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=238243

Publicação de 23.3.2007

# RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA SOBRE O SPD, DE 09/02/07, RELATIVO ÀS CONDIÇÕES ASSOCIADAS À DISPONIBILIZAÇÃO, PELAS EMPRESAS DO GRUPO PT, DE OFERTAS AGREGANDO LINHA DE REDE E TRÁFEGO

I. ENQUADRAMENTO ..... 1
II. APRECIAÇÃO NA GENERALIDADE ..... 1
III. APRECIAÇÃO NA ESPECIALIDADE ..... 2
III.A FACTURAÇÃO E COBRANÇA DOS SERVIÇOS RETALHISTAS PRESTADOS SOBRE ACESSOS ORLA ..... 2
III.A.1 PREÇO DO SERVIÇO DE FACTURAÇÃO E COBRANÇA ..... 2
III.A.2 ENVIO DE DADOS DE TRÁFEGO ..... 4
III.A.3 CONFIGURAÇÃO DA FACTURA ..... 5
III.B IMPLEMENTAÇÃO EFICAZ E EFICIENTE DA ORLA PELAS EMPRESAS DO GRUPO PT ..... 6
III.B.1 NÚMERO MÍNIMO DE LACETES COM A ORLA ACTIVADA ..... 6
III.B.2 PROCESSOS ASSOCIADOS À ORLA ..... 7
III.C ALTERAÇÕES IDENTIFICADAS NO SPD A EFECTUAR NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE ORLA ..... 9
III.C.1 ELIMINAÇÃO DO PERÍODO DE CINCO DIAS ÚTEIS NO DECURSO DO QUAL AS SOLICITAÇÕES SUBSEQUENTES NO ÂMBITO DA ORLA SÃO REJEITADAS ..... 9
III.C.2 DESCRIÇÃO DOS CÓDIGOS ASSOCIADOS À REJEIÇÃO DE SOLICITAÇÕES DE ACTIVAÇÃO DA ORLA ..... 11
III.C.3 ACTIVAÇÃO DA ORLA COM BASE, SIMULTANEAMENTE, NOS SERVIÇOS DE PRÉ-SELECÇÃO E ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA ..... 11
III.C.4 PREÇO DE PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS INDEVIDAS ..... 13
III.C.5 PROCESSOS DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA ORLA ..... 14
III.C.6 PREÇOS APLICÁVEIS A MUDANÇAS EXTERIORES ..... 15
III.D QUALIDADE DE SERVIÇO ..... 16
III.D.1 INCORRECÇÕES NO REPORTE AO ICP-ANACOM NOS NÍVEIS REALIZADOS ..... 16
III.D.2 PRAZO MÁXIMO DE DESACTIVAÇÃO DA SUSPENSÃO DA ORLA POR FALTA DE PAGAMENTO DO ASSINANTE ..... 17
III.D.3 NÍVEIS DE SERVIÇO APLICÁVEIS ÀS MUDANÇAS EXTERIORES E COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO ..... 18
III.D.4 OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DOS PARÂMETROS ..... 18
III.D.5 SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO DO ASSINANTE ..... 19
III.D.6 PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS ..... 20
III.D.7 COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO ..... 22
III.E OUTROS ASSUNTOS ..... 23
IV. CONCLUSÃO E PROPOSTA DE ACTUAÇÃO ..... 26

## I. ENQUADRAMENTO

1. Por deliberação de 09/02/07[1], submeteu-se a audiência prévia o Sentido Provável de Decisão (SPD) sobre as condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, tendo-se recebido comentários da Sonaecom SGPS, S.A. (Sonaecom)[2], Telemilénio – Telecomunicações Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2)[3], OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (OniTelecom)[4], Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)[5] e PT Comunicações, S.A. (PTC)[6].

2. Apresenta-se, seguidamente, um resumo das respostas (cujo carácter sintético não dispensa consulta integral das mesmas) e o entendimento actual desta Autoridade sobre as questões apresentadas.

## II. APRECIAÇÃO NA GENERALIDADE

A. Respostas recebidas

3. A maioria dos operadores, com excepção da PTC, considerou o SPD positivo, sem prejuízo de terem sido referidas: (a) matérias específicas que poderiam ser melhor detalhadas, nomeadamente com vista a estabelecer condições efectivas de replicação, pelos operadores alternativos, das futuras ofertas agregadas de tráfego e mensalidade das empresas do Grupo PT e (b) preocupações quanto à implementação, a curto prazo, dessas ofertas integradas pelo Grupo PT.

4. A PTC referiu que o SPD consubstanciaria uma alteração de pressupostos pouco significativa face à deliberação de 14/12/05[7], já que apenas acrescentaria um preço de referência mínimo para o serviço de facturação e cobrança.

B. Entendimento do ICP-ANACOM

5. O ICP-ANACOM regista que os operadores acolheram positivamente o SPD sobre as condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego, apresentando adiante neste documento a sua apreciação detalhada a nível da especialidade.

6. Nota-se ainda que o ICP-ANACOM não alterou qualquer pressuposto face à deliberação de 14/12/05, o que não seria aliás compaginável com a desejável previsibilidade das regras regulatórias aplicáveis, sem prejuízo de certos aspectos serem agora melhor especificados, com

[1] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=234402.
[2] Entrada ANACOM-E12942/2007, de 02/03/07.
[3] Entrada ANACOM-E12589/2007, de 01/03/07.
[4] Entrada ANACOM-E12471/2007, de 28/02/07.
[5] Entrada ANACOM-E12366/2007, de 28/02/07.
[6] Entrada ANACOM-E12348/2007, de 28/02/04.
[7] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210542.

vista ao aperfeiçoamento da implementação da ORLA. Em particular, os aspectos concretos referentes ao serviço de facturação e cobrança, referidos pela PTC, são também tratados adiante neste documento, a nível da especialidade.

# III. APRECIAÇÃO NA ESPECIALIDADE

## III.A FACTURAÇÃO E COBRANÇA DOS SERVIÇOS RETALHISTAS PRESTADOS SOBRE ACESSOS ORLA

### III.A.1 Preço do serviço de facturação e cobrança

A. SPD de 09/02/07

7. *As empresas do Grupo PT podem disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que as ofertas cumpram as obrigações aplicáveis, em especial a orientação dos preços para os custos, a não discriminação e a transparência, a partir da data em que solicitem às beneficiárias a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, sobre os acessos com a ORLA activada, a um preço igual ou superior ao já acordado com uma beneficiária (3,74 cêntimos de euro por chamada no caso dos serviços temporizados e 3% do valor facturado nos restantes casos) (isto desde que existam, pelo menos, 150.000 lacetes equivalentes com a ORLA activada (excluindo as empresas do Grupo PT) não havendo 150.000 lacetes equivalentes com a ORLA activada, o ICP-ANACOM procederá a 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 oferta] e desde que se disponibilizem efectivamente acessos RDIS básicos e RDIS primários, nos termos da deliberação final do ICP-ANACOM sobre a matéria.*

8. *O facto de uma beneficiária e de a PTC terem chegado a um acordo sobre as condições aplicáveis à facturação e à cobrança dos serviços de retalho da PTC prestados nos acessos com a ORLA activada (não obstante a OniTelecom e a PTC não terem chegado a acordo e a OniTelecom ter pedido a intervenção do ICP-ANACOM), permite que o ICP-ANACOM conclua não existirem motivos para que se possa considerar que tais condições não são razoáveis.*

B. Respostas recebidas

9. A PTC veiculou que teria acordado com a Sonaecom as condições associadas à facturação e cobrança de todos os serviços por si prestados e que teria comunicado essas condições às restantes beneficiárias.

