta de Referência define um período de cinco dias úteis durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA serão rejeitadas (e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo), mas atendendo à evolução da oferta e às necessidades dos utilizadores finais e das beneficiárias, é razoável admitir uma evolução das condições previstas na Proposta de Referência, sendo deste modo:
 - (c.1) recomendável que as empresas do Grupo PT possam num prazo de três meses, alterar os seus sistemas e procedimentos, por forma a que o aludido período no decurso do qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA são rejeitadas (e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo) - no que se reporta não só às solicitações de desactivação da ORLA como também às solicitações de activação do realuguer da linha de assinante, de alteração da beneficiária e alteração dos serviços – seja reduzido para três dias úteis;

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

- (c.2) Importante que, nos casos específicos em que os pedidos de desactivação da ORLA forem formulados pela beneficiária sobre os seus próprios acessos com ORLA activada, a PTC implemente, desde já, a alteração que referiu no histórico de versões da versão 1.7 da Proposta de Referência, ou seja, eliminar totalmente a aplicação do referido período de cinco dias úteis;
- (d) no final de Fevereiro de 2007, existiam 157.124 acessos analógicos ORLA, excluindo as activações das empresas do Grupo PT, ultrapassando assim os 150.000 lacetes analógicos equivalentes com ORLA activada estabelecidos na deliberação de 14/12/05 como uma das condições *sine quibus non* para que as empresas do Grupo PT disponibilizassem ofertas agregadas de assinatura e tráfego;
- (e) os objectivos de desempenho aplicáveis aos PQS da ORLA, segundo a PTC, teriam, de uma forma geral, sido cumpridos, excepto o “prazo de reparação de avarias” (PQS1) em Junho de 2006 e Julho de 2006 e entre Outubro de 2006 e Fevereiro de 2007 e as “queixas sobre incorrecções nas facturas” (PQS3) em Julho de 2006, sem prejuízo de existirem aspectos por esclarecer quanto ao cumprimento dos objectivos de desempenho aplicáveis aos PQS, uma vez que existem incongruências, ainda que estas se tenham vindo a reduzir (sendo que esta matéria continuará a ser acompanhada pelo ICP-ANACOM): (i) a nível do informado pela PTC; e (ii) entre o informado pela PTC e o informado pelas beneficiárias;
- (f) é desejável, tendo em conta o acordo referido pela PTC entre si e algumas beneficiárias, que as empresas do Grupo PT e as beneficiárias continuem a cooperar no sentido de uma definição expedita e eficaz dos requisitos técnicos aplicáveis ao formato de envio da informação no âmbito dos serviços prestados pelas beneficiárias de facturação e cobrança dos serviços de retalho prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, nos acessos ORLA.
- (g) quanto às datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, é desejável, que a PTC e as beneficiárias cheguem a acordo sobre a matéria, considerando-se que os termos desse acordo devem ser englobados na Proposta de Referência, sendo que, em nenhum caso – ainda que expectavelmente as situações de necessidade de recuperação de tráfego em erro sejam muito esporádicas e potenciais, revestindo carácter excepcional - parece razoável um atraso de seis meses.
- (h) a implementação da ORLA tem-se efectuado através de ficheiros electrónicos e a API não tem sido utilizada por nenhuma beneficiária (tendo o operador histórico referido, em 14/03/07, que a Novis teria concluído com sucesso, em 06/03/07, a realização dos testes da API, prevendo-se para breve o início da sua utilização por aquela beneficiária), o que inviabiliza a avaliação concreta e absoluta da fiabilidade e da eficácia do mesmo, sendo que a Novis;
- (i) a Proposta de Referência não descreve os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA;
- (j) a versão 1.8 da Proposta de Referência prevê a antecipação da disponibilização da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, para 15/01/07, apesar de,

