DELIBERAÇÃO

Resolução de um litígio entre a ZON TV Cabo e a PT Comunicações em matéria de portabilidade

I

FACTOS

1. O pedido da ZON

1.1. Em 27 de Outubro de 2008[1], a ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON) apresentou ao ICP-ANACOM, ao abrigo do disposto no art.º 10º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas – LCE), relativo à resolução administrativa de litígios, um pedido de resolução de um litígio surgido entre esta empresa e a PT Comunicações, S.A. (PTC) em matéria de portabilidade.

1.2. No seu requerimento, a ZON informa que iniciou a prestação do serviço telefónico em local fixo em 7 de Novembro de 2007, na sequência do processo de *spin-off* do Grupo PT, tendo começado, em Janeiro de 2008, a sua campanha de lançamento comercial da oferta de *triple-play* (oferta integrada de serviços de televisão por subscrição, acesso à internet em banda larga e telefone fixo).

1.3. A ZON alega que, a partir de finais de Fevereiro de 2008, se verificou um aumento substancial dos pedidos de portabilidade de assinantes da PTC que lhe foram apresentados, passando a PTC a recusar sistematicamente um conjunto muito significativo destes pedidos, colocando entraves ao normal funcionamento do processo de portabilidade, facto que a ZON atribui ao sucesso da sua oferta *triple-play*.

1.4. De acordo com a ZON, esta situação, a que se refere como actuação "abusiva e inadmissível da PTC", tem-se mantido inalterada até à data de

[1] ANACOM-E74915/2009

apresentação do requerimento, apenas variando os motivos de rejeição invocados, o que terá vindo a prejudicar a sua prestação do serviço telefónico e a sua afirmação como operador alternativo neste mercado.

1.5. Indica a requerente que, após vários contactos por via electrónica que não tiveram resposta satisfatória, trocou abundante correspondência com a PTC (cartas juntas ao requerimento como Anexos 1 a 3), apresentando os problemas em questão e invocando a ilegalidade da actuação da PTC, sem que tivesse ocorrido uma alteração do comportamento desta empresa.

1.6. Segundo a ZON, em Janeiro de 2008 a taxa de recusas era de **[Informação Confidencial]** do total dos pedidos apresentados e, em Fevereiro do mesmo ano, essa taxa passou para **[Informação Confidencial]**, mantendo-se ainda nos **[Informação Confidencial]** no final de Setembro desse ano. De acordo com a ZON, entre Fevereiro e Setembro de 2008 a taxa de rejeições situou-se entre os e os **[Informação Confidencial]**, ou seja, em cada **[Informação Confidencial]** pedidos de portabilidade que apresentou à PTC foram rejeitados.

1.7. A ZON refere que tem vindo regularmente a transmitir ao ICP-ANACOM informação detalhada sobre este litígio e junta ao seu requerimento diversas cartas que remeteu a esta Autoridade sobre a matéria entre Março e Outubro de 2008.

1.8. Entende a requerente que o presente litígio tem por objecto as seguintes práticas da PTC no âmbito do processo de portabilidade, as quais, no seu entender, devem ser consideradas ilegais:

a) Recusa de pedidos electrónicos com base em alegado défice de capacidade de processamento de pedidos de portabilidade;

b) Alegada falta de correspondência entre os elementos identificativos do cliente e os que constam dos sistemas da PTC;

c) Utilização indevida do código de erro "301" ("falta de denúncia/alteração do contrato");

d) Rejeição de portabilidade por números que pertencem alegadamente a postos públicos;

e) Violação do dever de confidencialidade.

1.9. Quanto à recusa de pedidos com base em alegado défice de capacidade, a ZON vem acusar a PTC de, no período referido, invocar sistematicamente uma sobrealocação das janelas de portabilidade para recusar pedidos de portabilidade daquela empresa. Afirma a ZON que se tratou de um uso abusivo e ilícito desse motivo de rejeição, tendo em conta que, genericamente, a quantidade de pedidos apresentados foi sempre inferior à capacidade mínima diária da PTC.

1.10. Ainda segundo a ZON, a PTC invocou um aumento significativo do total de pedidos de portabilidade, o que teria levado a que, em Fevereiro de 2008, tivessem sido ultrapassados pela primeira vez os 70% da capacidade mínima diária de portações à época definida para a PTC.

1.11. A requerente refere também que a PTC a acusou de ter contribuído para a sobrealocação, ao agendar a maioria das janelas para o oitavo e nono dias subsequentes ao pedido, o que a ZON justifica com o facto de lhe ser tecnicamente possível iniciar a prestação do serviço num prazo muito mais curto do que os operadores que recorrem à oferta de acesso ao lacete local. A este propósito, alega a ZON que o facto de não precisar de recorrer a infra-estrutura da PTC de acesso ao cliente final foi uma das razões para este operador criar entraves aos processos de portabilidade.

1.12. De qualquer modo, diz a ZON que implementou medidas que lhe permitiram alterar a marcação da primeira janela sempre que a taxa de rejeição por sobrealocação aumentava, **[Início de Informação Confidencial]** . **[Fim de Informação Confidencial]**

1.13. A ZON acrescenta que, de qualquer forma, a capacidade estabelecida no Regulamento da Portabilidade é a mínima diária e não a máxima diária,

pelo que a PTC teria que adaptar-se ao crescimento do número de pedidos e/ou números portados e encontrar uma solução transitória que, até ao aumento de capacidade previsto no art.º 15º do Regulamento, evitasse estas situações.

1.14. Relativamente à alegada falta de correspondência entre os elementos identificativos do cliente que solicita a portabilidade e os que constam dos sistemas da PTC, refere a ZON ter detectado, igualmente, um aumento muito significativo da utilização deste motivo de recusa a partir do início de Março de 2008, devido ao facto de a PTC ter alterado, sem disso avisar a ZON, os critérios para a recusa do pedido electrónico quando não haja absoluta e total correspondência literal entre os referidos elementos.

1.15. Segundo a ZON, esta prática da PTC originou a rejeição de **[Informação Confidencial]** dos pedidos por si efectuados na primeira quinzena de Março de 2008, situação que se mantinha aquando da apresentação do requerimento, com um pequeno agravamento.

1.16. Entende a requerente que, embora o Regulamento da Portabilidade, nas alíneas c) e d) do n.º 2 do art.º 13º, preveja como fundamento de recusa do pedido electrónico a não correspondência entre o nome e a morada do assinante constantes deste pedido e os constantes dos registos do prestador doador (PD), a aplicação concreta deste fundamento não deve dar lugar a uma recusa, pura e simples, do pedido quando resulte aparente que um assinante cujo nome figura no pedido de portabilidade é idêntico ao que consta dos sistemas do PD, verificando-se uma pequena discrepância na morada (ou o inverso), sobretudo quando tal não constitua sério risco para os assinantes. Ou seja, considera a ZON que o que o Regulamento pretende consagrar é a correcta identificação do assinante que recorre à portabilidade, objectivo que é atingido desde que do conjunto de elementos identificativos constantes do pedido – nome, morada e número de telefone – resulte claro que o assinante é o mesmo que consta dos registos do PD.