10. A Sonaecom esclareceu agora que o preço acordado se referiria apenas ao serviço de facturação e cobrança e que não incluiria o risco de não cobrança.

11. A Vodafone e a OniTelecom referiram que, dado ter existido acordo apenas entre a PTC e um único operador, tal não implicaria necessariamente que as condições resultantes fossem satisfatórias. A OniTelecom, não obstante, referiu que o preço proposto pela PTC poderia também ser aceite por si, desde que o ICP-ANACOM fixasse uma percentagem adicional entre

3% a 5% sobre o valor total facturado por conta das empresas do Grupo PT para efeitos de assunção do risco de não cobrança. A Vodafone mencionou ainda que as negociações dos preços associados a estes serviços deveriam ser estabelecidas meramente a nível comercial, sem intervenção regulatória.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

12. O valor acordado entre a PTC e a Sonaecom, 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. No que se refere especificamente ao risco de não cobrança, conforme deliberação de 14/12/05[8], relativa a alterações a introduzir na Proposta de Referência de ORLA, "*caso as empresas do Grupo PT solicitem que a beneficiária proceda à facturação e à cobrança dos serviços abrangidos na ORLA que não o acesso, devem ressarci-la pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos serviços em questão*".

14. 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, incluiria já uma componente relativa ao risco de não cobrança, similarmente aos preços de facturação e cobrança da PTC, definidos na PRI.

15. 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.

16. Face ao exposto e na ausência de melhor informação, 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.

17. 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 um valor mínimo de 3.74 cêntimos de euro (sem IVA) por item facturado (por forma a garantir que os custos de facturação e cobrança são em qualquer circunstância cobertos) é razoável.

18. 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.

[8] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210482.

## III.A.2 Envio de dados de tráfego

A. SPD de 09/02/07

19. *(…) a OniTelecom, em 14/09/06, referiu que se encontraria a aguardar esclarecimentos da PTC sobre os procedimentos de troca de informação de facturação, mas que não consideraria razoável uma proposta que aquela entidade lhe teria apresentado segundo a qual a PTC poderia, excepcionalmente, transmitir as informações em causa às beneficiárias no prazo máximo de seis meses, sendo que, regra geral, o prazo máximo para tal seria trinta e cinco dias.*

20. *Quanto às datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, é desejável, que a PTC e as beneficiárias cheguem a acordo sobre a matéria, considerando-se que os termos desse acordo devem ser englobados na Proposta de Referência, sendo que, em nenhum caso, parece razoável um atraso de seis meses.*

B. Respostas recebidas

21. Para a OniTelecom, seria necessário reduzir, em três meses, o prazo máximo de seis meses pretendido pela PTC para recuperação do tráfego em erro. Já a Sonaecom referiu que, atendendo ao possível desfasamento dos ciclos de facturação das entidades envolvidas e consequente impacto na facturação do tráfego aos utilizadores finais, o envio de dados de tráfego pela PTC deveria ser independente dos respectivos ciclos de facturação, de modo a possibilitar a inserção dos dados de tráfego na factura das beneficiárias a emitir no mês seguinte àquele em que se verificaram os consumos, pelo que a PTC deveria enviar a informação de facturação dia a dia ou, caso tal não seja possível, semanalmente.

22. A Sonaecom considerou ainda essencial que, aquando da activação da ORLA, a PTC transmita informação sobre os serviços suplementares activos sobre o acesso em questão, independentemente de estes constarem, ou não, da factura, informação sem a qual a beneficiária não poderia assegurar resposta adequada às interpelações efectuadas pelos seus clientes.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

23. Por deliberação de 29/04/05[9], foram aprovados os elementos mínimos que devem constar na Proposta de Referência de ORLA, tendo sido aí definido que, para a concretização da facturação e da cobrança, as empresas do Grupo PT devem fornecer à beneficiária, com uma periodicidade máxima de trinta dias, toda a informação pertinente. Na mesma deliberação, foram ainda aprovados os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) que devem constar da Proposta de Referência de ORLA, entre os quais se inclui o "prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos" (PQS5).

24. No relatório da audiência prévia à deliberação de 14/12/05, o ICP-ANACOM entendeu que o PQS5 envolve um trabalho de recolha e manipulação de todos os registos de chamada correspondentes às chamadas efectuadas por todos os clientes finais a serem facturadas pela beneficiária e subsequente envio a esta, considerando, concomitantemente, que o seu nível objectivo deveria ser dez dias úteis.

[9] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207224.

25. Na Proposta de Referência encontra-se actualmente definido 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).

26. Nota-se ainda que, conforme referido no SPD, 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.

27. Considera-se ser desejável, tal como referido no SPD e tendo em conta o acordo referido pela PTC entre si e algumas beneficiárias, que aquele operador e as restantes beneficiárias cheguem a acordo sobre as datas específicas para o envio dos dados necessários à facturação e cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos na ORLA, não parecendo, em nenhum caso, razoável a existência de atrasos de seis meses. Entende-se que as situações que ultrapassem o prazo estabelecido devem revestir-se de carácter muito excepcional, atendendo, em particular, à experiência adquirida no processo de envio de dados de facturação, sendo expectável que as situações de necessidade de recuperação de tráfego em erro sejam muito esporádicas e pontuais.

28. Considera-se, no tocante à disponibilização de informação sobre os serviços suplementares activos sobre o acesso em questão, aquando da activação da ORLA, ser desejável que as empresas do Grupo PT facultem às beneficiárias, com base na informação disponível mais recente, a pedido destas e mediante autorização expressa do cliente, num prazo razoável, essa informação.

### III.A.3 Configuração da factura

A. SPD de 09/02/07

29. O SPD não estabeleceu qualquer restrição relativamente à configuração da factura a remeter pelas beneficiárias aos utilizadores finais.

B. Respostas recebidas

30. Para a OniTelecom, seria necessário assegurar a liberdade que assistiria às beneficiárias na configuração da factura aos seus clientes ORLA.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

31. Relativamente à factura remetida pela beneficiária aos seus clientes ORLA, não se conhecem outras condições de configuração que não as compagináveis com o estabelecido na legislação, em especial na Lei nº 5/2004[10], de 10 de Fevereiro e também em sede de salvaguarda dos interesses dos utilizadores e em sede fiscal.

[10] http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=103282&contentId=159011.

32. Em particular, de acordo com o art. 47º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, as empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público, em especial a todos os consumidores, informações transparentes e actualizadas sobre os preços aplicáveis e os termos e condições habituais em matéria de acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público e respectiva utilização, sendo que, de acordo com a alínea h) do nº 2 do art. 48º da mesma Lei, sem prejuízo da legislação aplicável à defesa do consumidor, a oferta de serviços de ligação ou acesso à rede telefónica pública é objecto de contrato do qual devem constar obrigatoriamente as condições em que é disponibilizada a facturação detalhada.

## III.B IMPLEMENTAÇÃO EFICAZ E EFICIENTE DA ORLA PELAS EMPRESAS DO GRUPO PT

### III.B.1 Número mínimo de lacetes com a ORLA activada

A. SPD de 09/02/07

*33. As empresas do Grupo PT podem disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que as ofertas cumpram as obrigações aplicáveis, em especial a orientação dos preços para os custos, a não discriminação e a transparência, a partir da data em que existam, pelo menos, 150.000 lacetes equivalentes com a ORLA activada, excluindo as empresas do Grupo PT (atendendo também à disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários, nos termos da deliberação do ICP-ANACOM sobre as correspondentes condições de disponibilização desses acessos no âmbito da ORLA; e à solicitação às beneficiárias a facturação e 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).*

B. Respostas recebidas

34. Para a Tele2, em vez de um número mínimo de 150.000 lacetes analógicos equivalentes com a ORLA activada, deveria ser fixado um patamar de lacetes ORLA correspondente a 50% do número de utilizadores em regime de pré-selecção.

