



Consulta Pública

sobre

o Projecto de Decisão relativo aos elementos mínimos a constarem na  
Proposta de Referência de Oferta de Realuguer da Linha de Assinante  
e especificações aplicáveis às Entidades Beneficiárias da Oferta

*Resposta do Grupo PT*

Lisboa, 4 de Março de 2005



## **Resposta do Grupo PT ao Projecto de Decisão relativo aos elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência de Oferta de Realuguer da Linha de Assinante e especificações aplicáveis às Entidades Beneficiárias da Oferta**

A presente resposta é apresentada em nome da Portugal Telecom SGPS, da PT Comunicações S.A., da PT Prime S.A. e da TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. e as referências ao “Grupo PT” reportam-se ao conjunto das referidas entidades.

A resposta aborda em detalhe cada um dos capítulos do Projecto de Decisão, a saber:

- I. Considerações gerais;
- II. Entidades beneficiárias;
- III. Acessos abrangidos;
- IV. Serviços abrangidos;
- V. Preços;
- VI. Processo de implementação;
- VII. Facturação e cobrança dos serviços abrangidos;
- VIII. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento;
- IX. Relacionamento com o utilizador final;
- X. Definição de responsabilidades / Resolução de litígios;
- XI. Relação entre a ORLA e outros serviços grossistas;
- XII. Deliberação do ICP-ANACOM: Projecto de decisão.



## I. Considerações gerais

---

Tal como, por diversas vezes, referimos, o Grupo PT considera que a ORLA não contribui para a promoção da inovação ao nível das ofertas retalhistas, nem promove a concorrência no mercado das comunicações fixas, apenas promovendo e beneficiando os operadores que não investiram em redes e serviços (operadores *systemless*) que, sem qualquer investimento adicional, pretendem competir com todos aqueles que realizaram avultados investimentos.

Efectivamente, as formas de promover a concorrência na prestação do acesso encontram-se já disponíveis e consistem na instalação de infra-estrutura alternativa de acesso directo ou no recurso à desagregação do lacete local, os quais permitem aos operadores diferenciar as características técnicas e de preço das suas ofertas face ao operador histórico.

A ORLA não permite, nem potencia qualquer tipo de inovação tecnológica, uma vez que o operador alternativo não terá que promover qualquer acção ao nível da infra-estrutura, não havendo, conseqüentemente, inovação a nível de novos serviços, qualidade de serviço ou outros factores, que não sejam os estritamente relacionados com o preço.

A ORLA não é, pois, uma solução adequada à promoção da concorrência no mercado das comunicações fixas porque não promove a inovação dos serviços, nem o desenvolvimento de novas plataformas tecnológicas.

Não está também demonstrado que a revenda de um produto ou serviço seja um factor promotor da concorrência, quando existe um leque de ofertas grossistas suficiente, em particular a oferta desagregada de lacete local.

Considera-se, aliás, que existe um sério risco de a ORLA vir a contribuir para uma maior destruição do valor de mercado de comunicações fixas, com conseqüências negativas a médio e longo prazo para os consumidores e para o sector em geral.



Quanto à questão da alegada factura única, apresentada como o motivo determinante para a imposição da ORLA, importa salientar que não se conhece qualquer estudo demonstrativo de que a existência da mesma constitua um factor decisivo na decisão de contratar por parte dos consumidores.

De resto, conforme o ICP-ANACOM reconhece na consulta pública realizada sobre a ORLA e no presente Projecto de Decisão, a ORLA não logrará atingir o objectivo da factura única, pois todos os consumidores que tenham pré-seleccionado mais do que um prestador de serviço telefónico fixo continuarão, com toda a certeza, a receber mais do que uma factura, pelo que os benefícios para os consumidores serão marginais.

Assim, no entender do Grupo PT, mais do que proteger os interesses dos consumidores, a ORLA introduzirá um elevado grau de complexidade na relação entre estes e os vários prestadores de serviços de comunicações electrónicas, dadas as dificuldades de implementação de que se reveste em termos técnicos, operacionais e legais.

Aliás, a situação a nível Europeu é bem demonstrativa da complexidade e desadequação da ORLA, tendo presentes as cautelas que muitos reguladores estão a ter quanto à obrigação da ORLA. Em diversos países a decisão está, ainda, dependente da análise dos mercados relevantes, tal é o caso da Bélgica, da França, da Itália e da Espanha. No caso da Holanda, o regulador recorreu a um estudo realizado por um consultor externo sobre a ORLA, como remédio no mercado da telefonia fixa. O regulador italiano tem considerado a ORLA como uma medida transitória e complementar ao acesso directo e à OLL.

É evidente o risco da ORLA ser um factor desincentivador do investimento em infra-estruturas e, até mesmo do recurso à OLL. Os elementos mínimos agora propostos pelo ICP-ANACOM, suscitam-nos diversas preocupações, de que destacamos, a título exemplificativo, as seguintes:

- O ICP-ANACOM deve explicitar o que entende por "empresas do Grupo PT activas nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e para clientes não residenciais", sendo, no



entanto, nosso entendimento que a Proposta de Referência de ORLA deverá incidir, essencialmente, sobre acessos da PT Comunicações e focalizar-se no mercado residencial, já que o mercado empresarial detém soluções de telecomunicações globais, no âmbito das quais a assinatura mensal não é um elemento relevante, com um leque alargado de alternativas tecnológicas viáveis.

Acresce que só a PT Comunicações apresenta uma quota de mercado significativa no mercado de acesso e só ela detém infra-estrutura própria (não alugada) na rede de acesso ao cliente final.

Tal nos parece ser, atendendo ao princípio da proporcionalidade e ao objectivo que o ICP-ANACOM pretende alcançar com a ORLA, o sentido da afirmação contida na página 26 da Deliberação do ICP-ANACOM, de 14 de Dezembro de 2004: *Quanto à ORLA, esta consiste numa oferta grossista, a um preço determinado, do direito de facturação da linha telefónica da PTC, permitindo a outras empresas legalmente habilitadas o estabelecimento de uma oferta retalhista própria que integre o realuguer da linha com serviços de tráfego telefónico.*

Chamamos a atenção para o facto de a PT Prime dispor apenas de cerca de 200 acessos directos, não recorrendo os seus clientes, por norma, a prestadores de acesso indirecto e a TMN não dispor de qualquer acesso directo de índole fixa. Em suma o universo de potenciais beneficiários destas duas empresas é, na prática, um conjunto vazio.

Atendendo ao princípio da proporcionalidade, bem como aos objectivos a alcançar com a ORLA, a obrigação de publicar uma Proposta de Referência de ORLA só deverá ocorrer em empresas com uma cobertura relevante dos lares portugueses com um número de acessos directos.

- Os beneficiários deverão ser somente os prestadores do serviço fixo telefónico



num local fixo em regime de pré-selecção, ficando excluídos os prestadores de selecção chamada a chamada e os outros prestadores de serviços, nomeadamente os ISP's. Trata-se de uma medida associada à prestação do SFT e não a outros serviços.

- A protecção dos interesses dos consumidores, em particular do direito destes serem informados sobre as condições de prestação dos serviços, deverá também ser um aspecto a ter em consideração.

O cliente final (em vez de «utilizador final», o ICP-ANACOM deve utilizar a expressão «assinante», pois é este que detém o vínculo contratual que subjaz à ORLA) deve manifestar, de forma clara e inequívoca, a sua vontade de recorrer à ORLA, sendo devidamente acauteladas as alterações das condições contratuais estabelecidas com o prestador de acesso directo.

Não devem ser introduzidos mecanismos de manifestação da vontade do cliente, para adesão à ORLA, que não confirmam a todos os intervenientes no processo as necessárias garantias de certeza e segurança jurídicas, que constituem os pilares base de qualquer negócio jurídico. Deste modo, o Grupo PT entende que devem ser aplicáveis à ORLA os procedimentos de implementação vigentes para a pré-selecção, ou seja, documento assinado pelo cliente, acompanhado dos elementos relevantes para efeitos de conferência da assinatura a da qualidade em que assina ou, dito de outra forma, documentos que atestem a legitimidade e capacidade para contratar, no caso para alterar o contrato celebrado em momento anterior.

- Considera-se que a formação do preço da ORLA deve basear-se nos custos incorridos, obtidos a partir do custo da mensalidade da linha (atendendo, nomeadamente à situação, ainda deficitária, do preço de retalho da mensalidade da linha telefónica).

O Grupo PT mantém as considerações feitas aquando da resposta à consulta pública



sobre a imposição de obrigações às empresas com PMS nos mercados retalhistas de banda estreita.

O Grupo PT considerou, nessa altura, que a introdução de uma obrigação de ORLA constituía uma medida injustificada, com custos excessivos face aos benefícios esperados, e rodeada de diversas e complexas questões de implementação, que não foram devidamente ponderadas pelo ICP-ANACOM.