1.17. Sobre a matéria observa ainda a ZON que, na esmagadora maioria dos casos de rejeição, apenas um dos elementos identificativos (nome ou morada) apresentava pequenas discrepâncias literais com os registos da PTC, frequentemente resultantes do facto de a ZON ter a morada mais actualizada, pelo que considera que estava garantida a correcta identificação do assinante.

1.18. A ZON prossegue referindo que, nas semanas anteriores à apresentação do requerimento, a PTC se encontrava a rejeitar um número significativo de pedidos invocando como causa o código de erro "301", previsto no Anexo II da Especificação de Portabilidade.

1.19. De acordo com a requerente, quando inquirida sobre este facto, a PTC esclareceu que este código de erro é por si utilizado em situações de inexistência de denúncia válida do contrato de serviço telefónico fixo, para efeitos de portabilidade.

1.20. É entendimento da ZON que os códigos de erro/rejeição previstos no Capítulo 7 do Anexo II da Especificação de Portabilidade têm carácter meramente informativo, destinando-se a transmitir ao prestador receptor (PR) de forma sintética os motivos que levaram o PD a recusar a portabilidade, não constituindo fundamentos que legitimem uma rejeição, uma vez que estes estão taxativamente enunciados no n.º 2 do art.º 13º do Regulamento.

1.21. A ZON considera que a utilização do código de erro "301" contraria o Regulamento por não constar das causas de rejeição tipificadas na referida disposição. Nos termos do Regulamento (art.º 10º, n.º 2), as situações de inexistência de denúncia válida do contrato não são passíveis de ser conhecidas pelo PD aquando da apreciação do pedido enviado pelo PR, uma vez que as denúncias são sempre entregues ao PR que as comunica ao PD depois de efectivada a portabilidade.

1.22. Neste contexto, a requerente refere ainda o disposto no "Acordo para simplificação do processo de mudança de prestador de serviços",

celebrado entre a ZON e a PTC em 4/12/2007, com base **[Início de Informação Confidencial]** **[Fim de Informação Confidencial]**, em qualquer caso após a portabilidade já ter sido efectuada e, consequentemente, o respectivo pedido ter sido aceite.

1.23. Informa ainda a ZON que a PTC tem rejeitado muitos pedidos de portabilidade por si apresentados alegando que os números em causa pertencem a postos públicos [cfr. al. a) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento] quando, na verdade, se tratam de números comprovadamente susceptíveis de serem portados, nomeadamente por não serem relativos a postos públicos.

1.24. Quanto à violação do dever de confidencialidade, a ZON refere ter sabido que a informação por si transmitida à PTC para efeitos de portabilidade chega ao conhecimento da área de retalho desta empresa, a qual valida a correspondência entre a titularidade/identificação ou morada do assinante constante do pedido de portabilidade e a informação existente nos sistemas da PTC.

1.25. Segundo a ZON, a PTC admite que a validação dos pedidos não é feita pela área grossista, pelo que só pode ser feita pela área retalhista. A ZON considera estranho que a PTC justifique tal acção com o facto de a área grossista não poder ter acesso a informação da área retalhista, sob pena de ser violado o quadro regulatório aplicável.

1.26. Sobre a matéria entende a ZON que a área retalhista da PTC é que não pode ter acesso a qualquer informação da área grossista, em particular informação comercialmente sensível passada pelos seus concorrentes.

1.27. Adita a ZON que, de acordo com informações recebidas de clientes seus, a PTC encontra-se a efectuar uma campanha de recuperação dos clientes que solicitaram a portação de número para a ZON e, eventualmente, para outros operadores, oferecendo condições no mínimo idênticas às desta empresa. Tal ocorre após a recepção do pedido de portabilidade, mas antes de concluído o respectivo processo, o que só é

possível por ser a área retalhista da PTC a validar os pedidos de portabilidade.

1.28. A este respeito, a ZON cita as obrigações de confidencialidade previstas no art.º 65º da Lei n.º 5/2004, bem como o dever de confidencialidade que recai sobre a PTC nos termos da Oferta de Referência de Interligação (ORI) e do acordo de interligação celebrado com a ZON em 24/10/2006, os quais considera estarem a ser violados.

1.29. Atento todo o exposto, a ZON considera que estas práticas da PTC contrariam o dever de cooperação entre as empresas no âmbito dos processos de portabilidade e o Regulamento da Portabilidade e constituem uma violação dos deveres legais de confidencialidade e de isenção que recaem sobre o PD.

1.30. **[Informação Confidencial]**

1.31. A ZON entende que a alteração do Regulamento da Portabilidade, então em curso, não seria susceptível, por si só e em tempo útil, de obviar às consequências muito penalizadoras que afirma terem decorrido da actuação da PTC, visto a taxa de vendas com portabilidade associada ter diminuído de cerca de **[Informação Confidencial]** em Janeiro e Fevereiro de 2008 para cerca de **[Informação Confidencial]** em Outubro do mesmo ano.

1.32. Assim, a ZON solicita a intervenção desta Autoridade para solucionar o presente litígio, mediante decisão vinculativa que:

(i) Declare ilegais as práticas da PTC supra descritas;

(ii) Ordene à PTC a imediata cessação das recusas, sem fundamento atendível, de pedidos de portabilidade efectuados pela ZON, com base em alegados (a) défice de capacidade de processamento de pedidos; (b) falta de denúncia/alteração do contrato celebrado entre o assinante e a PTC (código de erro "301"); (c) carácter não portável dos números; (d) outros motivos que não possam validamente justificar uma recusa, nos termos do art.º 13º do Regulamento;

(iii) Ordene à PTC a imediata cessação das recusas de pedidos de portabilidade efectuados pela ZON por falta de correspondência entre os elementos identificativos do cliente e os que constam dos sistemas da PTC, permitindo que, em caso de dúvida, a PTC envie uma carta a esse cliente referindo que vai efectuar a portabilidade a pedido da ZON e indicando um contacto específico para eventuais reclamações. No âmbito deste processo, a PTC deve estar impedida de efectuar qualquer acção comercial de venda activa ou de retenção junto do cliente;

(iv) Determine à PTC, durante um período de 12 meses ou, em alternativa, até à entrada em vigor da alteração ao n.º 5 do art.º 12º do Regulamento, que estabeleça que a transmissão do pedido electrónico de portabilidade seja feita com, pelo menos, 2 dias úteis de antecedência relativamente à primeira janela, no tempo, proposta, consoante o que ocorrer primeiro, a obrigação de aceitar sempre a primeira das janelas propostas nos pedidos de portabilidade apresentados pela ZON;

(v) Institua uma comissão que delibere por maioria e que integre 3 elementos, do ICP-ANACOM, da PTC e da ZON, por um prazo de 6 meses, eventualmente renovável, para acompanhar o processo de portabilidade entre a ZON e a PTC e decidir, a pedido de qualquer um destes operadores, com carácter vinculativo e no prazo máximo de 5 dias úteis, sobre questões associadas a pedidos de portabilidade apresentados pela ZON;

(vi) Se necessário, emita orientações práticas para explicitar os casos de recusa previstos no n.º 2 do art.º 13º do Regulamento;

(vii) Reforce os mecanismos de fiscalização *in loco* das obrigações de confidencialidade que recaem sobre a PTC no âmbito do processo de portabilidade, impondo, onde necessário, procedimentos internos a adoptar pela PTC para garantir que as informações constantes dos pedidos que receba não sejam transmitidos às suas áreas internas

que possam vir a ter uma vantagem competitiva por terem acesso a tais informações, nomeadamente a sua área de retalho.