35. A OniTelecom considerou que deveria ser imposto um limiar mínimo de activações de acessos RDIS com base na ORLA, do qual dependeria o lançamento, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas que agreguem acesso e tráfego, em particular para o segmento não residencial.

36. A PTC referiu que existiriam condições para a activação de todos os pedidos colocados, considerando que a responsabilidade da não concretização das previsões apresentadas por si em 01/06/05 (segundo as quais o número expectável de pedidos de activação da ORLA corresponderia ao parque de acessos pré-seleccionados) seria das beneficiárias.

37. O operador histórico indicou adicionalmente que a expectável migração de uma parte relevante de acessos do serviço de telefone em local fixo (STF) com ORLA activada para acessos desagregados (ORALL), com consequente redução dos acessos com ORLA activada, não deveria ter impacto na análise da eficácia e eficiência da implementação da ORLA.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

38. De acordo com a PTC, no final de Fevereiro de 2007, excluindo as activações das próprias empresas do Grupo PT, existiam 157.124 acessos ORLA, 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.

39. Tendo o ICP-ANACOM determinado, na referida deliberação, que se consideraria 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, pode-se desta forma concluir que esta condição foi verificada. Isto sem prejuízo de 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.

40. As propostas da Tele2 e da OniTelecom, referentes à alteração dos limiares mínimos relativos ao volume de lacetes com a ORLA activada, constituiriam modificações substanciais à deliberação de 14/12/05, pelo que a sua adopção não contribuiria para a preservação das condições de previsibilidade no mercado, afinal um dos pilares do actual quadro regulamentar.

41. O ICP-ANACOM reitera, conforme estabelecido no SPD, que a ORLA poderá ter implicações em áreas como a oferta de lacete local (OLL), sendo expectável que os operadores possam transitar da ORLA para a OLL e, posteriormente, para o acesso directo, através de infra-estruturas próprias, à medida que consolidem a sua posição no mercado, podendo considerar-se que a OLL é complementar e não substituta da ORLA e que ambas podem coexistir, factos estes transversais à presente análise.

## III.B.2 Processos associados à ORLA

A. SPD de 09/02/07

*42. (…) 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.*

*43. (…) 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).*

B. Respostas recebidas

44. A PTC referiu que teria vindo a informar as beneficiárias (das quais dependeria a implementação da API) dos desenvolvimentos que efectua ou prevê efectuar na API, notando que, no caso dos serviços suplementares/facilidades de serviço, existiriam questões complexas, relacionadas com: (a) o facto de nem todas a beneficiárias terem assinado o acordo de simplificação de processos; (b) a existência de pedidos que envolveriam a validação de moradas, cujo automatismo não

estaria ainda disponível e (c) a criação de um sistema de atendimento redundante do existente no retalho.

45. A Sonaecom notou que a implementação de uma API que abrangesse também as interacções associadas a pedidos de serviços suplementares e a gestão do processo de avarias seria fundamental, porquanto permitiria que os serviços prestados pela beneficiária ao cliente (nomeadamente no que se relaciona com prazos de resposta a solicitações de serviços suplementares e avarias) fossem compatíveis com os prestados pela PTC, assegurando a não discriminação. Em concomitância, considerou que, até que a API esteja implementada, a PTC deveria ser interditada de lançar ofertas que agreguem tráfego e mensalidade.

46. A Tele2 entendeu que a maioria dos processos associados à ORLA seria ineficiente, referindo, a par da Sonaecom, que a documentação a exigir ao cliente para a activação dos serviços suplementares/facilidades de serviço apenas seria aceitável caso a mesma fosse solicitada para os clientes da PTC. A Tele2 propôs também a inclusão de códigos específicos para cada um dos serviços suplementares/facilidades e que o tratamento dos pedidos fosse efectuado por ficheiros.

47. A Sonaecom referiu que a maioria das alterações à especificação de ficheiros na Proposta de Referência corresponderia a correcções de deficiências do processo original e à inclusão de funcionalidades básicas, considerando que o tratamento de parte dos processos da ORLA através de troca de ficheiros seria insuficiente para que estes sejam aceites como eficazes e eficientes.

48. A OniTelecom considerou também que o ICP-ANACOM deveria acompanhar a possibilidade de melhoria da especificação de interface para troca de informação e a disponibilização de uma lista completa com a descrição de todos os serviços que seriam facturados e cobrados pelas beneficiárias

C. Entendimento do ICP-ANACOM

49. Conforme referido no SPD, não tendo a API sido utilizada por nenhuma beneficiária, não é possível avaliar em concreto e em absoluto a fiabilidade e eficácia da mesma, não se descortinando, de todo o modo, falhas significativas no actual sistema de troca de informação através de ficheiros. Sem prejuízo, a implementação, na API, de mecanismos que permitam tratar os pedidos de serviços suplementares e a gestão do processo de avarias poderá permitir um encurtamento dos prazos de resposta aos mesmos, beneficiando o utilizador final.

50. A este respeito, importa ainda referir que, de acordo com o veiculado ao ICP-ANACOM pela PTC em 14/03/07, 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.

51. Neste contexto, parece também desproporcional fazer depender, conforme sugeriu a Sonaecom, o lançamento de ofertas retalhistas do Grupo PT, agregando mensalidade e tráfego, da implementação da API, até porque a implementação da mesma depende do Grupo PT e das beneficiárias.

52. 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 essa activação 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.

53. Neste contexto, considera-se ainda recomendável que a PTC, no mais curto prazo possível:

    i) Implemente, tanto através de ficheiros electrónicos como através de API, a troca de informação referente:

        (a) à participação de avarias;
        (b) à suspensão temporária do serviço; e
        (c) à activação e à desactivação de serviços suplementares/facilidades de serviço;

    ii) Defina códigos específicos para cada um dos serviços suplementares/facilidades de serviço nos casos em que não estejam ainda definidos.

54. Relativamente à descrição dos serviços que seriam facturados e cobrados pelas beneficiárias, considera-se que a mesma contribuirá para um melhor funcionamento dos processos associados à ORLA, pelo que a PTC deve 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.

## III.C ALTERAÇÕES IDENTIFICADAS NO SPD A EFECTUAR NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE ORLA

### III.C.1 Eliminação do período de cinco dias úteis no decurso do qual as solicitações subsequentes no âmbito da ORLA são rejeitadas

A. SPD de 09/02/07

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

B. Respostas recebidas

56. A OniTelecom concordou expressamente com a eliminação do referido período de cinco dias úteis, considerando que permitiria uma mais célere activação de clientes que se encontrem em situação de desactivação da ORLA por outra beneficiária.

57. O operador histórico considerou que o período de cinco dias úteis (o qual se encontraria alinhado com o prazo máximo para activação do pedido ORLA) tornaria, para todas as beneficiárias, as regras mais previsíveis e eficientes. Este operador referiu ainda que os actuais sistemas de informação não permitiriam gerir requisições de serviço de várias beneficiárias simultaneamente, pelo que, enquanto uma requisição se encontra em curso para um determinado acesso, as demais são rejeitadas. O mesmo operador destacou também que uma maior rapidez de activação poderia ser alcançada com a implementação e operacionalização da API, por parte da beneficiária.