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

entre essa data e Abril de 2007, ter que ser a beneficiária a efectuar a suspensão do acesso aos serviços de banda larga, o que poderá fazer enquanto beneficiária da oferta grossista da PTC referente aos mesmos;

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

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

- (k) a activação simultânea (i) da ORLA e da pré-selecção e (ii) da ORLA e do acesso à *Internet* em banda larga é possível, segundo a PTC, desde 05/06/06;
- (l) tendo em vista o cumprimento da obrigação de não discriminação, não é aceitável que existam exigências de apresentação diferenciadas de documentação necessária à activação de serviços suplementares/facilidades de serviço, consoante se tratem de clientes ORLA ou não;
- (m) a descrição e o envio, às beneficiárias, de uma listagem dos serviços que seriam facturados e cobrados pelas beneficiárias contribuirá para um melhor funcionamento dos processos associados à ORLA;
- (n) é desejável que as empresas do Grupo PT, aquando da activação da ORLA, facultem às beneficiárias com base na informação disponível mais recente, a pedido destas e mediante autorização expressa do cliente, num prazo razoável, informação sobre os serviços suplementares activos sobre o acesso em questão;
- (o) a Proposta de Referência não prevê a possibilidade de activação da ORLA com base, simultaneamente, no serviço de pré-selecção e acesso à *Internet* em banda larga, o que, a concretizar-se, permitiria evitar uma eventual descontinuação do serviço no caso em que um dos serviços ao qual a ORLA pode ser associada deixe de ser disponibilizado pela beneficiária;
- (p) os preços para participações de avarias indevidas devem encontrar-se em conformidade com os princípios de orientação dos preços para os custos e de não discriminação; e
- (q) a PTC deve assegurar aos clientes com ORLA activada um nível de qualidade de serviço associado às mudanças exteriores semelhante ao que assegura à generalidade dos seus clientes,

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), f) e h) do nº 1 do artigo 6º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, 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, e em conformidade com o disposto no nº 3 do artigo 68º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, ouvidas as entidades interessadas, delibera, tendo em conta também a fundamentação incluída no relatório da audiência prévia, o qual é parte integrante da presente Deliberação, o seguinte:

1. As empresas do Grupo PT podem disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que:

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

- (i) Solicitem às beneficiárias (dando conhecimento ao ICP-ANACOM) a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, sobre os acessos com a ORLA activada, a um preço igual ou superior a:
 - (a) 3,74 cêntimos de euro por chamada, incluindo o risco de não cobrança, no caso dos serviços temporizados e
 - (b) 3% do valor facturado nos restantes casos, incluindo o risco de não cobrança, assegurando-se, nos restantes casos, sempre um valor mínimo de 3.74 cêntimos de euro por item facturado, incluindo o risco de não cobrança;
 - (ii) A Proposta de Referência de ORLA seja modificada, acolhendo o determinado pelo ICP-ANACOM na deliberação de 15/03/07, sobre condições associadas à inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência de ORLA;
 - (iii) As ofertas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico cumpram as obrigações aplicáveis, em especial a orientação dos preços para os custos, a não discriminação e a transparência,
2. Devem as empresas do Grupo PT modificar e publicar, no prazo de dez dias úteis, a Proposta de Referência, em conformidade com as alterações de seguida mencionadas:
- (i) deve ser eliminada a aplicação do período de cinco dias úteis durante o qual todas as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA são rejeitadas (e após o qual a ORLA estará implementada no acesso em causa e uma solicitação subsequente de activação, alteração ou cessação da ORLA dará início a um novo processo), nos casos específicos em que os pedidos de desactivação da ORLA forem formulados pela beneficiária sobre seus próprios acessos com ORLA activada;
 - (ii) deve-se descrever, de forma clara, detalhada e inequívoca, os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA, nomeadamente em termos de serviços incompatíveis com a ORLA;
 - (iii) deve o prazo máximo de desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante corresponder a:
 - (a) dentro de seis meses, um dia útil e
 - (b) dentro de três meses e até à implementação desse prazo objectivo, três dias úteis;
 - (iv) deve-se prever que a PTC pague a cada beneficiária, em cada caso de incumprimento, tanto do prazo máximo de activação como do prazo máximo de desactivação da ORLA por falta de pagamento do assinante, uma compensação coincidente com a estabelecida para o PQS4 (prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA);
 - (v) deve-se prever a possibilidade de activação da ORLA com base, simultaneamente, nos serviços de pré-selecção e acesso à *Internet* em banda larga e garantir que a mesma se mantém enquanto permanecer activado um destes serviços e o cliente não se exprimir de modo contrário;