Por outro lado, e tal como a ICP-ANACOM refere nas Considerações Gerais deste Projecto de Decisão, *a ORLA consiste numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica do operador com PMS no mercado relevante em questão.*

Ora, consubstanciando a ORLA uma oferta grossista, a sua imposição apenas poderia ter lugar em mercados grossistas. Sucede porém que a "lista" de remédios passíveis de serem impostos em mercados grossistas nos termos da Directiva Acesso (e do Regicom) obedece a um regime de "numerus clausus" e não contempla a obrigação de ORLA.. Deste modo, a imposição de uma obrigação de ORLA num contexto de regulação de mercados retalhistas, defrauda no entender do Grupo PT as regras de aplicação de medidas regulamentares ex-ante que estão fixadas na lei.

O Grupo PT entende que os elementos mínimos, agora apresentados pelo ICP-ANACOM, divergem ou extravasam os requisitos definidos pelo ICP-ANACOM e submetidos a consulta pública em 2003.

Por último, o Grupo PT considera que a implementação da ORLA deverá, necessariamente, implicar uma maior flexibilidade ao nível das suas ofertas retalhistas, não apenas no que se refere a ofertas agrupadas envolvendo acesso e comunicações, o que se afigura como uma consequência automática da imposição de uma medida desta natureza, mas também ao nível de um aligeiramento do controlo de preços, consubstanciado nomeadamente em "price-caps" menos exigentes aplicados, no segmento residencial, ao cabaz constituído por acesso e comunicações intra-rede no país.



## II. Entidades beneficiárias

Conforme foi referido na resposta à consulta pública sobre a ORLA, divulgada em Julho de 2003, o Grupo PT considera que os beneficiários da ORLA devem ser, apenas, os prestadores de serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção.

Todas as outras entidades que prestem serviços sobre uma determinada linha de assinante, nomeadamente os prestadores de serviços de acesso à Internet em banda larga sobre ADSL, não devem beneficiar da ORLA.

Recordemos que o relatório da consulta sobre a ORLA, publicado em Janeiro de 2004, referia o seguinte: *Todas as entidades que responderam à consulta pública, incluindo a PTC, consideram que os beneficiários da ORLA deverão ser todos os operadores e prestadores de SFT em acesso indirecto, que prestem SFT a clientes finais em regime de pré-selecção, excluindo outros prestadores de serviços, nomeadamente os ISPs, tendo em consideração o facto de a ORLA ser uma oferta no âmbito do SFT e com possibilidade de substituíbilidade com outras ofertas de acesso directo, nomeadamente no mercado residencial.*

O ICP-ANACOM referia *entender esta posição expectável em operadores que são simultaneamente operadores de redes, prestadores de SFT e prestadores de serviços ADSL a utilizadores. No entanto, o ICP-ANACOM entende que esta questão não deve ser fechada neste momento, merecendo uma maior discussão, tendo em conta os objectivos da oferta e os princípios veiculados no quadro regulamentar, nomeadamente a relevância da promoção da concorrência baseada em infra-estruturas.*

Ora essa *maior discussão* ocorreu aquando da análise dos mercados relevantes de baixo débito, tendo a ICP-ANACOM publicado, em 14 de Dezembro de 2004, uma decisão sobre os mercados de acesso em banda estreita à rede telefónica num local fixo, em que concluiu por impor ao Grupo PT a obrigação de disponibilizar uma oferta de realuguer de linha de assinante.





Na página 26 dessa decisão, a ICP-ANACOM balizou a ORLA, deixando claro que consistia numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica da PT Comunicações, permitindo a outras empresas legalmente habilitadas o estabelecimento de uma oferta retalhista própria que integre o realuguer da linha com serviço de tráfego telefónico.

Trata-se, pois, de uma oferta grossista que associa o mercado de acesso em banda estreita num local fixo e os mercados de serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo e não de uma oferta grossista associada ao mercado de acesso em banda larga.

Aliás, nas consultas realizadas no âmbito do mercado de acesso em banda larga, nunca foi abordada a questão do realuguer da linha de assinante de suporte, nem tal teria cabimento se tivéssemos, como referia a ICP-ANACOM, em Janeiro de 2004, *em conta os objectivos da oferta e os princípios veiculados no quadro regulamentar, nomeadamente a relevância da promoção da concorrência baseada em infra-estruturas*.

Ora, é manifesto que a ORLA constituirá, não apenas um enorme desincentivo ao investimento em infra-estruturas alternativas, como representará uma inversão dos pressupostos em que terá assentado a decisão de determinados operadores de recorrerem à oferta desagregada do lacete local, como forma de obter acesso ao cliente final (incorrendo nos respectivos custos) ou de realizarem outro tipo de investimentos.

No entender do Grupo PT, os beneficiários da ORLA deverão ser, apenas, os prestadores de serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção, pois de outro modo:

- Alteram-se os pressupostos que fundamentaram a ORLA e a sua integração com o serviço de tráfego telefónico, em regime de pré-selecção;
- Alteram-se as condições que presidiram à análise dos mercados relevantes retalhistas de baixo débito, bem como ao mercado grossista de acesso em banda larga;
- Contraria-se *a relevância da promoção da concorrência baseada em infra-*



*estruturas*, desincentivando o investimento em infra-estruturas por parte dos beneficiários;

- Não se promove a utilização da rede fixa para serviços de telefonia fixa;
- Antes se acentua o recurso a serviço telefónico móvel, em detrimento da telefonia fixa;
- Degrada-se o valor da rede fixa e condiciona-se novos investimentos da PT Comunicações e do grupo PT;
- Como, consequência, condiciona-se a sustentação do Serviço Universal e, também, o desenvolvimento da Sociedade da Informação e da banda larga;
- Aumenta-se a complexidade técnica, processual e legal da ORLA;
- A quase totalidade (senão a totalidade) dos beneficiários da ORLA são operadores que actuam no mercado simultaneamente como prestadores de acesso indirecto e de acesso à Internet (ISPs).

Em conclusão, o Grupo PT considera que os beneficiários da ORLA devem ser, apenas, os prestadores de serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção.



### III. Acessos abrangidos

---

Recordemos, também neste caso, o que referia o relatório da consulta sobre a ORLA, publicado em Janeiro de 2004: *Tomando em consideração a estrutura e os padrões tecnológicos dos acessos actualmente existentes em Portugal, e considerando que a ORLA visa sobretudo o segmento residencial, entende o ICP-ANACOM que a ORLA deve ser disponibilizada sobre acessos analógicos, solução de implementação com um grau de complexidade inferior e que permitiria abarcar a generalidade dos consumidores finais, sem prejuízo de se poder também considerar os acessos RDIS já nesta fase.*

No entender do Grupo PT, a ORLA deverá, conforme referimos atrás, incidir essencialmente sobre acessos analógicos da PT Comunicações e focalizar-se ao mercado residencial, já que o mercado empresarial detém soluções de telecomunicações globais, no âmbito das quais a assinatura mensal não é um elemento relevante, com um leque alargado de alternativas tecnológicas viáveis.

A inclusão na ORLA de acessos RDIS (básicos e, sobretudo, primários) revelar-se-á, no nosso entender, desproporcionada e desadequada, dado que tais acessos são essencialmente utilizados pelos clientes empresariais ou por clientes residenciais de topo com exigências ao nível da integração dos serviços.

No entanto, tendo em consideração a decisão do ICP-ANACOM nesta matéria e tendo em conta a complexidade técnica e operacional que necessariamente envolverá a inclusão de acessos RDIS na ORLA, julgamos que a sua implementação deverá decorrer de forma faseada.

Sugerimos, por isso, que:

- numa primeira fase sejam considerados os acessos analógicos;
- até final do primeiro trimestre de 2006, sejam considerados os acessos básicos



RDIS;

- com base na experiência adquirida e caso se revele necessário a inclusão dos acessos primários RDIS, tal ocorra até final de 2006.

Por último, consideramos que devem ser excluídas do âmbito da ORLA, não só as linhas de rede não activas e os postos públicos, como também as linhas de rede temporárias.



## IV. Serviços abrangidos

---

No que concerne aos serviços abrangidos pela ORLA, entende-se, tal como o ICP-ANACOM, que a mesma engloba, por definição, a facturação e a cobrança da mensalidade do acesso telefónico.

De igual modo, regista-se o direito, conferido às empresas do Grupo PT, de solicitar, às Entidades beneficiárias da ORLA, a facturação e cobrança de um conjunto de serviços por si prestados (e aos preços de retalho definidos pelas empresas do Grupo PT), como é o caso das chamadas para números não elegíveis, dos serviços suplementares/facilidades de serviço e do aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo.

Relativamente aos serviços abrangidos pela ORLA, o Grupo PT não levanta objecções à definição proposta pelo ICP-ANACOM.