58. Finalmente a PTC relevou que, no histórico de versões constante da versão 1.7 da Proposta de Referência, a eliminação da aplicação dos cinco dias úteis, se referiria apenas aos pedidos de desactivação ORLA pela beneficiária sobre os seus próprios acessos com ORLA activada.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

59. Neste contexto, regista-se, tal como referido pela PTC, que o tratamento em paralelo de solicitações concorrentes relativas a activações, desactivações e alterações de beneficiária e/ou serviços, pode (ainda que a ocorrência de solicitações simultâneas não seja expectável, devendo as empresas do Grupo PT satisfazer as que tiver recebido em primeiro lugar) não ser imediatamente compatível com as restrições do sistema de processamento de solicitações actualmente implementado pelas empresas do Grupo PT.

60. É também expectável que a efectiva implementação e operacionalização da API contribuam para um tratamento mais célere deste tipo de solicitações.

61. Em qualquer caso, 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.

62. 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 realuger da linha de assinante, de alteração da beneficiária e alteração dos serviços – seja reduzido para três dias úteis.

63. 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.

64. Releva-se, em qualquer caso, que se manterá aplicável o previsto no nº5 do art. 9º do Regulamento nº 1/2006, de 9 de Janeiro (Regulamento de Selecção e Pré-selecção)[11], i.e., "Perante pedidos de dois ou mais prestadores pré-seleccionado apresentados ao prestador de acesso directo em momentos diferentes, para a mesma opção de tráfego ou opções que, sendo distintas, têm sobreposição de tráfego, o prestador de acesso directo deve implementar a primeira solicitação que receber, rejeitando todos os pedidos de activação ou de desactivação que lhe cheguem nos cinco dias úteis subsequentes", sem prejuízo de o ICP-ANACOM poder vir a re-

[11] http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=177542&contentId=324362.

equacionar a adequação da medida face à evolução do mercado e das necessidades das beneficiárias e dos utilizadores finais.

## III.C.2 Descrição dos códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA

A. SPD de 09/02/07

*65. 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.*

B. Respostas recebidas

66. A PTC, a OniTelecom e a Tele2 concordaram com uma descrição mais detalhada, na Proposta de Referência, dos códigos de insucesso, já que a mesma resultaria numa maior transparência e na redução das rejeições de pedidos de activação da ORLA e pré-selecção com códigos incoerentes. A PTC mencionou, não obstante, que a descrição dos códigos de insucesso seria, em geral, auto-explicativa e que as beneficiárias teriam vindo a receber toda a colaboração necessária por parte da sua área comercial.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

67. Tendo a generalidade dos operadores concordado com o estabelecido no SPD, reitera-se que se devem 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.

68. O ICP-ANACOM regista o facto de a PTC informar que a sua área comercial tem vindo a colaborar, quanto a esta matéria, com as beneficiárias, esperando que aquele operador aprofunde essa cooperação com as mesmas, em especial caso subsista qualquer necessidade de esclarecimentos a nível da implementação operacional da ORLA.

## III.C.3 Activação da ORLA com base, simultaneamente, nos serviços de pré-selecção e acesso à Internet em banda larga

A. SPD de 09/02/07

*69. Deve-se prever a possibilidade de activação da ORLA com base no serviço de pré-selecção e, simultaneamente, no serviço de acesso à Internet em banda larga.*

*70. Deve-se prever a possibilidade de activação da ORLA com base no serviço de pré-selecção e, simultaneamente, no serviço de acesso à Internet em banda larga e garantir que a mesma se mantém enquanto permanecer activado um destes serviços e o cliente não se exprimir de modo contrário.*

B. Respostas recebidas

71. A PTC referiu que a facilidade de activação simultânea de ORLA e pré-selecção e de ORLA e ADSL já teria sido lançada em 2006, tendo sido comunicada, em 13/10/06, a inclusão da facilidade de activação simultânea de ORLA e ADSL na Proposta de Referência (a qual não teria

sido, contudo, utilizada) e, em 20/11/06, a inclusão da facilidade de activação simultânea de ORLA e pré-selecção na Proposta de Referência.

72. O operador histórico referiu ainda que seria disponibilizado um novo tipo de pedido que poderá ser invocado na activação da ORLA, dando flexibilidade à beneficiária para associar o motivo que pretender – múltiplo (ADSL e pré-selecção), ADSL ou pré-selecção - ao acesso com ORLA activada, mantendo-se a ORLA activa desde que se mantenha um dos serviços activo.

73. A OniTelecom concordou expressamente com o estabelecido a este respeito no SPD, considerando todavia que se deveria ainda esclarecer de que modo os actuais acessos ORLA que foram activados com base na prestação de um só serviço poderão ser associados também a outro serviço, não considerando razoável a aplicação de qualquer preço para efectuar essa alteração.

74. A Tele2 referiu que a introdução da especificação de ficheiros que permitiria activar, de forma simultânea, pedidos de ORLA e de pré-selecção, não teria introduzido valor na operacionalização da ORLA, uma vez que, sem razão aparente, as respostas de pedido simultâneo seriam enviadas separadamente pelo sistema de pré-selecção e pelo sistema de ORLA.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

75. Atendendo ao referido pela PTC, a activação da ORLA com base, simultaneamente, nos serviços de pré-selecção e acesso à Internet em banda larga será concretizada a curto prazo, assegurando que a ORLA se mantém activa enquanto permanecer activado um desses serviços e o cliente não se exprimir de modo contrário, pelo que se considera que as condições estabelecidas no SPD serão asseguradas a partir do momento da disponibilização dessa opção.

76. Registando-se, tal como referido anteriormente, 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 com a ORLA já activada (matéria em relação à qual se considera recomendável que na Proposta de Referência, no mais curto prazo possível, se estabeleça o procedimento a seguir), 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. Isto sem prejuízo de revisão futura desta matéria, caso a PTC venha a apresentar uma justificação concreta e devidamente fundamentada para o estabelecimento de um preço a ser cobrado às beneficiárias.

77. Relativamente à recepção dos pedidos de activação da ORLA com base, simultaneamente, nos serviços de pré-selecção e de ADSL, e o seu subsequente tratamento, separadamente, pelo sistema de pré-selecção e pelo sistema de ORLA, o ICP-ANACOM continuará a acompanhar o resultado do funcionamento dos processos adoptados, podendo vir a intervir nesse domínio caso tal se venha a revelar instrumental para melhorar a implementação da ORLA.

## III.C.4 Preço de participação de avarias indevidas

A. SPD de 09/02/07

*78. Não deve o preço (sem IVA) para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA, ser superior a €19,95 e só pode ser cobrado quando houver deslocação de colaboradores da PTC.*

B. Respostas recebidas

79. A PTC considera que o princípio a prevalecer na formulação de um preço grossista deveria ser o da orientação para os custos, pelo que não concordaria com o preço indicado no SPD, uma vez que os seus custos seriam superiores a €19.95.

80. A generalidade dos operadores concordou com o preço estabelecido no SPD, sendo que a OniTelecom considerou que se deveria clarificar que:

    i) A aplicação de um preço não superior a €19.95 para participações de avarias indevidas só poderia ocorrer quando: (a) houvesse deslocação de colaboradores das empresas do Grupo PT e (b) se verificasse que a avaria participada é em equipamento cuja manutenção é da responsabilidade do assinante;

    ii) Esse preço deveria ser reduzido, caso se venha a verificar uma redução do correspondente tarifário de retalho das empresas do Grupo PT.