2. Os requerimentos da PTC

2.1. Por ofício de 13/01/2009[2], o ICP-ANACOM notificou a PTC do pedido de resolução de litígios apresentado pela ZON.

Neste ofício, o ICP-ANACOM referiu que o pedido da ZON tem conexão com um processo de contra-ordenação instaurado à PTC, ainda em curso, bem como com acções de fiscalização efectuadas por esta Autoridade junto de diversos operadores.

Sem prejuízo da continuidade desse processo e da realização de outras diligências pelo ICP-ANACOM, considerou-se pertinente que a PTC se pronunciasse autonomamente sobre o pedido de resolução de litígio apresentado pela ZON, tendo-lhe sido concedido um prazo de 10 dias úteis para o efeito.

2.2. Por fax recebido em 28/01/2009[3], veio a PTC requerer ao ICP-ANACOM o acesso integral aos autos por considerar que a matéria expurgada do requerimento notificado, classificada como confidencial, a impedia de se pronunciar adequadamente. A PTC solicitou igualmente a prorrogação do prazo de resposta inicialmente conferido, por um período não inferior a 10 dias úteis, a contar da data em que lhe fosse disponibilizado o processo na íntegra.

2.3. Por fax de 28/01/2009[4], o ICP-ANACOM notificou a PTC de que, por não dispor dos elementos que permitissem uma tomada de decisão imediata sobre a questão da confidencialidade, o prazo de resposta inicialmente concedido se encontrava suspenso desde 27/01/2009 até à data em que

[2] ANACOM-S01382/2009
[3] ANACOM-E08027/2009. O original deste requerimento foi também remetido, tendo dado entrada no ICP-ANACOM em 27/01/2009 (E08249/2009).
[4] ANACOM-S04654/2009

esta Autoridade notificasse a PTC da sua decisão quanto ao pedido de acesso integral ao processo.

2.4. Neste âmbito, tendo em conta que, por um lado, na notificação da PTC o ICP-ANACOM respeitou a classificação de confidencialidade efectuada pela ZON, mas, por outro lado, considerou que a matéria expurgada era muito extensa, incluindo elementos que poderiam não preencher os requisitos do art.º 62º do Código do Procedimento Administrativo, esta Autoridade solicitou à ZON, nos termos do n.º 5 do art.º 10º da LCE, que no prazo de 3 dias úteis indicasse especificadamente quais os elementos do seu requerimento e respectivos anexos que poderiam ser disponibilizados à contra-parte PTC[5].

2.5. Em 02/02/2009[6], a ZON respondeu a esta solicitação, indicando que poderiam ser disponibilizados à PTC (mas não a terceiros) todos os elementos identificados como confidenciais no seu requerimento e respectivos anexos, com excepção dos constantes da página 14 desse requerimento e do Anexo 6.

2.6. Analisada a questão da confidencialidade, na qual foi tida em conta a resposta da ZON, o ICP-ANACOM considerou que os elementos constantes da página 14 do requerimento e do Anexo 6 contêm segredos comerciais e relativos à vida interna da empresa requerente, o que justifica não serem disponibilizados à PTC.

2.7. Assim, por ofício de 06/02/2009[7], o ICP-ANACOM notificou a PTC desta decisão, remetendo novamente o requerimento, do qual foram expurgados apenas os referidos elementos. Ficou igualmente a PTC notificada de que, atenta a extensão da informação só então disponibilizada a esta empresa, o seu prazo de resposta foi prorrogado por 10 dias úteis a contar da data de recepção deste ofício.

---

[5] Fax ANACOM-S04620/2009, de 28/01/2009.
[6] ANACOM-E10260/2009
[7] ANACOM-S05938/2009

2.8. Em 12/02/2009, foi recebido novo requerimento da PTC[8], solicitando a consulta do processo, bem como que lhe fosse notificada a fundamentação da decisão que manteve a confidencialidade de alguns elementos.

2.9. Em resposta a este requerimento, o ICP-ANACOM, em 17/02/2009[9], comunicou à PTC que o processo administrativo relativo à presente resolução de litígio estaria disponível para consulta a partir do dia 18/02/2008, tendo igualmente remetido a fundamentação da decisão. A PTC procedeu à consulta do processo nesse dia.

3. A resposta da PTC

3.1. Em 23 de Fevereiro de 2009, dentro do prazo fixado, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM a sua resposta.[10]

Questão prévia: Confidencialidade

3.2. A PTC começa por referir que o facto de não lhe terem sido disponibilizados todos os elementos do requerimento da ZON implica que não possa exercer convenientemente os seus direitos de audiência e de defesa e contende com o seu direito de informação enquanto interessada directa no procedimento, direitos constitucionalmente consagrados.

3.3. A este respeito, refere que nem a ZON, nem o ICP-ANACOM, justificaram de forma minimamente suficiente a manutenção da confidencialidade de alguns elementos e que o Regulador se limitou a referir que os mesmos "contêm segredos comerciais e relativos à vida interna da requerente", entendendo a PTC que estes últimos nem sequer estão mencionados no art.º 62º do CPA.

---

[8] Este requerimento foi apresentado por fax (ANACOM-E13784/2009), tendo os respectivos originais sido recebidos em 13/02/2009 (ANACOM-E14227/2009).
[9] ANACOM-S07990/2009. Este ofício foi recebido pela PTC em 10/02/2009.
[10] ANACOM-E17079/2009

3.4. Acrescenta a PTC que está aqui em causa um procedimento de resolução administrativa de litígio, o qual tem "natureza potencialmente condenatória", pelo que sobre os seus direitos de audiência e defesa não pode prevalecer qualquer direito da ZON à protecção da confidencialidade da informação que decidiu colocar no requerimento e que respeita a factos e/ou argumentos que irão influenciar o sentido da decisão do Regulador.