Contudo, os mecanismos de facturação e cobrança previstos para os serviços não abrangidos pela ORLA, suscitam algumas questões, para as quais o Grupo PT se permite chamar a atenção do ICP-ANACOM, e que importa clarificar previamente à publicação da oferta de referência:

- (i) Relativamente ao tráfego seleccionado ou pré-seleccionado, só se compreende o mencionado nesta alínea pelo ICP-ANACOM quando se trata de tráfego elegível não pré-seleccionado pela entidade beneficiária da ORLA, ou seja, quando esta entidade presta serviços de pré-selecção.

Caso os ISP de serviços de banda larga ADSL venham a ser também entidades beneficiárias da ORLA, como o ICP-ANACOM pretende, proposta à qual o Grupo PT se opõe pelas razões já expostas no ponto anterior, não faz sentido a aplicação daquela regra, pois a mesma poderá implicar algum tipo de precedência entre pedidos de ORLA associados à pré-selecção e pedidos de ORLA associados ao ADSL, que importa esclarecer. No ponto VI, serão analisadas as implicações em



termos processuais e de operacionalização da oferta.

- (ii) No que respeita aos serviços não geográficos, o Grupo PT chama a atenção para dois aspectos, que não são abordados no presente Projecto de Decisão:
- No caso do Grupo PT solicitar a facturação e cobrança das chamadas para os serviços não geográficos que presta ou que factura e cobra aos seus clientes finais por conta de outros prestadores, a entidade beneficiária da ORLA irá cobrar um determinado preço pela prestação deste serviço, levando a uma alteração dos custos de facturação e cobrança da PT Comunicações. Estando os preços de facturação e cobrança dos serviços não geográficos, prestados por outros operadores e prestadores, definidos na Oferta de Referência de Interligação (ORI) e tendo sido estabelecidos de acordo com o princípio de orientação para os custos, esta alteração dos custos poderá ter um impacto directo nos custos considerados para efeitos de definição do preço, importando, por isso, clarificar a forma como poderá ser efectuada tal alteração do preço de facturação e cobrança.
  - A facturação e cobrança dos serviços de audiotexto obedece a condições específicas, acordadas entre a PT Comunicações e os prestadores destes serviços e vertidas nos respectivos contratos, as quais poderão determinar a fixação de regras distintas das estabelecidas para os restantes serviços não geográficos. Assim, a Proposta de Referência da ORLA poderá dissociar as condições aplicáveis aos serviços de audiotexto dos restantes serviços não geográficos.
- (iii) O tráfego de acesso à Internet em banda estreita é facturado e cobrado pela PT Comunicações ao abrigo da Proposta de Referência de Acesso à Internet (PRAI), publicada em cumprimento da Deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Fevereiro de 2001, e demais actos subsequentes, dos quais a PT Comunicações reagiu, oportunamente, junto das instâncias competentes, incluindo pela via judicial. Não



obstante, e sem conceder, importa esclarecer alguns aspectos do presente Projecto de Decisão relativos a esta matéria.

No segundo parágrafo da alínea (iii) do ponto IV, o ICP-ANACOM refere que *essa obrigação das empresas do Grupo PT deixa de ser justificável num contexto em que as mesmas não procedam à facturação e cobrança de outros serviços e, em particular, do acesso*, o que parece consubstanciar uma alteração da PRAI.

Contudo, o Grupo PT entende que a ORLA não deverá ser usada para alterar o quadro regulatório em vigor, designadamente a PRAI, ou os pressupostos em que se baseou a análise do mercado da banda larga, na medida em que tais alterações introduzem factores de incerteza ao mercado. Cada matéria deve ser tratada em sede própria e de forma autónoma, sem prejuízo de se ter em consideração os impactos das medidas propostas para corrigir eventuais falhas em mercados adjacentes.

Importa também salientar que o período transitório proposto pelo ICP-ANACOM aumenta, de forma significativa, a complexidade dos processos e sistemas da ORLA, sendo importante fixar, desde já, todo o procedimento aplicável e, nomeadamente, quem facturará o cliente final, findo o período transitório, nos casos em que o seu ISP não esteja em condições de o fazer e de que forma o ISP tomará conhecimento de que o acesso, sobre o qual o seu cliente final acede à Internet em banda estreita, passou a estar sujeito a ORLA.

O cumprimento desta obrigação implica desenvolvimentos adicionais nos sistemas de suporte aos negócios de *wholesale* e de retalho, por forma a coordenar as alterações de facturação e evitar a dupla facturação, quer do cliente final, quer do ISP, com o conseqüente aumento dos custos associados à implementação da oferta.



Importa ainda definir a forma como os outros operadores e prestadores, que não a entidade beneficiária da ORLA, mas que também prestam serviços ao cliente final vão tomar conhecimento de que um determinado acesso desse cliente passou a estar sujeito à ORLA.





## V. Preços

---

O ICP-ANACOM afirma que o preço deve *ter como referência o correspondente preço de retalho*. Esta abordagem parece-nos consubstanciar uma metodologia de *retail-minus*, não obstante a referência a preços orientados para os custos.

Esta metodologia não nos parece adequada para determinar preços grossistas quando existe défice na prestação do serviço a retalho, ou seja quando o preço não está integralmente orientado para os custos, como ainda é o caso da assinatura mensal.

Nesta situação, um dos méritos da metodologia de *retail-minus* enunciados pelo ICP-ANACOM, não se verifica: *a possibilidade de o detentor da rede recuperar os custos associados ao serviço em questão*. Pelo contrário, no contexto da ORLA, em que os clientes compram as chamadas a um prestador alternativo, pré-seleccionado, e passam a comprar-lhe também o acesso, se o preço da oferta grossista fosse baseado no preço de retalho da PT, esta não teria qualquer possibilidade de colmatar esse défice.

Além disso, a PT seria colocada numa situação de desvantagem competitiva face aos prestadores concorrentes, que incorreriam em custos do acesso inferiores aos da PT.

Refira-se que nos países onde foi seguida a abordagem de *retail-minus* (Dinamarca e Irlanda), o preço de retalho da linha de rede é superior ao praticado pela PT Comunicações.

Nestas condições, o Grupo PT considera que a formação do preço mensal da ORLA se deve basear nos custos da prestação do serviço, tomando-se como ponto de partida os custos apurados para a mensalidade da linha de rede.

Quanto à conclusão da ANACOM de que, através da abordagem que preconiza, *o preço em questão é orientado para os custos*, na nossa opinião, este resultado, que é desejável, não pode ser obtido se a base para a construção for o preço – e não o custo – da linha



telefónica.

Relativamente aos custos "evitáveis" e aos serviços da ORLA, importa precisar alguns aspectos que não foram mencionados no Projecto de Decisão em análise.

Analisando as actividades cujos custos o ICP-ANACOM considera totalmente evitáveis, concluiu-se que:

- (a) Conhecer os clientes e o mercado - é uma actividade da área de negócio do *wholesale* que se mantém com a ORLA, pois o Grupo PT encara os operadores e prestadores como seus clientes, sendo necessário assegurar um correcto planeamento e controlo da oferta e acompanhar os desenvolvimentos do mercado, nacional e internacional;
- (b) Melhorar os produtos e serviços - tal como a actividade anterior, é necessário garantir no *wholesale*, e em particular na ORLA, o desenvolvimento e lançamento de novas funcionalidades resultantes da evolução da oferta;
- (c) Comercializar e vender - é também uma actividade orientada para o cliente e que na ORLA irá reflectir os custos associados ao *marketing-mix* e à disponibilização de relatórios de qualidade de serviço;
- (d) Cobrar - o Grupo PT manterá a necessidade de processar a cobrança dos serviços associados à ORLA, se bem que a um conjunto significativamente inferior de entidades, e negociar planos de pagamento em caso de incumprimento dos contratos, o que se torna ainda mais importante no caso do *wholesale* em que a eventual suspensão dos serviços irá afectar um grande número de utilizadores finais;
- (e) *Revenue assurance* - é uma actividade essencial numa empresa por forma a assegurar a correcta facturação de todos os serviços prestados, mantendo-se no caso da ORLA que, por representar a facturação de muitos acessos a apenas uma entidade, assume uma importância acrescida.

As actividades referidas, com excepção do *revenue assurance*, continuam a ser prestadas, embora o produto que servem se passe a situar no âmbito do *wholesale* e a sua dimensão



possa eventualmente reduzir-se.

O *revenue assurance* é uma actividade que incide sobre a totalidade dos serviços prestados pela PT, independentemente do mercado onde actua, não existindo qualquer factor de poupança por via da ORLA.

Relativamente à actividade de sistemas e processos de facturação, deve ser considerada a totalidade dos custos e não apenas uma parte, como o ICP-ANACOM propõe, porque se mantém uma ocupação da capacidade nos cadastros e nos sistemas de facturação para determinar a forma como cada acesso é facturado - se ao cliente final ou se ao cliente de *wholesale* no caso do acesso estar sujeito à ORLA. Como estes custos dependem do parque de acessos, não existe nenhum ganho de escala, pelo que o custo unitário se mantém, quer o acesso seja facturado pela PT ao cliente final quer esteja sujeito a ORLA.