81. A Tele2 entendeu que o ICP-ANACOM deveria especificar que "colaboradores" significariam "trabalhadores" (nos termos e para os efeitos do artigo 10º do Código de Trabalho) e não quaisquer colaboradores de empresa subcontratada (ainda que integrada funcionalmente no Grupo PT).

C. Entendimento do ICP-ANACOM

82. Por deliberação de 17/12/04[12], relativa à imposição de obrigações nos mercados grossistas de originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, foram aprovadas as obrigações a impor nos mercados grossistas de originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo às empresas identificadas como detendo poder de mercado significativo (PMS) nesses mercados (em particular, no mercado de originação, as empresas do Grupo PT que nele operam e no mercado de terminação de chamadas, todos os operadores de rede fixa que actuem nesse mercado). Em particular, a PTC ficou obrigada, *inter alia*, às obrigações de não discriminação e de orientação dos preços para os custos.

83. Sem prejuízo de se considerar que a PTC deve ser ressarcida dos 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), entende-se que tal deve ser compatível com práticas não discriminatórias. Assim, a definição de preços mais elevados, a nível grossista, com base na obrigação de orientação para os custos, de um serviço que já é prestado ao nível retalhista, sem existência de especificidades adicionais que justifiquem o preço mais elevado, estaria em desconformidade com a obrigação de não discriminação, o que não é razoável, entendendo-se que o mesmo princípio é aplicável para os serviços de deslocação e reparação.

[12] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211423.

84. Deste modo, reitera-se o disposto no SPD, entendendo-se que os preços para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA deverão ser, no máximo, idênticos aos preços cobrados a nível do retalho (que actualmente se consubstanciam em €19.95, sem IVA) e sendo indexados a estes (pelo que qualquer alteração no tarifário de retalho produz efeitos também a nível dos serviços prestados no âmbito da ORLA, quando aplicável), só podendo ser cobrado quando houver deslocação dos colaboradores da PTC às instalações do assinante. Entende-se que este preço, tal como referido no SPD, e em linha com o previsto no tarifário retalhista da PTC actualmente em vigor só deverá ser aplicado se se verificar que a avaria participada é em equipamento cuja manutenção é da responsabilidade do assinante.

85. Por "colaboradores" devem entender-se quaisquer colaboradores das empresas do grupo PT, independentemente da natureza do seu vínculo laboral, na medida em que a natureza desse vínculo é, em princípio, irrelevante face à inputação do custo relacionado com a sua deslocação.

## III.C.5 Processos de suspensão temporária da ORLA

A. SPD de 09/02/07

*86. Deve-se explicitar de modo inequívoco que em nenhum caso os processos de suspensão temporária da ORLA podem ser accionados directamente pelo assinante junto das empresas do Grupo PT.*

B. Respostas recebidas

87. A PTC referiu que os processos internos de retalho do STF e grossista, de suporte à ORLA, estabeleceriam que o atendimento das solicitações seria accionado exclusivamente pelas beneficiárias junto da PTC, notando que o próximo desenvolvimento das facilidades de suspensão temporária e de suspensão da ORLA por não pagamento do assinante reforçaria a garantia de exclusividade do processo de atendimento destes pedidos através das beneficiárias.

88. A OniTelecom e a Tele2 concordaram com o estabelecido no SPD, referindo que o princípio apoiado pela generalidade das beneficiárias foi o de o contacto, para qualquer efeito no âmbito da ORLA, ser sempre efectuado directamente com a beneficiária. A Tele2 especificou ainda que também a denúncia da ORLA só deveria poder ser accionada directamente junto das beneficiárias.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

89. Atendendo ao referido pela concessionária, os processos internos associados ao STF e de suporte à ORLA já contemplariam que o atendimento das solicitações fosse accionado exclusivamente pelas beneficiárias junto da PTC, sem contacto directo do cliente com o operador histórico, tendo este operador proposto reforçar a garantia de exclusividade do processo de atendimento através das beneficiárias. Em concomitância, e tendo em consideração o disposto na Proposta de Referência relativamente aos procedimentos de fornecimento de serviços (em particular que "o contacto do assinante com a PT, no âmbito da presente Oferta, referente à linha de assinante e à alteração dos serviços prestados no âmbito da ORLA, deve ser efectuado através da Beneficiária da ORLA. O mesmo se aplica aos serviços prestados pela PT abrangidos pela ORLA, quando a respectiva facturação e cobrança for efectuada pela Beneficiária") releva-se que a exclusividade

de contacto das beneficiárias com os utilizadores finais para efeitos de suspensão temporária da ORLA deve ser observado também na prática e em todas as circunstâncias.

## III.C.6 Preços aplicáveis a mudanças exteriores

A. SPD de 09/02/07

*90. Os preços aplicáveis às mudanças exteriores quando um assinante que tenha aderido à ORLA mude de morada devem corresponder aos preços retalhistas aplicáveis ao mesmo serviço, que actualmente no caso de acessos analógicos correspondem à instalação respectiva, caso o assinante não disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada, e a €35,91, sem IVA, caso o assinante já disponha de infra-estrutura telefónica na nova morada, sendo de notar que: (a) eventuais descontos oferecidos pela PTC no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista; e (b) os preços aplicáveis às mudanças exteriores, além dos referentes a acessos analógicos, devem englobar os acessos RDIS.*

B. Respostas recebidas

91. Nenhum operador discordou do preço aplicável às mudanças exteriores. Sem prejuízo, (a) a PTC considerou que os preços e eventuais descontos aplicáveis à facilidade "Mudança exterior de STF" estariam abrangidos pelo tarifário de retalho, entendendo não se justificar a sua publicação na Proposta de Referência; e (b) a OniTelecom considerou que a menção que é feita à PTC (onde se lê "eventuais descontos oferecidos pela PTC no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista") deveria ser alargada às empresas do Grupo PT.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

92. O ICP-ANACOM nota a concordância expressa pelas entidades interessadas com a definição dos preços aplicáveis às mudanças exteriores, pelo que se reitera o entendimento do SPD, acolhendo-se o comentário da OniTelecom, ou seja os preços aplicáveis às mudanças exteriores quando um assinante que tenha aderido à ORLA mude de morada devem corresponder aos preços retalhistas aplicáveis ao mesmo serviço, sendo de notar que: (a) eventuais descontos oferecidos pelas empresas do Grupo PT no retalho devem ser aplicados, de igual modo, a nível grossista; e (b) os preços aplicáveis às mudanças exteriores, além dos referentes a acessos analógicos, devem englobar os acessos RDIS.

93. 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. Deve-se, não obstante, referir claramente, na proposta 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 as beneficiárias, num prazo razoável, de quaisquer alterações tarifárias, a nível de retalho, que tenham impacto nos preços praticados a nível da ORLA.

## III.D QUALIDADE DE SERVIÇO

### III.D.1 Incorrecções no reporte ao ICP-ANACOM nos níveis realizados

A. SPD de 09/02/07

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

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

B. Respostas recebidas

96. A PTC notou que as incorrecções na informação estatística remetida ao ICP-ANACOM teriam sido já regularizadas e que se deveriam, maioritariamente: (a) à complexidade associada ao cálculo dos PQS e (b) ao método de cálculo que não teria sido alegadamente definido *a priori* pelo ICP-ANACOM.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

97. É expectável que a experiência acumulada pela PTC no cálculo e reporte dos PQS contribua para minimizar as incorrecções na informação estatística remetida pela PTC. De facto, conforme referido no SPD, tem-se vindo a verificar uma melhoria na qualidade da informação estatística referente à ORLA remetida pela PTC. Em qualquer caso, sublinha-se que a forma de cálculo dos níveis dos parâmetros de qualidade de serviço foi detalhada nos elementos mínimos publicados em deliberação de 29/04/05 e, nalguns casos, esclarecida no relatório de audiência prévia de 14/12/05[13], referente à deliberação sobre alterações a introduzir na Proposta de Referência de ORLA. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM acompanhará este assunto, podendo proceder futuramente a uma auditoria sobre os dados reportados.