VERSÃO EXPURGADA DE ELEMENTOS CONFIDENCIAIS

- (vi) não deve o preço (sem IVA) para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA, ser superior ao preço praticado a nível do retalho (que actualmente se consubstancia em €19,95) e só pode ser cobrado quando verificarem cumulativamente as seguintes condições:
 - (a) Houver deslocação de colaboradores da PTC; e
 - (b) Se verificar que a avaria participada é em equipamento cuja manutenção é da responsabilidade do assinante;
- (vii) deve-se prever a possibilidade de activação da ORLA com base, simultaneamente, no serviço de pré-selecção e no serviço de acesso à *Internet* em banda larga, sendo que as beneficiárias devem pagar, nessas circunstâncias, o preço de activação da ORLA, acrescido do preço de activação da pré-selecção e dos correspondentes custos de activação do acesso à *Internet* em banda larga, nos casos em que estes serviços ainda não se encontrem activos à data de activação da ORLA. Caso as beneficiárias pretendam associar serviços adicionais a um lacete em que a ORLA já esteja activada, não deve ser cobrado um preço adicional às beneficiárias;
- (viii) deve-se prever que, nos casos em que se exija à generalidade dos clientes que se apresente determinada documentação, poderá também ser exigido, aos clientes ORLA, a apresentação da correspondente documentação. Nos casos em que não se exija à generalidade dos clientes que se apresente determinada documentação, também não deverá, aos clientes ORLA, ser exigido que se apresente a correspondente documentação;
- (ix) deve-se prever que as empresas do Grupo PT remetam às beneficiárias, com periodicidade mensal (excepto se não tiver ocorrido qualquer alteração face ao envio anterior), uma lista completa e exaustiva com a identificação clara de todos os serviços que seriam facturados e cobrados pelas beneficiárias e preços aplicáveis e de quaisquer alterações tarifárias que venham a ocorrer;
- (x) deve-se prever que os preços aplicáveis às mudanças exteriores quando um assinante que tenha aderido à ORLA mude de morada correspondam aos preços retalhistas aplicáveis ao mesmo serviço, que actualmente no caso de acessos analógicos correspondem à instalação respectiva, caso o assinante não disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada, e a €35,91, sem IVA, caso o assinante já disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada, sendo de notar que:
 - (a) eventuais descontos oferecidos pelas empresas do Grupo PT no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista;
 - (b) os preços aplicáveis às mudanças exteriores, além dos referentes a acessos analógicos, devem englobar os relativos aos acessos RDIS;
 - (c) deve-se referir claramente, na Proposta de Referência, que aos serviços em causa se aplicam os preços de retalho tal como estabelecidos nos respectivos tarifários, prevendo a informação às beneficiárias, num prazo razoável, de quaisquer alterações tarifárias, a nível do retalho, que tenham impacto nos preços praticados a nível da ORLA;

- (xi) deve-se prever que o prazo máximo para a mudança exterior seja de quinze dias úteis, excepto nos casos em que seja necessária a realização de trabalhos especiais, podendo o cliente exigir, através da beneficiária, a redução, em 50%, do valor pago pela mudança exterior se, por motivos que lhe sejam comprovadamente imputáveis, as empresas do Grupo PT incumprirem esse prazo máximo.