Quanto aos restantes custos e actividades, o Grupo PT não encontra objecções à proposta do ICP-ANACOM.

Importa ainda assinalar que a ORLA requererá o desenvolvimento de uma aplicação para permitir a recepção e o tratamento automático dos pedidos de ORLA, bem como a sua operação e manutenção. Os custos associados deverão ser repercutidos nos preços desta oferta, sendo que alguns serão melhor representados numa tarifa inicial de activação do serviço, que acrescerá à mensalidade.

Na proposta de referência serão apresentadas pelo Grupo PT as propostas de estrutura e níveis de preços, bem como a sua fundamentação e justificação, tendo por base o princípio de orientação para os custos.

Relativamente aos descontos a clientes finais Reformados e Pensionistas, na nossa opinião, não faz sentido que o Grupo PT inclua na sua oferta grossista um desconto para os acessos deste grupo de clientes. O desconto a Reformados e Pensionistas configura uma situação de protecção social através da redução do encargo mensal para estes clientes, que nada tem a ver com a oferta grossista.



Assim, admitindo-se que este universo de clientes é elegível para efeitos de pré-selecção e também de ORLA, é entendimento do Grupo PT que o desconto concedido pelo Estado não deve ter qualquer impacto na ORLA. Trata-se de uma oferta grossista, que consubstancia uma relação entre operadores e, como tal, deve ser objecto de um preço uniforme, definido de acordo com o custo da sua prestação, e não deve ser afectada por descontos concedidos ao nível retalhista.

Não nos parece que seja razoável, nem justificável em termos regulatórios, obrigar a PT Comunicações a adaptar a ORLA aos reformados e pensionistas ou a qualquer outro grupo de consumidores.

Importa salientar a este propósito que o desconto de 50% não corresponde a um custo incorrido pela PT Comunicações, única possibilidade em que a disposição do ICP-ANACOM poderia fazer sentido, mas é suportado pelo próprio Estado.

Competirá às entidades beneficiárias da ORLA desenvolverem as suas ofertas, adaptando-as aos segmentos de mercado ou aos grupos de consumidores, que melhor correspondem às suas estratégias comerciais. Caso pretendam, deverão ser essas entidades a desenvolverem os mecanismos necessários a garantir os esquemas de protecção social junto das autoridades competentes, tal como a PT Comunicações o faz.

Em particular, no caso dos reformados, deverá caber à entidade beneficiária da ORLA a responsabilidade de proceder ao desconto ao cliente final, bem como de garantir a gestão do processo administrativo relativo a estes clientes, incluindo os elementos de prova e a compensação por parte do Estado.

Aliás, o procedimento preconizado pelo ICP-ANACOM coaduna-se mal com a filosofia inerente à ORLA, de transferir a relação comercial com o cliente final para a entidade beneficiária da ORLA. Acresce que a PT não tem qualquer controlo sobre a factura de SFT destes clientes.



Antevemos ainda dificuldades relativamente à aferição da repercussão do desconto na factura do cliente por parte da entidade beneficiária da ORLA. Se, como pretende o ICP-ANACOM, os beneficiários recorrerem à ORLA para estabelecer ofertas inovadoras e diferenciadas, é possível que em algumas ofertas comerciais o custo do acesso seja totalmente reflectido no tráfego, não sendo possível determinar com exactidão se o desconto foi efectivamente repercutido no cliente final.

Em suma, a ORLA não deve tornar-se num espelho das ofertas retalhistas da PT Comunicações, pelo que discordamos das considerações do ICP-ANACOM sobre a relação entre a ORLA e os reformados e pensionistas ou qualquer outra oferta destinada a segmentos de clientes.



## VI. Processo de implementação

---

O Grupo PT concorda com o ICP-ANACOM quando refere que a implementação da ORLA será facilitada se se aplicarem os procedimentos da pré-selecção.

Contudo, o âmbito que o ICP-ANACOM pretende dar à ORLA, em particular que os ISP's que prestem serviços de banda larga ADSL sejam também entidades beneficiárias desta oferta, aumenta a complexidade da sua implementação por ter impacto directo nos sistemas de suporte de outros negócios, neste caso específico da oferta 'Rede ADSL PT'.

O Grupo PT considera que o ICP-ANACOM não deve utilizar a ORLA como via para alterar os procedimentos da pré-selecção

Segundo o próprio ICP-ANACOM, esta *eventual alteração dos termos associados ao processo de implementação dessa oferta poderá reflectir-se nas condições referentes ao processo de implementação da ORLA.*

Ou seja, é expectável que a curto prazo a ORLA tenha que ser alterada. Esta situação agrava as condições de implementação porque implica um desenvolvimento de uma aplicação e, a curto prazo, novos desenvolvimentos por forma a incorporar as alterações que, de acordo com o que o ICP-ANACOM dá a entender, não serão de meros pormenores, mas estruturantes da própria oferta.

Estas situações obrigam a sucessivas alterações às ofertas apenas porque não existe uma clara estratégia regulatória, as quais, note-se neste caso específico da ORLA, se aplicam também às entidades beneficiárias, com custos elevados e prazos de desenvolvimento relevantes, pelo que resultam num aumento injustificável de ineficiência em processos, custos e recursos.

Dito isto, concorda-se, igualmente, com o entendimento expresso pelo ICP-ANACOM, segundo o qual devem ser tidas em consideração a eficiência e a agilização do processo de



implementação da ORLA, bem como a autonomia das relações contratuais entre o utilizador final e o prestador de pré-selecção e entre o utilizador final e o prestador de acesso directo.

A eficiência, agilização e desburocratização do processo não podem, porém, determinar a adopção de mecanismos que não salvaguardem cabalmente os direitos e interesses de todos os intervenientes no processo ORLA, nem introduzir factores de incerteza e insegurança jurídicas no quadro das relações contratuais acima identificadas. Menos ainda deverão, naturalmente, implicar ou provocar o atropelo de regras legais aplicáveis, nomeadamente em matéria de protecção de dados pessoais.

Ora, com o devido respeito, as determinações contidas no Projecto de Decisão em matéria de gravação de chamadas poderão conduzir ao desrespeito de regras legais aplicáveis não apenas em matéria de dados pessoais como de obrigações contratuais.

Senão vejamos.

No Projecto de Decisão em apreciação, o ICP-ANACOM admite que, *com base em gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final, a entidade beneficiária da ORLA pode solicitar, por via electrónica, às empresas do Grupo PT a implementação da oferta* e, mais adiante, realça que, *na chamada telefónica na qual escolhe a entidade beneficiária da ORLA, o utilizador final deve fornecer informações suficientes para a sua identificação enquanto utilizador de uma determinada linha de assinante, destacando-se o seu número de telefone e o seu nome completo.*

Ora, a gravação de chamadas telefónicas obedece especificamente aos trâmites previstos na Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (que revogou a Lei n.º 69/68, de 28 de Outubro) e, genericamente, ao disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro – Lei de Protecção de Dados.



Nos termos constantes do primeiro diploma legal citado, o disposto na lei *não impede as gravações legalmente autorizadas de comunicações e dos respectivos dados de tráfego, quando realizadas no âmbito de práticas comerciais lícitas, para o efeito de prova de uma transacção comercial nem de qualquer outra comunicação feita no âmbito de uma relação contratual, desde que o titular dos dados tenha sido disso informado e dado o seu consentimento.*

Ainda que se considerasse que a interpretação desta disposição legal não suscitava dúvidas e interpretações divergentes - e suscita - é sabido que a mesma apenas foi objecto de viabilização/autorização, pela autoridade nacional de controle de dados (CNPD), numa única situação e sujeita a condições bastante rígidas, não obstante a gravação de comunicações já se encontrar prevista na lei desde 1998.

Independentemente deste aspecto, que retomaremos adiante, uma das condições para viabilização da gravação das comunicações, que naturalmente só poderá ocorrer no âmbito de práticas comerciais lícitas, é a existência de um contrato, em vigor, entre o autor da comunicação e a entidade que procede à gravação da mesma. Ora, é expectável que, numa maioria significativa de casos, a ORLA seja solicitada em simultâneo com a prestação do serviço telefónico fixo, em acesso indirecto, na modalidade de pré-selecção, pelo que o correspondente contrato ainda não terá sido celebrado.