98. No tocante às incongruências entre as informações sobre níveis dos PQS apresentadas pela PTC e as reportadas pela OniTelecom, este último operador referiu, em 14/03/07, ter corrigido, após

[13] http://www.anacom.pt/streaming/rela14122005.pdf?categoryId=172962&contentId=316786&field=ATTACHED_FILE.

análise detalhada, os níveis dos PQS, o que resultou em especial numa redução bastante significativa do nível apurado para o PQS4 ("Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA") e também a nível das desactivações mensais.

### III.D.2 Prazo máximo de desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante

A. SPD de 09/02/07

*99. 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.*

B. Respostas recebidas

100. A PTC mencionou que estariam previstas para Abril melhorias nos sistemas de suporte, através de API, à disponibilização da desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, as quais conduziriam a uma redução relevante dos prazos dessa desactivação. Em concomitância, propôs a aplicação do prazo de três dias úteis previsto no SPD apenas se os pedidos fossem atendidos via API, mantendo-se o prazo de cinco dias úteis caso os mesmos pedidos ocorressem através de ficheiros. A PTC adiantou ainda que, não havendo experiência na prestação desta facilidade através de API, seria prematura a fixação, nesta fase, do prazo de um dia útil para a referida desactivação.

101. A OniTelecom considerou positiva a diminuição do prazo máximo (actualmente de cinco dias úteis) para desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do cliente, acrescentando que, face ao tempo decorrido desde a inclusão, na Proposta de Referência, do referido serviço, este prazo máximo deveria corresponder, logo a partir da aprovação da deliberação final, a um dia útil.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

102. Conforme referido no SPD, o prazo de cinco dias úteis indicado pela PTC para a desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante 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.

103. O ICP-ANACOM avaliou a possibilidade de aplicação imediata do prazo-objectivo de um dia útil tendo, atendendo a eventuais dificuldades de operacionalização e à reduzida experiência na prestação desta facilidade, concluído, tal com referido no SPD, ser razoável permitir um período de seis meses para que as empresas do Grupo PT se ajustem ao prazo objectivo de um dia útil.

104. O ICP-ANACOM regista, em qualquer caso, que de acordo com o informado, pela concessionária, ao ICP-ANACOM em 14/03/07, a facilidade da suspensão da ORLA por não

pagamento do assinante teria sido disponibilizada em 15/01/07, não tendo a PTC recebido entretanto qualquer pedido por parte das beneficiárias.

### III.D.3 Níveis de serviço aplicáveis às mudanças exteriores e compensações por incumprimento

A. SPD de 09/02/07

105. Não foram indicados níveis de desempenho associados especificamente às mudanças exteriores.

B. Respostas recebidas

106. A Sonaecom referiu que a definição dos níveis de serviço associados às mudanças exteriores e as respectivas compensações por incumprimento, seriam fundamentais para assegurar a obrigação de não discriminação, atendendo à necessidade de garantir, a nível grossista, níveis de qualidade de serviço inferiores aos registados no retalho da PTC.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

107. Relativamente aos pedidos de mudanças exteriores no âmbito da ORLA (as quais podem ou não envolver a instalação de nova infra-estrutura) considera-se que 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 PTC[14] para a prestação do serviço telefónico acessível ao público num local fixo, sobre o tempo máximo associado à ligação inicial do serviço, incluindo o disposto sobre o incumprimento do referido prazo, pode ser considerado como uma referência 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, 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.

### III.D.4 Objectivos de desempenho dos parâmetros

A. SPD de 09/02/07

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

*109. 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.*

[14] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=227347

B. Respostas recebidas

110. A Sonaecom referiu que em qualquer interacção em que as beneficiárias tenham o interface com o utilizador final, seria fundamental que se assegurasse um nível de qualidade que garanta a resposta por parte das empresas do Grupo PT dentro de um prazo compaginável com o que estas praticam aos seus cliente no mercado retalhista.

111. Quanto ao objectivo mensal de 48h consecutivas para o prazo de reparação de avarias (PQS1), a PTC considerou que o próprio processo de reposição de avarias, em particular o facto de o contacto com o cliente ser sempre realizado pela beneficiária, teria contribuído para gerar ineficiências processuais, com consequente impacto nos níveis de serviço. Sem prejuízo, teria levado a cabo uma série de iniciativas com vista a melhorar processos e sistemas, visando reduzir os prazos de reposição de serviço.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

112. Tendo em vista o cumprimento da obrigação de não discriminação, a PTC deve assegurar aos clientes com ORLA um nível de qualidade de serviço pelo menos semelhante, inclusive nomeadamente no tocante ao prazo de reparação de avarias, ao que assegura à generalidade dos seus clientes, ainda que tal possa representar, eventualmente, um maior esforço por parte do operador histórico. Regista-se, de qualquer modo, que a PTC veiculou já ter identificado ineficiências processuais e que tomou iniciativas com vista a melhorar processos e sistemas e, subsequentemente, melhorar os níveis verificados associados aos parâmetros de qualidade. Em concomitância, entende-se ser expectável que as ineficiências verificadas, das quais decorreria o baixo nível de qualidade referido no SPD, sejam eliminadas a muito curto prazo, assegurando um nível de qualidade compaginável com o que a PTC oferece aos seus clientes no mercado retalhista.

113. O ICP-ANACOM continua a ver com preocupação o incumprimento reiterado dos objectivos de desempenho estabelecidos para o "prazo de reparação de avarias" (PQS1), visto que de acordo com a informação remetida pela PTC, este não teria sido cumprido em Junho e Julho de 2006 e entre Outubro de 2006 e Fevereiro de 2007, pelo que deverá melhorar no futuro.

### III.D.5 Suspensão do serviço por falta de pagamento do assinante

A. SPD de 09/02/07

*114. A versão 1.8 da Proposta de Referência: (i) prevê que a activação e a desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante seja efectuada pela PTC num prazo máximo de cinco dias úteis; e (ii) não refere que a activação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante não impedisse a eventual alteração da beneficiária e/ou do prestador de pré-selecção e dos serviços suplementares/facilidades de serviço, incluindo a própria ORLA, no acesso em causa, um dos aspectos associados à inclusão da suspensão do serviço por falta de pagamento do assinante na Proposta de Referência apresentados pela PTC ao ICP-ANACOM, em 24/05/06, e relativamente ao qual o ICP-ANACOM não se opôs.*

B. Respostas recebidas

115. A OniTelecom e a Tele2 consideraram que não existiria fundamentação para um preço de activação da suspensão do serviço por falta de pagamento, defendendo a OniTelecom que, no máximo, este preço deveria corresponder ao praticado pela PTC no retalho.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

116. O preço de activação associado à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, deve ser não discriminatório e orientado para os custos.

117. 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:

    i) à semelhança de procedimentos entre a suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante e os processos associados à pré-selecção, os quais envolveriam, segundo a PTC, a existência de *back office*, para tratamento das solicitações, e o desenvolvimento dos sistemas de informação da PTC;

    ii) 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;

    iii) ao facto do sistema de contabilidade analítica não incluir informação especifica associada à suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante.

118. Em relação à não discriminação, nota-se adicionalmente que o tarifário do 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, sem IVA, é €10.47, pelo que o preço definido na ORLA (€5.10, 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.