3.5. Por outro lado, é entendimento da respondente que não existe na lei qualquer faculdade de o apresentante de um pedido solicitar a confidencialidade de parte da sua petição, visto tratar-se de um articulado ou requerimento e não de um elemento que possa ser considerado classificado ou confidencial. Nesta medida, tratando-se de uma petição dirigida a um terceiro, considera a PTC que o respectivo texto nunca poderia ser considerado como segredo relacionado com a vida interna da empresa.

3.6. Por fim, a PTC considera não estar assegurado o princípio da igualdade entre as partes, incluindo o princípio da igualdade processual.

3.7. Sobre esta matéria conclui, então, a respondente que foram violados os seus direitos de audiência, de contraditório e de defesa (consagrados, entre outros, no n.º 10 do art.º 32º da Constituição e no n.º 2 do art.º 10º dos Estatutos do ICP-ANACOM), o direito à informação (consagrado nos n.ºs 1 e 2 do art.º 268º da Constituição e no n.º 1 do art.º 62º do CPA) e o princípio da igualdade, o que determina a invalidade da decisão que vier a ser adoptada pelo ICP-ANACOM no âmbito do presente procedimento.

<u>Questão prévia: Utilização de um meio de resolução de litígios para fins diferentes daqueles para que o mesmo foi criado</u>

3.8. Neste ponto, a PTC começa por referir que da petição e das cartas juntas à mesma resultaria patente que, segundo a ZON, teria ficado esgotada a via do diálogo entre as partes, sem que se tivesse alcançado uma solução, quando alguns dos temas abordados na petição nem

sequer foram objecto de uma troca de correspondência com a PTC susceptível de comprovar a existência de um litígio (nomeadamente, o caso da alegada rejeição de pedidos pelo facto de os números corresponderem a postos públicos).

3.9. Assim, a respondente questiona a existência de um litígio entre as partes, mormente com a extensão que a ZON lhe pretende atribuir.

3.10. De qualquer modo, ainda que assim não fosse, a respondente considera que o "extenso rol de pedidos", formulado pela ZON é desprovido de qualquer fundamento e sentido, não tendo alguns desses pedidos sequer suporte, nem na LCE, nem no Regulamento da Portabilidade.

3.11. Entende a PTC que o que a ZON pretende é utilizar um meio de resolução de litígios previsto na LCE para se imiscuir na actividade e no modo de actuação do Regulador (substituindo-se a este) para tentar satisfazer, de forma injustificada, as suas pretensões, excedendo também a razoabilidade que se impõe no relacionamento entre operadores ao tentar conseguir para si um regime mais vantajoso do que o que vigora para os demais e antecipando as regras do novo Regulamento que ainda não entraram em vigor. Deste modo, segundo a PTC, a ZON está a recorrer a um meio criado para a resolução de litígios entre operadores para atingir outras finalidades, não sendo os seus pedidos admissíveis, pelo que defende que o presente processo seja arquivado.

<u>Questão prévia: Inutilidade do presente procedimento - Pendência de outro processo onde estão a ser discutidas as questões atinentes à portabilidade</u>

3.12. A PTC refere estar em causa no presente procedimento matéria relacionada com a que está a ser discutida num processo de contra-ordenação que lhe foi instaurado pelo ICP-ANACOM (processo n.º 20002510-642/2008), razão pela qual considera o presente procedimento "inútil e redundante", devendo ser arquivado, sob pena de virem a ser tomadas medidas sancionatórias "em dobro" sobre os mesmos factos.

Objecto do litígio

3.13. Caso o ICP-ANACOM não decida arquivar o presente procedimento pelas razões supra descritas, a PTC vem dizer que a posição da ZON aqui sustentada não pode ser aceite, devendo os pedidos por si formulados ser totalmente indeferidos, como de seguida se expõe.

3.14. Sublinha a PTC que os factos que a requerente lhe imputa e o enquadramento que deles faz "não têm qualquer cabimento, na medida em que a PTC [ao contrário da ZON] cumpre e sempre cumpriu as regras em vigor em matéria de portabilidade", pelo que o seu comportamento não pode ser considerado ilícito e não podem proceder os pedidos da ZON.

3.15. A respondente aceita especificadamente como confissão os factos e afirmações constantes da primeira parte do ponto 2, da parte final do primeiro parágrafo da alínea a) do ponto 7 (págs. 3 e 4) e da primeira parte do segundo parágrafo da pág. 5 da petição da ZON. A PTC impugna especificadamente todos os demais factos alegados pela ZON no seu requerimento.

3.16. Concretamente quanto à alegada rejeição indevida de pedidos de portabilidade por sobrealocação de janelas, a PTC refere que a ZON parece esquecer que todos os operadores, e não apenas esta empresa, lhe colocam pedidos, pelo que não se pode extrair dos dados relativos à quantidade de pedidos que a ZON diz ter apresentado quaisquer conclusões quanto a ter sido ou não atingida a capacidade mínima diária.

3.17. O que a PTC considera ser de relevar é o facto de, a partir de Fevereiro de 2008, ter havido um aumento substancial dos pedidos que lhe foram dirigidos pela ZON, os quais nalguns dias ultrapassaram, por si só, a capacidade mínima diária então em vigor, demonstrando a falta de razoabilidade da ZON na utilização dos recursos relativos à portabilidade.

3.18. Segundo a PTC, registou-se igualmente a partir de Fevereiro de 2008 a colocação de pedidos em massa por outros operadores, designadamente a Sonaecom e a Oni, em cujos processos a PTC figurou como "terceira", tendo que proceder à actualização dos seus sistemas de portabilidade nos dias em que as portações estavam agendadas, o que não podia recusar.

3.19. Com as situações expostas tenciona a PTC demonstrar que, durante um largo período de tempo, teve que suportar diariamente um número de portações/actualizações muito superior à capacidade que estava obrigada a assegurar e para a qual estava dimensionada, o que originou uma sobrealocação dos seus sistemas e condicionou o agendamento de portações, dando origem a rejeições totalmente justificadas.

3.20. Adita a respondente que para o desequilíbrio e sobrealocação do seu sistema contribuiu igualmente o facto de a ZON ter agendado a maior parte dos seus pedidos para o primeiro dia útil elegível subsequente à colocação do pedido. A PTC considera que esta prática não respeita a obrigação de (todos) os operadores utilizarem racional e equilibradamente as janelas de portabilidade, nem o dever de cooperação entre as empresas (cfr. n.º 8 do art.º 12º e n.º 1 do art.º 5º, ambos do Regulamento), tanto mais porque todos têm acesso a informação actualizada sobre os processos de portabilidade, designadamente sobre as portações já agendadas e as actualizações previstas ou em curso.

3.21. Neste contexto, a PTC requer que o ICP-ANACOM actue relativamente a este comportamento da ZON, nomeadamente intimando, desde já, este operador a respeitar as obrigações que para si decorrem do Regulamento em matéria de gestão da colocação dos pedidos, sugerindo também que este alegado incumprimento seja apurado no âmbito da actuação fiscalizadora do Regulador.