Por outro lado, de acordo com a doutrina da CNPD, a informação sobre a finalidade e destinatários da gravação e o consentimento dos titulares dos dados (cliente e colaboradores/trabalhadores da entidade que procede à gravação, neste último caso tal deverá ser também consignado no contrato de trabalho), exigidos por lei, têm que ser dados e obtidos, respectivamente, em momento anterior à realização da gravação, sendo que este último se traduz, numa manifestação de vontade, livre, específica e informada, nos termos da qual o titular dos dados aceita que os seus dados pessoais sejam objecto de tratamento ou, na linguagem da CNPD, *consentimento que deve ser prestado previamente, de forma expressa, inequívoca e esclarecida, por todos os intervenientes na comunicação electrónica ou chamada gravada.*





Acresce, ainda, no que respeita ao cumprimento das leis de protecção de dados (a voz é um dado pessoal e a sua gravação consubstancia inquestionavelmente o conceito legal de tratamento de dados pessoais), e sem a preocupação de sermos exaustivos, que a base de dados de suporte à gravação de chamadas terá que ser legalizada junto da CNPD e cumprir todo o formalismo vertido na lei n.º 67/98, nomeadamente no que se refere a qualidade dos dados, condições de legitimidade do seu tratamento, interconexão de dados, direito de informação, acesso e oposição do titular dos dados, bem como todas as demais condições que aquela entidade entenda necessário contemplar para eventual autorização de uma base de dados dessa natureza.

De referir além disso que o ICP-ANACOM, ao determinar que, no caso de mais do que uma entidade solicitar a ORLA com base em gravação de chamada, as empresas do Grupo PT devem satisfazer a solicitação que ocorreu em último lugar, pressupõe que (i) as empresas do Grupo PT estarão em condições de aferir qual a última das chamadas gravadas e que, conseqüentemente, (ii) as empresas do Grupo PT acederão ao conteúdo da gravação.

Ora, nos termos da Lei n.º 67/98, as empresas do Grupo PT apenas poderão aceder a dados pessoais de que sejam destinatários, sendo que o artigo 44º da mesma lei qualifica como crime punível com prisão o acesso indevido a dados pessoais. O facto de as empresas do Grupo PT não poderem assegurar, antes de ouvir a gravação, que o titular dos dados foi informado de que os dados poderiam ser acedidos pelas mesmas, coloca as empresas do Grupo PT numa posição insustentável em termos de risco de incumprimento da lei, com conseqüências particularmente graves.

Face a todo o condicionalismo legal, que se deixou enunciado, para a gravação de comunicações, o Grupo PT entende que as almejadas eficiência e celeridade do processo de implementação da ORLA dificilmente serão alcançadas por essa via.

Mas, ainda que a gravação de comunicações, para efeitos de implementação da ORLA, venha a ser viabilizada pelo assinante e demais intervenientes no processo de gravação,



que todos eles autorizem o acesso à gravação pelas empresas do Grupo PT e que a CNPD venha a conceder autorização para este tipo de tratamento de dados, sempre se colocará a questão da legitimidade do beneficiário para alterar o contrato de prestação do serviço fixo de telefone celebrado entre o assinante e as empresas do Grupo PT.

Na verdade, o contrato celebrado entre as empresas do Grupo PT e o assinante apresenta um determinado conteúdo, no qual se inclui, em particular, o direito da primeira facturar e cobrar ao segundo o valor da assinatura mensal, isto é, do acesso, sendo que a cessação desse direito configura uma alteração contratual.

Sucedo que, de acordo com o consagrado na lei, os contratos devem ser pontualmente cumpridos e só podem modificar-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.

Não se encontrando consignado na lei o direito da entidade beneficiária da ORLA solicitar a alteração do contrato celebrado entre os assinantes e as empresas do Grupo PT, aquela não dispõe de poderes para o fazer, só assim não sendo se o cliente do Grupo PT lhe tiver conferido, através de procuração, os necessários poderes de representação.

A este propósito a lei estabelece textualmente que *se uma pessoa dirigir em nome de outrem uma declaração a terceiro, pode este exigir que o representante, dentro de prazo razoável, faça prova dos seus poderes, sob pena de a declaração não produzir efeitos.*

Não sendo conferidos, por lei ou por meio de procuração, poderes à entidade beneficiária da ORLA para solicitar a alteração do contrato celebrado com as empresas do Grupo PT, o pretense “negócio jurídico”, encontrar-se-á ferido de nulidade, por falta de legitimidade do beneficiário da ORLA para agir em representação do assinante (*vide*, a título exemplificativo, Teoria Geral do Direito Civil, do Prof. Castro Mendes).

Consciente desta realidade e das suas consequências, o legislador entendeu que a denúncia ou alteração do contrato de serviço fixo de telefone, para efeitos de



portabilidade do número ou de desagregação do lacete local ou de ambos, efectuada através de um terceiro (novo prestador do serviço) carecia de consagração legal expressa, razão pela qual procedeu, em momento oportuno, à alteração do Regulamento de Prestação do Serviço Fixo de Telefone, publicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro, vigente àquela data.

Importa, ainda, atentar, nos elementos exigíveis para a denúncia ou alteração do contrato de prestação do serviço fixo de telefone, objecto de Deliberação do ICP-ANACOM, que, também neste caso, se mostram indispensáveis e terão que acompanhar o pedido de alteração do contrato para efeitos de ORLA.

Naquela Deliberação, o ICP-ANACOM entendeu, e bem, que os elementos e documentos que devem ser exigidos ao cliente para alteração do contrato são exactamente os mesmos que lhe tiverem sido solicitados aquando da celebração do contrato que se pretende alterar.

Tais elementos e documentos, no caso das empresas do Grupo PT, encontram-se explicitados na Deliberação, para a qual se remete e aqui se dá por reproduzida.

Sintetizando:

1ª- O assinante do SFT, que tem o vínculo contratual com as empresas do Grupo PT, deve ter o direito de solicitar o desencadeamento do procedimento de ORLA, tanto junto da entidade beneficiária, como das empresas do Grupo PT;

2ª- Não se deve limitar a uma qualquer gravação telefónica, o modo ou a forma de obtenção da expressão da vontade do assinante quanto à alteração do contrato de prestação do SFT;

3ª- Aliás, podendo a recolha dessa gravação telefónica pela entidade beneficiária ser legalmente autorizada pelos titulares dos dados a gravar e pela CNPD, não deixará de suscitar problemas de autenticidade e segurança;



4ª- Tais problemas devem merecer melhor consideração por parte do ICP-ANACOM por forma a esclarecer o enquadramento legal que legitima o recurso a uma gravação telefónica, sem o que tal solução não poderá ser utilizada pelas entidades beneficiárias;

5ª- Entendemos ser totalmente injustificado e gerador de potenciais conflitos, obrigar (ponto 3.7 do Projecto de Decisão) a entidade beneficiária a recorrer a uma gravação telefónica, como forma de recolher a manifestação da vontade do assinante;

6ª O recurso à gravação da comunicação não permitirá ultrapassar as questões de legitimidade, que a apresentação do pedido de alteração contratual por um terceiro (estranho à relação contratual estabelecida), coloca, nem dispensará a formulação do pedido pelo cliente e a apresentação dos elementos e documentos exigíveis.

A ser utilizada a gravação telefónica, o que, como já referimos, carece de fundamentação adequada, quanto à legitimidade e implicações legais:

(i) a mesma deve servir apenas para o desencadeamento do procedimento, obrigando a posterior obtenção, por parte da entidade beneficiária da ORLA, de, pelo menos, documento assinado, de forma autógrafa ou electrónica, pelo assinante do SFT e posterior remessa às empresas do Grupo PT, juntamente com os elementos comprovativos iguais aos exigidos para a celebração do Contrato de SFT (Deliberação do ICP-ANACOM de 13 de Abril de 2004);

(ii) deve reconhecer-se o direito das empresas do Grupo PT, antes da disponibilização da ORLA, solicitarem à entidade beneficiária comprovação dos poderes para representar o assinante (direito que decorre directamente da lei) e de confirmar, junto do seu assinante, da veracidade do pedido, no caso de a mesma lhe suscitar dúvidas;



(iii) deve ficar expresso ser da exclusiva responsabilidade da entidade beneficiária da ORLA qualquer fraude (*slamming*, no dizer do OFCOM britânico) que se venha a verificar;

(iv) dos elementos supra referidos, a remeter electronicamente às empresas do Grupo PT, pela entidade beneficiária da ORLA, devem constar, no mínimo, o nome completo e a morada do assinante do SFT, o pedido de alteração contratual para efeitos de ORLA, o número da linha telefónica em causa, a data e a assinatura.

Importa, ainda, referir que o processo automático a desenvolver não deve ser facilitador de situações de fraude e de desresponsabilização dos participantes no processo. Já existe, aliás, um processo automático desenvolvido para a pré-selecção, a que nem todos os prestadores aderiram.

Aliás, a operacionalidade do sistema, dependente da publicação da oferta de referência da PT Comunicações, sem harmonização prévia, conduzirá a que nenhum beneficiário tenha condições de o utilizar correctamente, isto é, o processo poderá não ter operacionalidade na prática.

O Grupo PT esclarece, a este propósito, que mesmo com a recepção por via electrónica dos pedidos de ORLA, os quais terão que estar devidamente certificados para garantir a sua origem, não é possível automatizar totalmente o processo, havendo necessidade de tratamento manual para evitar uma taxa de recusa elevada.