### III.D.6 Participação de avarias

A. SPD de 09/02/07

*119. 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.*

120. *É desejável e expectável que as empresas do grupo PT e as beneficiárias continuem a colaborar com vista à melhoria contínua dos procedimentos para a abertura 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.*

B. Respostas recebidas

121. A Tele2 e a Sonaecom apresentaram sugestões para os procedimentos de abertura de avarias, relacionados nomeadamente com: (i) comunicação prévia, da PTC à beneficiária, da data de agendamento; (ii) definição de um período para reagendamento da deslocação, referindo que seria razoável definir um momento a partir do qual já não seria possível alterar a data inicialmente indicada pela PTC (propondo a Tele2 que este momento correspondesse a 24h antes da data marcada); (iii) implementação de acesso *online* às centrais, pelas beneficiárias, para verificação do estado das mesmas, através da integração do processo de avarias na API.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

122. Entende-se que a definição de (i) um período mínimo entre o momento em que a PTC informa as beneficiárias da data de deslocamento dos seus colaboradores às instalações do assinante e esta data; e (ii) um período de tempo durante o qual o reagendamento da data da deslocação dos colaboradores da PTC às instalações dos assinantes é possível, poderá contribuir para maximizar a eficiência dos recursos. Assim, reitera-se ser expectável que as empresas do grupo PT e as beneficiárias continuem a colaborar com vista à melhoria contínua dos procedimentos, com base na experiência adquirida, não se opondo o ICP-ANACOM a que as entidades interessadas estabeleçam entre si os referidos prazos, no âmbito dos acordos comerciais. Reitera-se, não obstante, tal como referido no SPD, que a definição destes prazos não deverá prejudicar os objectivos de desempenho aplicáveis aos indicadores de qualidade constantes da Proposta de Referência.

123. No que se refere à implementação de acesso *online* às centrais através da integração do processo de avarias na API, considera-se que, não obstante reconhecer-se que a mesma poderá ter um impacto positivo a nível da implementação eficaz e eficiente da ORLA, ser prematura a sua inclusão na mesma, esperando-se que os operadores possam chegar a acordo quanto a esta matéria.

## III.D.7 Compensações por incumprimento

A. SPD de 09/02/07

*124. 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).*

125. No SPD não foram indicadas compensações por incumprimento dos prazos para suspensão do serviço a pedido do cliente.

B. Respostas recebidas

- ***Prazo máximo de desactivação da ORLA por falta de pagamento do assinante***

126. A PTC concordou com a aplicação de compensações por incumprimento para o prazo de desactivação da suspensão da ORLA por não pagamento do assinante, caso o ICP-ANACOM viesse a adoptar a proposta de prazos indicada pela própria, nomeadamente: (i) aplicação do prazo de três dias úteis previsto no SPD apenas se os pedidos forem atendidos via API e (ii) manutenção do prazo de cinco dias úteis caso o mesmo ocorra através da interface via ficheiros.

127. A OniTelecom e a Vodafone concordaram expressamente com a definição de compensações para todos os níveis de serviço previstos na Proposta de Referência, propondo ainda a OniTelecom que os valores já definidos, os quais deveriam ser mais dissuasores de incumprimento, fossem reapreciados.

- ***Suspensão do serviço a pedido do cliente***

128. A Sonaecom considerou que deveriam ser aplicadas compensações por incumprimento dos prazos para suspensão do serviço a pedido do cliente, analogamente ao que sucede para o serviço de suspensão do serviço por falta de pagamento (uma vez que os atrasos que possam vir a existir prejudicarão a imagem das beneficiárias), defendendo também a extensão da definição de compensações por incumprimento de prazos a qualquer serviço suplementar em que a beneficiária sirva de interface para o cliente.

C. Entendimento do ICP-ANACOM

- ***Prazo máximo de desactivação da ORLA por falta de pagamento do assinante***

129. Conforme referido no SPD, o prazo para a desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento de cinco dias úteis parece exagerado, sendo expectável que a acumulação de experiência na prestação da activação e desactivação da ORLA por falta de pagamento do assinante conduza à agilização de processos, o que permitirá à PTC reduzir, gradualmente, o prazo para a execução destas facilidades. Assim, é razoável que os prazos associados à execução destas facilidades e as respectivas penalizações por incumprimento sejam progressivamente mais exigentes.

130. O ICP-ANACOM regista os pedidos, pelas beneficiárias, para a introdução de compensações para todos os níveis de serviço previstos na Proposta de Referência e para o aumento das

penalizações já definidas. Neste âmbito, o ICP-ANACOM continuará a avaliar os níveis realizados pelas empresas do Grupo PT podendo, caso se verifiquem incumprimentos reiterados dos mesmos, definir compensações por incumprimento para a totalidade dos parâmetros definidos na Proposta de Referência.

- ***Suspensão do serviço a pedido do cliente***

131. O ICP-ANACOM acompanhará o desenvolvimento da funcionalidade dos pedidos de suspensão do serviço a pedido do cliente e poderá, caso se justifique, intervir, futuramente, nomeadamente caso o volume de pedidos e a incidência de eventuais práticas delatórias assim o aconselhem.

## III.E OUTROS ASSUNTOS

132. Foram ainda recebidos comentários relacionados com: (a) instrumentalidade da ORLA para replicação das ofertas retalhistas das empresas do Grupo PT; (b) análise prévia dos planos tarifários do Grupo PT; (c) preços; (d) desactivação de clientes pré-seleccionados e (e) disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários no âmbito da ORLA, que de seguida se analisam.

A. Respostas recebidas

- **Instrumentalidade da ORLA para replicação das ofertas retalhistas das empresas do Grupo PT**

133. O operador histórico relevou também que o ICP-ANACOM teria reconhecido que a ORLA não seria essencial para que os restantes operadores repliquem ofertas análogas (apontando, como justificação (i) o parque significativo de acessos ao cliente final dos operadores alternativos) e (ii) a existência de ofertas retalhistas que seriam, em larga medida, autónomas da infra-estrutura de acesso local da PTC), questionando o fundamento para a manutenção da obrigação de publicação desta oferta grossista e das condições para a disponibilização de ofertas agregadas pelas empresas do Grupo PT. Sem conceder, a concessionária referiu que o crescimento do parque de acessos ORLA demonstraria a sua implementação eficaz e eficiente.

134. Já a Sonaecom referiu que o desenvolvimento de ofertas retalhistas suportadas em ofertas grossistas que não a ORLA, bem como o pressuposto (admitido pelo ICP-ANACOM) de complementaridade entre a ORLA e a ORALL, no que se refere ao lançamento de ofertas pelos operadores alternativos, reforçaria a contribuição da ORLA para uma concorrência efectiva.

135. A Vodafone, Tele2 e Sonaecom entenderam que as condições de replicabilidade de ofertas agregando tráfego e assinatura (em particular, prevenindo situações de esmagamento de margens) deveriam ser garantidas previamente à disponibilização das ofertas de retalho do operador histórico (sugerindo a Tele2 inclusivamente que o ICP-ANACOM desenvolva acções de fiscalização para o garantir) possibilitando aos operadores alternativos o lançamento de ofertas análogas simultaneamente às daquele operador, nomeadamente, segundo a Vodafone, através da imposição de um período de "carência" que permitisse aos operadores alternativos preparar as suas estratégias comerciais, durante o qual as ofertas da PTC agregando mensalidade de tráfego não poderiam ser lançadas.