3.22. Prossegue a PTC referindo que, quando questionada pela ZON sobre as rejeições de pedidos, alertou por diversas vezes este operador

(nomeadamente através da carta junta à petição como Anexo 3) para a utilização pouco razoável que vinha fazendo dos recursos de portabilidade, quer pelos agendamentos desequilibrados, quer pela sua actuação no âmbito da instrução dos pedidos.

3.23. Quanto às considerações da ZON sobre o facto de o Regulamento se referir à capacidade mínima e não à capacidade máxima diária, indiciando que, por força do disposto no n.º 3 do art.º 5º, a PTC deveria suportar uma quantidade de pedidos/actualizações superior à que estava em vigor por força do art.º 15º, a respondente realça que esta norma estabelece apenas a obrigação de os operadores disporem de uma capacidade mínima, não podendo retirar-se do n.º 3 do art.º 5º uma exigência de os operadores terem uma capacidade superior à que resulta do art.º 15º.

3.24. Face ao exposto, conclui a PTC que não utilizou de forma abusiva e/ou indevida a causa de recusa prevista na alínea f) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento da Portabilidade.

3.25. Passando ao alegado aumento muito significativo da utilização das causas de recusa previstas nas alíneas c) e d) do n.º 2 do art.º 13º a partir de Março de 2008, a PTC menciona ser falso que tenha implementado critérios que exijam uma absoluta e total correspondência entre os elementos identificativos dos assinantes que solicitem a portação do número e os que constam dos seus sistemas.

3.26. A PTC refere também que os dados relativos a rejeições indicados pela ZON na pág. 7 da petição não encontram suporte nos elementos constantes do Anexo 4, contabilizando a PTC, em Março de 2008, um número de rejeições com base nas causas "300" e "303" bastante inferior ao avançado pela ZON.

3.27. Entende a PTC que do disposto nas alíneas c) e d) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento resulta que o PD tem que garantir apenas que o seu sistema não rejeite pedidos quando o nome e a morada constantes do

pedido sejam integralmente idênticos ao nome do titular do contrato e à morada de acesso que constam do seu sistema ou, não sendo idênticos, se limitem a divergir em virtude da utilização de abreviaturas ou acentuações distintas. É este o sistema que a PTC diz ter em vigor.

3.28. Ainda sobre a matéria, entende a respondente que as referidas normas não exigem ao PD que atenda a quaisquer outros elementos para além do nome e da morada de acesso dos assinantes para validação do pedido, visando garantir a correcta identificação do assinante e a não ocorrência de portabilidades indevidas pela utilização de procedimentos mais negligentes.

3.29. Ainda assim, releva a PTC que os procedimentos que adoptou consubstanciam um regime um pouco mais flexível do que o fixado nas citadas normas do Regulamento, por exemplo tendo configurado o seu sistema para não rejeitar pedidos em que existam discrepâncias entre letras minúsculas e maiúsculas ou divergências quanto a abreviaturas.

3.30. A PTC impugna o conteúdo da amostragem junta pela ZON como Anexo 11 do seu requerimento, visto a mesma não ter qualquer referência às datas ou janelas de portabilidade em que foram colocados os pedidos, nem quaisquer outros dados que permitam identificar com segurança os pedidos em causa. Em todo o caso, sublinha a PTC que, ainda que os dados dessa amostragem sejam correctos, grande parte dos casos evidencia uma correcta rejeição dos pedidos, à luz das regras e procedimentos em vigor.

3.31. Face ao exposto, conclui a PTC que não colocou quaisquer entraves ao processamento de pedidos de portabilidade apresentados pela ZON através das causas de recusa previstas nas alíneas c) e d) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento da Portabilidade.

3.32. Relativamente às rejeições com base no código de erro "301", invocadas pela ZON, a PTC salienta que, embora este se encontre previsto no Capítulo 7 do Anexo II da Especificação de Portabilidade, intitulado

"tratamento de erros", este código está na verdade identificado como uma causa de rejeição e não propriamente como um código de erro.

3.33. A respondente considera que, embora a Especificação constitua um documento autónomo do Regulamento, foi por este mantido em vigor e dispõe de força vinculativa para todas as empresas [cfr. art.º 2º, n.º 1, h) e art.º 9º, n.º 1], entendendo também que as regras constantes do Anexo II da Especificação, incluindo o Capítulo 7, não contrariam o Regulamento, antes o complementam.

3.34. Acrescenta a PTC que da alínea h) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento resulta que, para além das causas de rejeição identificadas nas várias alíneas do n.º 2, o PD pode recusar pedidos por qualquer outro motivo que venha a ser expressamente definido pelo Regulador, pois a referida alínea h) deve ser interpretada no sentido de as possíveis causas de rejeição ao abrigo do Regulamento englobarem todas as identificadas no Capítulo 7 do Anexo II da Especificação.

3.35. Deste modo, entende a PTC que a utilização deste código é perfeitamente legítima nas situações de falta/extinção de denúncia para efeitos de portabilidade, sob pena de faltar um pressuposto essencial à validade do processo, nos termos do art.º 10º do Regulamento, e de serem concretizadas portações contrárias à vontade dos assinantes.

3.36. Refere ainda a respondente que a ZON entra em contradição em dois aspectos - por um lado, a própria ZON utiliza o código "301" para rejeitar pedidos; por outro lado, ao alegar que os códigos constantes do Capítulo 7 do Anexo II da Especificação têm uma função meramente informativa para o PR, a ZON está a aceitar que a rejeição com base na causa de recusa "301" pode ter lugar.

3.37. Face ao exposto, a PTC conclui que não houve da sua parte qualquer rejeição ilegítima de pedidos com base na causa de recusa "301".

3.38. Passando à rejeição de pedidos pelo facto de os números em causa pertencerem a postos públicos quando, segundo a ZON, tais números

eram susceptíveis de ser portados, a PTC reconhece ter havido algumas rejeições por esse motivo, motivadas pelo facto de os números estarem referenciados no seu sistema como pertencendo a postos públicos, sem ter existido qualquer intenção de actuar contra a ZON.

3.39. Por fim, quanto à violação das obrigações de confidencialidade de que a ZON acusa a PTC no seu requerimento, a respondente afirma que, ao contrário do que aí consta, a validação dos elementos de identificação do assinante constantes dos pedidos de portabilidade (nome e morada de acesso) é efectuada por uma área específica da PTC, cuja única e exclusiva atribuição é aferir da sua veracidade e correcção.

3.40. Adita a respondente que a ZON não concretiza de que modo obteve as informações segundo as quais seria a área de retalho da PTC a efectuar a referida validação, o que entende evidenciar a falta de credibilidade das mesmas.