A razão para esta afirmação prende-se com os elementos que identificam o titular do contrato da linha de assinante com as empresas do Grupo PT. O ICP-ANACOM refere como elementos mínimos de identificação pelo menos o número de telefone e o nome. Ora o nome das pessoas singulares e colectivas pode ser escrito de diversas maneiras - com abreviaturas ou sem (e.g. Maria ou M.<sup>a</sup>, Limitada ou Lda.), completo ou não - não existindo nenhum sistema informático que permita cruzar devida e adequadamente um nome enviado pela entidade beneficiária da ORLA e o que consta nas bases de dados do Grupo PT.



Assim, para se evitar a recusa da quase totalidade dos pedidos, o que provavelmente aconteceria em caso de tratamento automático tendo em conta a experiência adquirida com a pré-selecção, é necessária uma triagem manual que verifique a concordância entre o nome enviado no pedido e o nome constante das bases de dados das empresas do Grupo PT.

Considera-se que este tratamento manual é indispensável para o correcto funcionamento da ORLA, não introduzindo ineficiências no processo, já que o prazo actual definido para a implementação da pré-selecção de 5 dias úteis, e que o ICP-ANACOM propõe aplicar à ORLA, é o necessário e suficiente para o efeito. Salienta-se que este será o único ponto de intervenção manual no tratamento do pedido de ORLA.

Também o facto de ser necessário garantir a última vontade do cliente final não é possível de implementar na prática. A data a partir da qual o Grupo PT pode dar início ao processo de implementação da ORLA é a data de recepção do pedido, ou seja, o momento em que o pedido é recepcionado através do sistema informático. Contudo, não é possível garantir que este é de facto o último pedido do cliente final, já que é a entidade beneficiária da ORLA que envia o pedido, estando no seu controlo o maior ou menor atraso no envio.

De facto, poderão ocorrer situações em que o último pedido recebido pelo Grupo PT não corresponda à última vontade do cliente final porque a entidade escolhida em primeiro lugar se atrasou a enviar o pedido e este é recepcionado pelo Grupo PT após o pedido da última entidade escolhida pelo cliente final. Assim, não havendo forma de saber se o pedido recepcionado em último lugar reflecte sempre a última vontade do cliente final, o Grupo PT entende que apenas é possível satisfazer os pedidos por ordem de chegada.

Por outro lado, e à semelhança da pré-selecção, será necessário definir um período após a chegada de um pedido que permita a sua correcta implementação. No limite, a chegada sucessiva de pedidos faria com que nunca fosse possível activar a ORLA num determinado acesso.



Assim, o Grupo PT sugere que se aplique também na ORLA um período correspondente ao prazo definido para a sua implementação - 5 dias úteis - durante o qual todos os pedidos subsequentes serão rejeitados. Findo este período, a ORLA estará implementada num determinado acesso e um pedido subsequente de ORLA dará início a um novo processo de implementação deste serviço.

Outro aspecto relevante para o processo de implementação, já referido no ponto IV da presente resposta, está relacionado com os possíveis casos em que a ORLA seja solicitada por um ISP e por um prestador de pré-selecção. De acordo com o entendimento do ICP-ANACOM, com o qual o Grupo PT não concorda, a razão pela qual os ISP podem ser entidades beneficiárias da ORLA prende-se com a aparente necessidade de ofertas ADSL *em que o utilizador final demonstre não ter interesse no serviço telefónico num local fixo.*

Ora, face a esse entendimento e não obstante a posição discordante do Grupo PT, existem questões que, sem conceder, deverão ser esclarecidas. Em particular, o ICP-ANACOM deverá clarificar situações em que estando um acesso sujeito a ORLA de um prestador de pré-selecção e o Grupo PT receba um pedido de ORLA de um ISP, ou a situação inversa, em que um ISP pediu ORLA para um determinado acesso e o Grupo PT recebe um pedido de ORLA de um prestador de pré-selecção. Haverá alguma precedência entre pedidos ou será sempre aceite a última vontade do cliente final, independentemente da entidade beneficiária da ORLA ser um ISP ou um prestador de serviços de pré-selecção?

Por último, a experiência adquirida com processos semelhantes à ORLA, em especial com a pré-selecção, tem demonstrado que é fundamental a existência de regras que permitam um dimensionamento eficiente dos sistemas e das aplicações, tendo em conta uma procura expectável e não uma procura ilimitada e que salvaguarde situações de pico.

Assim, tendo em conta as capacidades finitas de processamento das aplicações, o Grupo PT entende que deverá ser limitado o número de pedidos de ORLA enviados pelas entidades beneficiárias. Os pedidos que ultrapassem esse limite serão tratados numa base



de *best efforts* e não serão contabilizados para efeitos de SLA. Contudo, o Grupo PT poderá incluí-los num indicador mais abrangente, permitindo ao ICP-ANACOM e ao mercado um acompanhamento da qualidade de serviço da ORLA.

A experiência tem mostrado que até à data o Grupo PT tem conseguido tratar os pedidos de pré-selecção enviados pelos PPS, pelo que a capacidade actual dos sistemas, de cerca de 30 mil pedidos por mês, será suficiente para acomodar a procura expectável da ORLA. O valor a estabelecer para a ORLA está ainda em análise e será apresentado e devidamente fundamentado na proposta de referência da ORLA, tendo em conta o actual limite e o automatismo introduzido nesta oferta.





## VII. Facturação e cobrança dos serviços abrangidos

---

O ICP-ANACOM começa por afirmar, e bem, que *“os custos e o risco referentes à facturação e à cobrança da mensalidade associada à linha telefónica devem ser assumidos pela entidade beneficiária da ORLA”*. No entanto, surpreendentemente, propõe depois que as entidades beneficiárias da ORLA tenham a obrigação *de proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do utilizador final*.

Ora esta proposta, não apenas equivale a transferir o risco de crédito para as empresas do Grupo PT – o que o próprio ICP-Anacom declara não constituir uma solução adequada – como contém diversos aspectos que não se nos afiguram aceitáveis pelas seguintes razões:

- A ORLA é um serviço de *wholesale* prestado às entidades beneficiárias da ORLA, pelo que o seu pagamento deverá estar abrangido pelos procedimentos usuais nas relações comerciais entre o Grupo PT e os outros operadores e prestadores. Não sendo um serviço prestado pelo Grupo PT ao cliente final, não existe nenhuma razão que justifique que as empresas do Grupo PT só possam ser pagas pelos serviços prestados a outras empresas, as entidades beneficiárias da ORLA, apenas quando um terceiro, o cliente final, efectua o pagamento junto dessas empresas;
- Ainda que tal pretensão fosse justificável e não carecesse de suporte legal, a verdade é que a mesma nunca seria exequível, uma vez que as empresas do Grupo PT não controlam as datas de recepção do pagamento pelas entidades beneficiárias da ORLA. Mais, se o ICP-ANACOM impõe esta obrigação ao Grupo PT tendo como objectivo a inovação e a promoção da concorrência, e como, pelas razões já apresentadas, essa inovação só se consegue ao nível dos preços e dos pacotes que se podem lançar, como é que é possível garantir que a mensalidade de um determinado acesso sujeito a ORLA já foi paga se esta estiver, por exemplo, convertida em minutos? No limite, se a



entidade beneficiária da ORLA definir como gratuita a mensalidade do acesso, o que é possível no âmbito de, por exemplo, uma campanha, esta disposição levaria a que ao Grupo PT nunca fossem pagas as mensalidades devidas no âmbito da ORLA, situação que parece totalmente descabida e inaceitável,

- Se o ICP-ANACOM define no Projecto de Decisão que as entidades beneficiárias da ORLA devem assumir os custos e o risco referentes à facturação e cobrança da mensalidade associada à linha telefónica das empresas do Grupo PT ao utilizador final, então não é justificável que o pagamento deste serviço por parte dessas entidades às empresas do Grupo PT dependa da efectiva cobrança ao cliente final.

Face ao exposto, a proposta do ICP-ANACOM nesta matéria, não apenas contraria a solução que o próprio Regulador considera adequada (a de os custos e riscos relativos a facturação e cobrança serem assumidos pela entidade beneficiária da ORLA) como não faz sentido nem é justificável no âmbito das relações comerciais normais entre empresas.

Note-se que, mesmo nos casos da entidade beneficiária da ORLA facturar e cobrar os serviços prestados pelo Grupo PT, a referida proposta não seria implementável, pelo que o Grupo PT propõe que se definam prazos que incluam, com alguma razoabilidade, o tempo necessário para essas entidades efectuarem a boa cobrança dos serviços prestados, à semelhança do que tem sido efectuado em serviços como a facturação e cobrança dos serviços não geográficos prestados por outros operadores no âmbito da Oferta de Referência de Interligação ou da facturação e cobrança do tráfego de acesso à Internet em banda estreita prestado pelos ISP no âmbito da PRAI.