- **Análise prévia dos planos tarifários do Grupo PT**

136. A OniTelecom propôs que fosse prevista a obrigação de envio prévio ao seu lançamento, pelas empresas do Grupo PT ao ICP-ANACOM, das ofertas retalhistas que agreguem acesso e tráfego, de modo a possibilitar a verificação do cumprimento das obrigações de orientação dos preços para os custos, de não discriminação e de transparência. Esta medida seria benéfica para os restantes operadores (uma vez que apenas seriam lançadas ofertas que cumprissem as obrigações regulamentares aplicáveis), e para os consumidores (prevenindo a adesão a uma oferta que poderia posteriormente ser alterada por intervenção regulatória).

- **Preços**

137. A Tele2 propôs que, numa próxima revisão, a mensalidade da ORLA fosse reduzida em 10% e se suprimisse o custo de activação da ORLA nos casos em que já se encontrasse activa sobre o mesmo lacete outra oferta grossista.

- **Desactivação de clientes pré-seleccionados**

138. A Tele2 alegou que a PTC teria vindo a desactivar directamente os clientes pré-seleccionados, o que subsequentemente provocaria a desactivação da ORLA, sem observar os procedimentos regulamentares em vigor (nomeadamente, o Regulamento nº 1/2006[15]). Em concomitância, este operador solicitou que o ICP-ANACOM ordenasse à PTC a cessação imediata da referida prática, a qual se traduziria num incumprimento do contrato de interligação estabelecido entre as duas empresas e uma violação das obrigações que impendem sobre a mesma, nomeadamente na medida em que o período de guarda não estaria a ser respeitado.

- **Disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários no âmbito da ORLA**

139. A PTC notou a aprovação, pelo ICP-ANACOM, do SPD sobre condições associadas à inclusão de acessos RDIS na ORLA (os quais foram considerados, pela Tele2, essenciais para a disponibilização de ofertas agregando assinatura e tráfego), aguardando a deliberação final desta Autoridade.

140. A OniTelecom entendeu que a deliberação final relativa às condições associadas à inclusão de acessos RDIS na ORLA deveria fixar todas as condições necessárias ao fornecimento do serviço (adicionalmente à definição dos preços), relevando, em particular, os processos, níveis de qualidade de serviço e compensações por incumprimento, sendo que a Sonaecom considerou também que seria essencial assegurar que todas as condições necessárias para equiparar o tratamento que os clientes das beneficiárias venham a ter àquele de que os clientes da PTC beneficiam, relevando que a condição de inclusão dos acessos RDIS na ORLA só poderia ser considerada satisfeita quando fossem disponibilizadas as mesmas condições operacionais aplicáveis aos acessos analógicos.

- **Existência da "factura única"**

141. A Tele2 considerou que uma diversidade de facturas, em oposição a uma "factura única", não contribuiria para promover a concorrência, nem corresponderia à vontade dos assinantes, os

[15] Regulamento de Selecção e Pré-selecção – *vide* http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=177542&contentId=324362.

quais pretenderiam ver simplificado o processo de facturação e cobrança dos serviços, defendendo que a "factura única" deveria ser assegurada caso fosse essa a vontade expressa destes.

B. Entendimento do ICP-ANACOM

- **Instrumentalidade da ORLA para replicação das ofertas PTC**

142. Conforme referido pelo ICP-ANACOM na deliberação de 14/12/04[16], relativa à imposição de obrigações na área dos mercados retalhistas de banda estreita, as medidas tomadas pelo ICP-ANACOM com vista à promoção da concorrência no acesso local, previamente à introdução da ORLA não foram suficientes para garantir um nível de concorrência apropriado. Não obstante existirem possibilidades, reconhecidas no próprio SPD, de ofertas alternativas à ORLA, reconhece-se que o fortalecimento de ofertas retalhistas suportadas nessas ofertas alternativas tem ocorrido maioritariamente em áreas geográficas específicas (nomeadamente Grande Lisboa e Grande Porto), onde os investimentos realizados têm um retorno mais rápido.

143. Em concomitância, considera-se que a implementação eficaz e eficiente da ORLA, complementarmente ao desenvolvimento das restantes ofertas alternativas, as quais se circunscrevem actualmente a áreas geográficas limitadas, não só é necessária mas essencial para garantir a replicabilidade efectiva e a manutenção de uma concorrência sustentável no âmbito das ofertas retalhistas da PTC que agreguem tráfego e assinatura.

- **Análise prévia dos planos tarifários do Grupo PT**

144. No tocante à análise *ex ante* das ofertas retalhistas da PTC, releva-se que no "Relatório de consulta da consulta sobre obrigações na área de mercados retalhista de banda estreita"[17], se considerou "excessivo, desproporcional e desprovido de fundamentação legal impor às empresas do Grupo PT uma obrigação de notificação prévia de alterações das ofertas existentes ou de ofertas novas".

- **Preços**

145. Tal como referido no SPD, a Tele2 e a Apritel haviam já solicitado ao ICP-ANACOM, em 03/07/06 e em 21/11/06, respectivamente, a revisão dos preços ORLA, a qual não está em causa na análise das condições de implementação. Reitera-se, tal como referido no SPD, que o ICP-ANACOM procederá, tempestivamente, a uma reanálise dos preços da ORLA, tendo em conta, nomeadamente, a evolução dos custos, dos preços das ofertas comparáveis e das práticas europeias.

- **Desactivação de clientes pré-seleccionados**

146. Relativamente a esta matéria, nota-se ter sido aprovada recentemente a deliberação relativa a desistências de pré-selecção efectuadas de forma indevida pela PTC, tendo-se determinado à

[16] http://www.anacom.pt/streaming/OMR29.11.20041.pdf?categoryId=222086&contentId=246306&field=ATTACHED_FILE.

[17] http://www.anacom.pt/streaming/relatorio_consulta_retalhistas29nov2004.pdf?categoryId=222085&contentId=246308&field=ATTACHED_FILE.

PTC que: (i) cesse de imediato as desactivações de pré-selecção que não tenham origem num pedido transmitido pelo prestador pré-seleccionado com base em alteração ou denúncia do respectivo contrato pelo assinante junto deste prestador, por forma a dar cumprimento ao procedimento de desactivação de pré-selecção previsto no artigo 10º do referido Regulamento e (ii) no prazo máximo de 5 dias úteis, suprima do seu sítio na Internet [Apoio ao Cliente (FAQs) / Serviços / "pré-selecção"], a informação relativa aos procedimentos e motivos de desistência da pré-selecção nos termos aí actualmente constantes, devendo disponibilizá-la em conformidade com o disposto no artigo 10º do Regulamento da Selecção e Pré-selecção.

- **Disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários no âmbito da ORLA**

147. Releva-se que o ICP-ANACOM aprovou recentemente a decisão final relativa à disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários no âmbito da ORLA.

- **Existência da "factura única"**

148. Em relação à factura única, reitera-se que o ICP-ANACOM esclareceu, em deliberação de 29/04/05, que a ORLA não assegura a existência de uma factura única, apesar de poder contribuir para a mesma. A esse propósito, é de destacar que o ICP-ANACOM, nos termos do quadro regulamentar, não pode impor ao Grupo PT a obrigação de contratar os serviços de facturação e cobrança das beneficiárias e, do mesmo modo, também não existe base legal para a imposição de tal obrigação às empresas sem poder de mercado significativo (PMS).

## IV. CONCLUSÃO E PROPOSTA DE ACTUAÇÃO

149. O ICP-ANACOM reflectirá a apreciação efectuada no presente relatório na deliberação final sobre as condições associadas à disponibilização, pelo Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego e procurará desenvolver, quando relevante, a fundamentação apresentada no projecto de decisão.