3.41. Quanto à sua actuação comercial, refere a PTC que não lhe está vedado o desenvolvimento de estratégias comerciais no sentido da recuperação dos clientes que solicitaram a portabilidade, desde que o faça em conformidade com o quadro legal e regulamentar em vigor, visto não existir neste âmbito um período de guarda durante o qual a PTC esteja impedida de desenvolver tais acções. A este propósito, a PTC cita o constante da pág. 42 do Relatório da Consulta Pública sobre a Alteração do Regulamento da Portabilidade.

3.42. Face ao exposto, conclui a PTC que não existem fundamentos que sustentem as alegações da ZON quanto a uma actuação ilícita no que respeita ao dever de confidencialidade e às acções comerciais desenvolvidas pela PTC.

3.43. No que respeita aos restantes pedidos da ZON, formulados nos pontos (iii), (iv), (v), (vi) e (vii) da petição, considera a PTC que os mesmos não fazem sentido, na medida em que todos pressupõem uma actuação ilícita da PTC, que não se verificou.

Conclusão

3.44. A PTC entende que o ICP-ANACOM deverá proferir decisão no sentido de determinar que o presente procedimento não é adequado para resolver e/ou atender os pedidos formulados pela ZON e, caso assim não entenda, deverão os pedidos da requerente ser indeferidos por falta de fundamento e de prova.

Perante os factos acima descritos, e face aos pedidos formulados pela ZON, em 06/05/2009 o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou um projecto de decisão no qual deliberou, no âmbito do processo de resolução administrativa de litígios, previsto no artigo 10º da LCE:

1. Deferir o pedido da ZON consubstanciado na determinação à PTC que cesse de imediato as recusas de pedidos de portabilidade efectuados pela ZON com base na falta de denúncia ou alteração do contrato, mediante transmissão do código de erro "301";
2. Indeferir os seguintes pedidos da ZON:
   - Declaração de ilegalidade e determinação da imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegado défice de capacidade de processamento dos mesmos;
   - Declaração de ilegalidade e determinação da imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegada falta de correspondência entre os elementos de identificação do cliente e os que constam dos sistemas da PTC;
   - Emissão de determinações transitórias à PTC relativamente à aceitação da janela de portabilidade;
   - Instituição de uma comissão incumbida de acompanhar o processo de portabilidade entre a ZON e a PTC;

- Emissão de orientações práticas para explicitar os casos de recusa previstos no art.º 13º do Regulamento da Portabilidade;

3. Analisar, em sede de contencioso, os indícios de prática de contra-ordenação revelados pelos seguintes comportamentos da PTC alegados pela ZON:

   - Recusas de pedidos electrónicos com base no alegado carácter não portável dos números, pelo facto de os mesmos pertencerem a postos públicos;

   - Violação das obrigações de confidencialidade.

Este projecto de decisão foi submetido à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, tendo sido fixado um prazo de 10 dias úteis para que a ZON e a PTC se pronunciassem.

As respostas recebidas, bem como o entendimento do ICP-ANACOM sobre as mesmas e a fundamentação das opções do Regulador constam do Relatório da Audiência Prévia, anexo à presente deliberação e que dela faz parte integrante.

II

ANÁLISE

1. Questão prévia: Manutenção da confidencialidade de alguns elementos

1.1. Como descrito supra em I, a PTC contestou a manutenção da confidencialidade de alguns elementos apresentados pela ZON, concluindo que com esta situação foram violados os seus direitos de audiência, de contraditório e de defesa, o direito à informação e o princípio da igualdade, o que determinaria a invalidade da decisão do Regulador que vier a ser adoptada no presente processo.

1.2. Os processos de resolução administrativa de litígios previstos no art.º 10º da LCE revestem a natureza de procedimentos administrativos, aplicando-se-lhes os princípios e normas que regem estes procedimentos, em particular os consagrados no CPA.

1.3. Ora, em primeiro lugar, a comunicação do início do procedimento aos interessados apenas é obrigatória nos procedimentos oficiosos, ou seja, aqueles que são desencadeados pela própria Administração (cfr. art.º 55º do CPA), o que não é o caso do presente processo que foi desencadeado por um particular interessado (a ZON).

1.4. Por outro lado, um dos princípios que norteia o procedimento administrativo é o princípio do inquisitório, sendo uma das suas decorrências o poder de, em qualquer fase do procedimento, os órgãos administrativos ordenarem a notificação dos interessados para se pronunciarem sobre qualquer questão, no prazo que lhes for fixado (cfr. artigos 56º e 59º do CPA).

1.5. Note-se que este poder não se confunde com o direito de audiência dos interessados, consagrado nos artigos 100º e seguintes do CPA, a exercer necessariamente, salvo as excepções legais, depois de concluída a fase instrutória como manifestação do princípio da participação dos particulares (cfr. art.º 8º do CPA).

1.6. Daqui resulta que, embora não estivesse obrigado a fazê-lo, o ICP-ANACOM, tal como tem sido a sua prática nos processos de resolução administrativa de litígios, notificou a PTC da instauração do processo, tendo-lhe remetido o requerimento inicial e a respectiva documentação, permitindo que se pronunciasse ainda na fase instrutória.

1.7. Esta diligência, ao contrário do que alega a PTC, reveste carácter facultativo e teve como objectivo, não o cumprimento de um dever de audição ou o exercício do direito de resposta da contra-parte, mas sim a recolha de elementos de prova para o processo.

1.8. E tendo-o feito, não podia o ICP-ANACOM, tal como sucedeu posteriormente quando permitiu a consulta do processo pela PTC, deixar de respeitar as regras sobre confidencialidade constantes do art.º 62º do CPA, que delimita o âmbito do direito dos interessados à informação numa das suas formas, visto os documentos em causa conterem segredos protegidos pelas mesmas.

1.9. Estes aspectos constam clara e expressamente da decisão do ICP-ANACOM de manter a confidencialidade de alguns elementos, a qual se encontra devidamente fundamentada. Nem poderia esta Autoridade ir mais além na sua fundamentação, sob pena de revelar o conteúdo dos elementos a proteger.

1.10. Assim, não se verificou qualquer violação do direito da PTC à informação ou do princípio da igualdade entre as partes.

1.11. Sem prejuízo do exposto, não tem igualmente fundamento a violação, alegada pela PTC, dos direitos de audiência e defesa consagrados no n.º 10 do art.º 32º da Constituição e no n.º 2 do art.º 10º dos Estatutos do ICP-ANACOM. Estas disposições respeitam a processos sancionatórios, não revestindo o processo de resolução administrativa de litígios previsto no art.º 10º da LCE esta natureza.

2. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM declare ilegal e ordene a imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegado défice de capacidade de processamento dos mesmos ("sobrealocação")

2.1. Os factos invocados pela ZON para fundamentar este pedido coincidem com os factos já anteriormente transmitidos por esta empresa ao ICP-ANACOM e que são objecto do processo de contra-ordenação n.º 20002510-642/2008, instaurado por esta Autoridade contra a PTC. Este processo encontra-se ainda em curso, sendo essa a sede própria onde tais factos devem ser tratados.