Este prazo poderia ser de, no máximo, 3 meses após o envio dos elementos à entidade beneficiária da ORLA para facturação ao cliente final. Eventuais não cobranças seriam tratadas posteriormente, dependendo do acordo para a facturação e cobrança dos serviços não abrangidos pela ORLA, sendo os respectivos montantes debitados ou creditados nas facturas dos meses seguintes.

Aliás, no âmbito da ORI, a PT Comunicações tem obrigações perante os prestadores de



serviços não geográficos no âmbito do prazo de pagamento das remunerações cobradas pela PT Comunicações e a estes devidas. Ora, não é aceitável que a PT Comunicações seja obrigada a remunerar o referido prestador sem que tenha qualquer controlo ou garantia de se será e quando será remunerada pela entidade beneficiária da ORLA.

Quanto às situações de incumprimento, estas estão devidamente previstas nos contratos e nas ofertas de referência dos serviços de *wholesale* prestados pelo Grupo PT, pelo que não se encontra razões para um tratamento diferenciado no caso da ORLA.

Por último, importa salientar que competirá às empresas beneficiárias da ORLA dar cumprimento ao disposto na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, em matéria de Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP), bem como no Regulamento do ICP-ANACOM n.º 38/2004, que estabelece os procedimentos de cobrança e entrega mensais aos municípios da referida taxa.



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

---

Tal como a ICP-ANACOM refere nas Considerações Gerais deste Projecto de Decisão, *a ORLA consiste numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica do operador com PMS no mercado relevante em questão.*

Não se trata, pois, de uma oferta grossista de interligação, de desagregação do lacete local, nem de acesso em banda larga, ou seja, não se trata de uma oferta envolvendo tráfego telefónico, nem acesso à rede telefónica pública em local fixo, mas apenas do realuguer da linha de assinante, consubstanciado na transferência do direito de facturação da assinatura mensal.

Ora, a avaliação do nível de desempenho desta oferta grossista - a ORLA - deverá recorrer a parâmetros de qualidade que correspondam ao serviço prestado e não a outro serviço grossista ou retalhista qualquer.

Muito menos se deve confundir a ORLA com as obrigações de SU, dado a que ORLA é uma oferta grossista e o serviço universal uma oferta retalhista, com enquadramentos e motivações regulatórias totalmente distintos.

Deste modo, o Grupo PT entende que apenas devem ser considerados os seguintes parâmetros de qualidade:

- Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA, considerando-se apenas as solicitações que estão abrangidas pela capacidade máxima de processamento do sistema informático da ORLA;
- Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso;
- Tempo de resposta a reclamações relativas à facturação - apenas, para os serviços cujo direito a facturar foi transferido para o beneficiário da ORLA.



Os valores para estes indicadores, bem como as eventuais penalizações associadas ao seu incumprimento, estarão definidos no SLA incluído na proposta de referência da ORLA. Quanto à sua publicitação no sítio da Internet da PT Comunicações, salientam-se as questões de confidencialidade que esta disposição poderá suscitar. Ao Grupo PT parece mais razoável o envio, a cada uma das entidades, dos respectivos indicadores com detalhe mensal.

Os restantes parâmetros de qualidade não se inscrevem na prestação da ORLA. Alguns são normalmente disponibilizados no âmbito da prestação do SFT ou são da responsabilidade do beneficiário da ORLA.

A saber,

- Tempo de reparação de avarias: é disponibilizado no âmbito da prestação do SFT;
- Taxa de avarias por linha de acesso: é disponibilizado no âmbito da prestação do SFT;
- Queixas sobre incorrecções nas facturas: é da responsabilidade do beneficiário da ORLA;
- Grau de disponibilidade da linha de assinante: é disponibilizado no âmbito da prestação do SFT.



## IX. Relacionamento com o utilizador final

---

No que se refere ao relacionamento com o cliente final, o ICP-ANACOM refere que todos os contactos relativos ao acesso deverão ser efectuados junto da entidade beneficiária da ORLA. Ora esta disposição coloca a questão de saber como é que o utilizador poderá distinguir situações em que deverá contactar a entidade beneficiária da ORLA ou o Grupo PT.

Saliente-se, a este propósito que nas ofertas de retalho do Grupo PT existem diversas opções associadas com o acesso - migrações entre tecnologias de acesso (analógico e RDIS), mudanças interiores ou exteriores, pedidos de MSM ou de DDI, pedidos de canais adicionais nos acessos RDIS primários, entre outros. Os processos associados ao pedido destas alterações são geralmente complexos, pelo que a aplicação prática da disposição do ICP-ANACOM implicaria que as entidades beneficiárias da ORLA tivessem que replicar os mesmos procedimentos do Grupo PT por forma a transmitir toda a informação necessária para efectuar o pedido.

Também no caso de activação, desactivação ou alteração das funcionalidades e serviços suplementares, tais como *voice mail*, barramento ou reencaminhamento de chamadas, SMS ou MMS, entre outros, as quais são prestadas pelo Grupo PT, a introdução de um intermediário, a entidade beneficiária da ORLA, vem introduzir níveis adicionais de complexidade e aumentar a ineficiência do processo, obrigando a uma duplicação de processos, recursos e aplicações do retalho no *wholesale*.

Acresce que, como referido no número VIII supra, a ORLA consiste apenas do realuguer da linha de assinante consubstanciado na transferência do direito de facturação da assinatura mensal. Como tal, só se entende que o contacto do utilizador final se restrinja a ser efectuado através do Beneficiário da ORLA, no âmbito desta oferta, nas situações associadas ao pedido ou cessação da ORLA e à facturação e cobrança dos serviços por ela abrangidos. Por exemplo, consideramos inaceitável que, no âmbito desta Oferta, a qual



não trata da cedência ou desagregação da linha de assinante, as avarias na linha não possam ser directamente participadas à PT Comunicações pelo respectivo assinante, já que a Entidade Beneficiária será um mero intermediário, sem qualquer valor acrescentado para a resolução das avarias ao cliente final. De notar que, a haver intermediários no processo, o custo unitário da sua resolução será mais elevado se se mantiver o nível de qualidade de serviço.

Face ao exposto, esta disposição não parece justificável, pelo que o Grupo PT propõe uma maior flexibilidade nesta matéria, devendo o utilizador final dirigir-se à entidade que lhe presta o serviço.

Deste modo, o Grupo PT considera que devem ser admitidos contactos entre o cliente final e a PT Comunicações, até porque existe uma relação contratual entre ambos.



## X. Definição de responsabilidades / Resolução de litígios

---

No que concerne à Resolução de Litígios emergentes da Proposta de Referência de ORLA, o Grupo PT entende que devem ser adoptadas as regras consagradas nas demais ofertas de referência, bem como nos contratos celebrados com operadores e prestadores de serviços.

Tais regras não divergem substancialmente das agora propostas pelo ICP-ANACOM, com excepção do prazo para a outra parte se pronunciar sobre o objecto do litígio, que surge alargado de 15 para 20 dias.

Razões de uniformização de procedimentos nas diferentes ofertas, aconselham a que aquele prazo se mantenha, pelo que se coloca tal aspecto a ponderação e decisão do ICP-ANACOM.





## XI. Relação entre a ORLA e outros serviços grossistas

---

É expectável que venha a ocorrer o que o ICP-ANACOM menciona neste ponto, nomeadamente o interesse dos prestadores pré-seleccionados em serem entidades beneficiárias da ORLA.

O Grupo PT estará atento à evolução da situação quer pelo impacto que terá nas várias ofertas grossistas, quer pela confirmação da tese exposta pelo Grupo PT, que a ORLA vem desincentivar o investimento em infra-estruturas próprias.

Por último, referimos que, considerando que ORLA só deve ser solicitada por prestadores pré-seleccionados, a solicitação de portabilidade de operador e/ou de desagregação do lacete, implicará forçosamente o cancelamento da ORLA junto do seu beneficiário.



## XII. Deliberação do ICP-ANACOM: Projecto de decisão

---

Tendo em conta as decisões já tomadas pelo ICP-ANACOM no âmbito dos mercados retalhistas de baixo débito e apesar de mantermos a nossa discordância face à imposição da ORLA, o Grupo PT, como forma de tornar mais preciso o seu entendimento, considera que o Projecto de Decisão deverá sofrer as seguintes alterações:

1. Nos termos da Deliberação do ICP-ANACOM de 14.12.2004, a PT Comunicações deve apresentar uma Proposta de Referência de ORLA, no prazo máximo de trinta dias a contar da data da notificação de Deliberação final pelo ICP-ANACOM, a qual consiste numa oferta grossista, a um preço determinado, do direito de facturação da linha telefónica da PT Comunicações, permitindo a outras empresas legalmente habilitadas o estabelecimento de uma oferta retalhista própria que integre o realuguer da linha com serviços de tráfego telefónico, respeitando os elementos mínimos fixados na mesma.

2. Relativamente aos elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA, o Grupo PT propõe as seguintes alterações ao Projecto de Decisão:

2.1. As entidades beneficiárias da ORLA são apenas as que, devidamente habilitadas para o efeito, prestem o serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção.

2.2. Os acessos abrangidos pela ORLA são os acessos analógicos e RDIS, devendo a Proposta de Referência de ORLA abranger os acessos analógicos e ser reformulada até final primeiro trimestre de 2006, por forma a incluir os acessos RDIS básicos. Com base na experiência recolhida e caso se revele necessário, a Proposta de Referência poderá ser revista por forma a incluir os acessos primários RDIS, até final de 2006.

São excluídas do âmbito da ORLA as linhas de rede não activas, os postos públicos e as linhas de rede temporárias.



2.3. e 2.4. *Relativamente a estes pontos, o Grupo PT não tem comentários.*

2.5. As empresas prestadoras dos serviços de acesso à *Internet* em banda estreita dispõem de um período que poderá ir até quatro meses a contar da data da adopção de Deliberação final do ICP-ANACOM sobre elementos mínimos a constarem da Proposta de Referência de ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta, para implementarem os seus próprios sistemas de facturação e cobrança. Até final desse período transitório, ou após esse período e a pedido das referidas empresas prestadoras dos serviços de acesso à *Internet* em banda estreita, a cobrança e a facturação dos serviços em questão devem ser efectuadas pela PT Comunicações nos termos actualmente definidos para tal.

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

2.7. Pelas razões atrás apresentadas, este ponto do Projecto de Decisão deve ser eliminado.

2.8. *Relativamente a este ponto, o Grupo PT não tem comentários.*

2.9. Quando o utilizador final solicitar a alteração da entidade beneficiária da ORLA, a PT Comunicações, depois de informada pela nova entidade beneficiária da ORLA da decisão de alteração, seguindo para tal um processo idêntico ao aplicável a uma nova solicitação de ORLA, procederá às mudanças necessárias, por forma a concretizarem a alteração solicitada.

2.10. Quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a ORLA a PT Comunicações deve satisfazer a última solicitação recebida,



excepto se essa solicitação for recebida no período de 5 dias úteis para activação da ORLA da primeira solicitação, período durante o qual são rejeitadas todas as solicitações posteriores.

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

2.12. O processo de implementação da ORLA deverá basear-se em ficheiros electrónicos, cujos elementos deverão ser confirmados por formulário devidamente preenchido e assinado pelo assinante da linha de rede em causa, pelo que a PT Comunicações deve desenvolver um sistema informático de recepção e tratamento automático de solicitações, o qual deverá estar operacional 3 meses após a publicação da Proposta de Referência de ORLA, sem prejuízo do seu eventual subsequente aperfeiçoamento.

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

2.14. Caso a PT Comunicações solicite à entidade beneficiária da ORLA que proceda à facturação e à cobrança dos restantes serviços prestados ao abrigo do Contrato de prestação do Serviço fixo de telefone, abrangidos na ORLA e identificados em 3.1, 3.3, 3.4 e 3.5 infra, devem ressarcir-la pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos



serviços em questão nas condições definidas na Proposta de Referência de ORLA. Nessas situações, a entidade beneficiária da ORLA deve proceder ao pagamento à PT Comunicações do preço de retalho associado a esses serviços, deduzido dos custos em que venha a incorrer na facturação e na cobrança dos mesmos, no prazo máximo de 3 meses após recepção dos correspondentes dados que lhe forem remetidos pela PT Comunicações para efeitos de facturação e cobrança. As disposições relativas à não cobrança deverão ser acordadas com condições razoáveis entre as partes.

2.15. A PT Comunicações deve enviar trimestralmente ao ICP-ANACOM, até ao final do mês subsequente a cada trimestre, os valores verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA com detalhe mensal e por entidade beneficiária da ORLA.

2.16. A implementação da ORLA não deve traduzir-se na discriminação dos acessos em causa face aos acessos cuja mensalidade é facturada e cobrada pela PT Comunicações.

2.17. A Proposta de Referência de ORLA deverá integrar os seguintes parâmetros de qualidade de serviço:

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

Número de dias úteis decorridos entre a recepção pela PT Comunicações da solicitação de implementação, alteração ou cessação da ORLA e a informação à entidade beneficiária da ORLA da sua implementação, alteração ou cessação. Para este indicador deverão ser contabilizadas as solicitações abrangidas pelo limite máximo mensal de processamento da aplicação da ORLA, definido na Proposta de Referência.



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

Número de dias decorridos após a data acordada para o envio pela PT Comunicações à entidade beneficiária da ORLA dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso.

(c) Tempo de resposta a reclamações na facturação

Número de horas decorridas entre a recepção da reclamação pela PT Comunicações considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta.

2.18. *Relativamente a este ponto, o Grupo PT não tem comentários.*

2.19. Pelas razões atrás apresentadas, este ponto do Projecto de Decisão deve ser eliminado.

2.20. Após implementação da ORLA, a gestão, a manutenção e a reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada mantém-se responsabilidade da PT Comunicações. Em caso de avaria da linha de rede, o cliente final deverá entrar em contacto com a PT Comunicações.

2.21. A PT Comunicações e as entidades beneficiárias da ORLA devem desenvolver todos os esforços possíveis de modo a resolverem qualquer litígio associado à Proposta de Referência ORLA. A apresentação à outra parte do objecto e do motivo do litígio deve ser efectuada por escrito, devendo a outra parte responder fundamentadamente também por escrito no prazo máximo de 15 dias.

3. Quanto às obrigações das entidades beneficiárias, o Grupo PT propõe as seguintes alterações ao Projecto de Decisão:

3.1. e 3.2. *Relativamente a estes pontos, o Grupo PT não tem comentários.*

3.3. A entidade beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pela PT



Comunicações, facturar e cobrar aos utilizadores finais as chamadas para números não elegíveis, como é o caso actualmente dos números não geográficos, actualmente facturadas e cobradas aos utilizadores finais originadores pela PT Comunicações, aos preços de retalho definidos pelas empresas prestadores dos serviços, nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. Eventuais serviços não geográficos específicos relativamente aos quais esta disposição não se possa aplicar devem estar indicadas na Proposta de Referência de ORLA.

3.4. e 3.5. *Relativamente a estes pontos, o Grupo PT não tem comentários.*

3.6. Pelas razões atrás apresentadas, este ponto do Projecto de Decisão deve ser eliminado.

3.7. A entidade beneficiária da ORLA deve solicitar, por via electrónica, à PT Comunicações a implementação da oferta. Posteriormente, o utilizador final pode alterar a entidade beneficiária da ORLA ou voltar a pagar o aluguer da linha à PT Comunicações. Nesses casos, a nova entidade beneficiária da ORLA deve informar, por via electrónica, a PT Comunicações da decisão de alteração. Em qualquer das circunstâncias, a PT Comunicações só tornará efectiva a solicitação, após recepção do formulário devidamente preenchido e assinado pelo assinante.

3.8. Os custos e o risco referentes à facturação e à cobrança da mensalidade associada à linha telefónica da PT Comunicações ao utilizador final devem ser assumidos pela entidade beneficiária da ORLA. Para que a facturação e a cobrança possam ser efectuadas, a PT Comunicações deve fornecer, com uma periodicidade de trinta dias, toda a informação pertinente à entidade beneficiária da ORLA. É obrigação desta proceder ao pagamento à PT Comunicações do preço associado à ORLA no prazo máximo de trinta dias após a emissão da respectiva factura. No caso dos serviços para os quais a PT Comunicações solicitou à entidade beneficiária da ORLA a sua facturação e cobrança, esta deverá proceder ao



pagamento num prazo máximo de 3 meses após a recepção dos correspondentes dados que lhe forem remetidos pela PT Comunicações para efeitos de facturação e cobrança. As disposições relativas à não cobrança deverão ser acordadas com condições razoáveis entre as partes.

3.9. Caso a entidade beneficiária da ORLA não cumpra reiteradamente o prazo de pagamento à PT Comunicações do preço associado à ORLA, perde automaticamente direito à ORLA, voltando a ser a PT Comunicações a facturar e a cobrar a linha de assinante. Nestes casos, nos termos da alínea c) do número 1 do artigo 39º da Lei n.º 5/2004, a entidade beneficiária da ORLA deverá informar o utilizador final, com uma antecedência mínima de quinze dias úteis, da cessação da ORLA.

3.10. Compete às empresas beneficiárias da ORLA dar cumprimento ao Regulamento 38/2004, referente aos procedimentos de cobrança e facturação e entrega aos municípios da Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP), criada pela Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, que, conforme dispõe o referido Regulamento, incide sobre o valor de cada factura emitida para todos os clientes finais.

4. A PT Comunicações e as entidades beneficiárias da ORLA devem assegurar a coordenação entre a ORLA e a pré-selecção quando ambas sejam pedidas em simultâneo, garantindo, em particular, que não existam interrupções do serviço de pré-selecção motivadas pela implementação da ORLA.