2.2. Acresce que, em 29 de Maio de 2008, o ICP-ANACOM determinou à PTC que não rejeitasse qualquer pedido de portabilidade com fundamento na al. f) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento da Portabilidade[11] em casos em que não tenha esgotado a sua real capacidade diária de processamento e assegurando, em todo o caso, que o número mínimo diário, então aplicável por força do disposto nos n.ºs 1 e 2 do art.º 15º, não fosse desrespeitado por acto da sua responsabilidade.

2.3. Como a própria ZON reconhece, ao referir que as rejeições por sobrealocação desapareceram desde Junho/Julho de 2008 (*vide* carta da ZON de 06/10/2008, dirigida ao ICP-ANACOM, junta ao requerimento como Anexo 9), esta determinação produziu os efeitos desejados, tendo cessado as recusas sistemáticas da PTC por alegada falta de capacidade.

2.4. Posteriormente, com o objectivo de restringir as recusas relacionadas com a falta de capacidade aos casos em que os operadores tenham esgotado a sua capacidade real, veio o ICP-ANACOM elaborar um projecto de regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade que alterava a redacção dos artigos 13º e 15º. Este projecto foi submetido a consulta pública em 20/10/2008, ou seja, anteriormente à apresentação do requerimento da ZON.

2.5. Estas alterações foram adoptadas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro, e entraram em vigor no dia 4 de Março de 2009.

2.6. Do relatório da consulta pública sobre a alteração ao Regulamento da Portabilidade consta o entendimento desta Autoridade sobre a matéria da capacidade, que aqui se dá por reproduzido e que dá resposta à generalidade das questões levantadas, quer pela ZON, quer pela PTC, no presente processo.

2.7. Do exposto resulta que o ICP-ANACOM tem vindo a tratar, em diferentes sedes, os factos já anteriormente transmitidos pela ZON e que coincidem com os alegados para fundamentar este pedido, quer em sede de

[11] Na redacção inicial do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto.

processo sancionatório e emissão de uma determinação, quer através da elaboração de normas regulamentares destinadas a evitar a verificação de problemas como os anteriormente verificados.

2.8. Assim, consideram-se improcedentes, por inúteis, os pedidos da ZON relativos a esta matéria.

3. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM declare ilegal e ordene a imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegada falta de correspondência entre os elementos de identificação do cliente e os que constam dos sistemas da PTC

3.1. Vale para este pedido o supra referido em II – 2.1. relativamente ao decurso de um processo de contra-ordenação, no âmbito do qual estão a ser tratados os factos invocados pela ZON para o fundamentar.

3.2. Por outro lado, também esta matéria foi objecto de alteração regulamentar, através de uma nova redacção da al. c) do n.º 2 do art.º 13º e da revogação da al. d) do mesmo preceito.

3.3. Com a nova redacção da al. c) restringe-se a possibilidade de recusa por não correspondência de titularidade aos casos de falta de correspondência do número de um documento de identificação ou, quando o PD não tenha registo deste elemento, aos casos de não correspondência do nome do titular, excepto em situações de identificações com mais de três nomes, em que bastará que correspondam três nomes do titular na mesma sequência.

3.4. Por seu turno, a revogação da causa de recusa relativa à não correspondência da morada implica que deixa de caber ao PD este tipo de verificação.

3.5. Estas alterações, que entraram em vigor no passado dia 4 de Março, vêm diminuir a margem de intervenção do PD na verificação dos elementos constantes do pedido de portabilidade, permitindo, expectavelmente,

restringir os casos de recusa por "excesso de zelo" sem deixar de prevenir as portabilidades indevidas.

3.6. Para além de pedir que o ICP-ANACOM ordene a imediata cessação destas recusas, a ZON solicita a introdução, em caso de dúvida, de uma espécie de procedimento de confirmação do pedido junto do cliente por parte do PD e considera que a PTC deve estar impedida de efectuar qualquer acção comercial de venda activa ou de retenção junto do cliente, no âmbito deste processo.

3.7. No entendimento do ICP-ANACOM, este pedido da ZON não tem fundamento, devendo ser indeferido. Com efeito, se atentarmos na conjugação dos artigos 6º e 7º do Regulamento, bem como na forma como está construído o processo de portabilidade, o principal responsável pelo processo e com quem o assinante contacta é o PR, pelo que a consagração de um processo como o proposto pela ZON constituiria uma inversão desta lógica.

3.8. De qualquer modo, com as alterações regulamentares supra referidas é expectativa do ICP-ANACOM que os casos duvidosos sejam cada vez mais residuais.

4. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM declare ilegal e ordene a imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegada falta de denúncia ou alteração do contrato celebrado com a PTC

4.1. As causas de recusa de pedidos de portabilidade estão taxativamente enumeradas no art.º 13º do Regulamento. As causas de rejeição constantes da Especificação de Portabilidade (Anexo II, ponto 7.1. – tratamento de erros) constituem regras procedimentais que complementam o Regulamento, não o podendo contrariar.

4.2. Neste pressuposto, considerando que, nos termos do n.º 2 do art.º 10º do Regulamento, os documentos de denúncia apenas são remetidos pelo PR

ao PD posteriormente à efectivação da portabilidade, não pode haver recusa de pedidos com base na falta de uma denúncia ou alteração contratual válidas.

4.3. A inserção do código "301" na Especificação de Portabilidade verificou-se antes da vigência do Regulamento n.º 58/2005, quando os documentos de denúncias eram remetidos pelo PR ao PD juntamente com o pedido de portabilidade. Embora o regime do art.º 10º do Regulamento, complementado pela celebração de acordos de simplificação entre diversos prestadores, tenha esvaziado de conteúdo o código "301", só no passado mês de Abril foi actualizado o Anexo II da Especificação.

4.4. Assim, no período de tempo em que terão ocorrido as recusas alegadas pela ZON, a PTC não podia recusar pedidos de portabilidade com base no código "301", sob pena de violar o art.º 13º do Regulamento da Portabilidade.

4.5. No entanto, tendo, no passado dia 20 de Julho, entrado em vigor na sua totalidade o Regulamento n.º 87/2009, que alterou o Regulamento da Portabilidade, bem como a Especificação de Portabilidade revista e actualizada, este pedido da ZON perdeu o seu sentido útil.

4.6. Sem prejuízo, a actuação da PTC alegada pela ZON com início em Setembro de 2008, será analisada em sede de contencioso, pois, caso venha a ser provada, é susceptível de constituir incumprimento do art.º 13º do Regulamento da Portabilidade, punido pela al. II) do n.º 1 do art.º 113º da LCE.

5. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM declare ilegal e ordene a imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base no alegado carácter não portável dos números

5.1. Os elementos disponíveis, em particular a resposta da PTC na qual esta empresa admite ter rejeitado indevidamente alguns pedidos de números referenciados nos seus sistemas como pertencendo a postos públicos,

permitem concluir pela existência de indícios de incumprimento por parte da PTC [cfr. al. a) do n.º 2 do art.º 13º do Regulamento da Portabilidade].

5.2. Estes indícios devem ser apreciados em sede de contencioso.

5.3. De igual modo, é excessivo o pedido apresentado pela ZON no sentido de o ICP-ANACOM determinar a cessação deste tipo de recusas, uma vez que a sua ocorrência terá sido esporádica e sem continuidade.

6. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM dirija à PTC determinações transitórias relativamente à aceitação da janela

6.1. Antes de mais, cumpre referir que este pedido da ZON não se encontra fundamentado nem apresenta uma conexão evidente com os factos alegados no requerimento.

6.2. O art.º 12º do Regulamento da Portabilidade é uma das regras que sofreu alterações com o Regulamento n.º 87/2009, designadamente o seu n.º 5 que veio fixar a obrigação de o PR transmitir o pedido de portabilidade com uma antecedência mínima de dois dias úteis relativamente à primeira opção, no tempo, proposta.

6.3. Tal como previsto, a Especificação de Portabilidade foi revista nesta matéria e o novo regime entrou em vigor em simultâneo para todas as empresas com obrigações de portabilidade.

6.4. Também o n.º 9 do art.º 12º foi alterado, passando a estabelecer que, quando uma janela for inscrita como primeira e segunda prioridades, o PD não pode escolher a terceira opção

6.5. Esta regra, que entrou em vigor no passado dia 4 de Março, não coincide com o regime que a ZON pretende que o ICP-ANACOM determine à PTC.

6.6. Neste contexto, seria injustificado e discriminatório estabelecer regras específicas, ainda que transitórias, para um único operador, pelo que este pedido não pode deixar de ser improcedente.

7. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM institua uma comissão incumbida de acompanhar o processo de portabilidade entre a ZON e a PTC

7.1. O ICP-ANACOM considera este pedido desproporcionado e extemporâneo face à alteração do Regulamento que, como acima referido, expectavelmente porá cobro aos entraves verificados nos processos de portabilidade.

8. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM emita orientações práticas para explicitar os casos de recusa

8.1. Como tem sido referido, a matéria das recusas dos pedidos de portabilidade foi alvo de alterações regulamentares, devidamente explicitadas no relatório da consulta pública do projecto de regulamento, na sequência das quais o ICP-ANACOM emitiu uma nota de esclarecimento sobre a aplicação do art.º 13º. Estas alterações foram complementadas pela revisão da Especificação de Portabilidade.

8.2. Assim, esta Autoridade entende que esta matéria está suficientemente explicitada, não havendo, neste momento, necessidade de emitir quaisquer orientações adicionais.

9. Pedido da ZON para que o ICP-ANACOM reforce os mecanismos de fiscalização das obrigações de confidencialidade da PTC e imponha procedimentos internos a adoptar por esta empresa

9.1. A ZON invoca uma violação, por parte da PTC, das obrigações de confidencialidade que recaem sobre esta empresa. No entanto, não alega factos concretos nem apresenta meios de prova, solicitando que o ICP-ANACOM "reforce os mecanismos de fiscalização *in loco*."

9.2. Com efeito, nos termos do art.º 65º da LCE, as empresas estão obrigadas a respeitar a confidencialidade das informações recebidas, transmitidas ou

armazenadas antes, no decurso ou após os processos de negociação e celebração de acordos de acesso ou interligação e a utilizá-las exclusivamente para os fins a que se destinam, não as devendo transmitir a outras partes, incluindo outros departamentos, relativamente aos quais o seu conhecimento possa constituir uma vantagem competitiva.

9.3. No caso concreto da PTC, esta obrigação decorre também da sua Oferta de Referência de Interligação (cfr. ponto 26).

9.4. Assim, no âmbito dos processos de portabilidade, a PTC, enquanto PD, deve respeitar a confidencialidade da informação disponibilizada pelo PR e não pode transmiti-la às empresas subsidiárias ou associadas, nem aos seus próprios departamentos ou serviços, nomeadamente os comerciais, pelo que tais dados não podem ser por aqueles acedidos.

9.5. Tal obrigação aplica-se à área da PTC que receba a informação proveniente do PR, quer seja a área grossista, quer seja uma área específica que tenha como exclusiva atribuição aferir da veracidade e correcção dos elementos de identificação do assinante.

9.6. A actuação da PTC alegada pela ZON, caso venha a ser provada, é susceptível de constituir incumprimento das obrigações de confidencialidade a que está sujeita, incorrendo na prática de uma contra-ordenação prevista e punida pela al. oo) do n.º 1 do art.º 113º da LCE.

9.7. Deste modo, esta matéria será analisada em sede de contencioso.

III
DELIBERAÇÃO

Assim, tendo em conta o vindo de expor, **o Conselho de Administração do ICP-ANACOM**, no exercício da atribuição que lhe é conferida pela alínea q) do n.º 1 do art.º 6º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e na prossecução dos objectivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1 do art.º 5º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro,

delibera, no âmbito do processo de resolução administrativa de litígios, previsto no art.º 10º da LCE:

1. **Indeferir os seguintes pedidos da ZON:**

   - Declaração de ilegalidade e determinação da imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegado défice de capacidade de processamento dos mesmos, pelas razões expostas no ponto II – 2;
   - Declaração de ilegalidade e determinação da imediata cessação das recusas, por parte da PTC, de pedidos electrónicos com base em alegada falta de correspondência entre os elementos de identificação do cliente e os que constam dos sistemas da PTC, pelas razões expostas no ponto II – 3;
   - Emissão de determinações transitórias à PTC relativamente à aceitação da janela de portabilidade, pelas razões expostas no ponto II – 6;
   - Instituição de uma comissão incumbida de acompanhar o processo de portabilidade entre a ZON e a PTC, pelas razões expostas no ponto II – 7;
   - Emissão de orientações práticas para explicitar os casos de recusa previstos no art.º 13º do Regulamento da Portabilidade, pelas razões expostas no ponto II – 8;

2. **Analisar, em sede de contencioso, os indícios de prática de contra-ordenação revelados pelos seguintes comportamentos da PTC alegados pela ZON:**

   - Recusas de pedidos electrónicos de portabilidade com base na falta de denúncia ou alteração do contrato, mediante transmissão do código de erro "301", pelas razões expostas no ponto II – 4;

- Recusas de pedidos electrónicos com base no alegado carácter não portável dos números, pelo facto de os mesmos pertencerem a postos públicos, pelas razões expostas no ponto II – 5;
- Violação das obrigações de confidencialidade, pelas razões expostas no ponto II – 9.

Lisboa, 5 de Agosto de 2009

José Amado da Silva
Presidente do Conselho de Administração