ANACOM

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

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

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

http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=172723

RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DA DELIBERAÇÃO DO ICP-ANACOM RELATIVO AO PROCESSO DE DENÚNCIA DO CONTRATO NO ÂMBITO DA OFERTA DO LACETE LOCAL

1. ENQUADRAMENTO

Em 28 de Julho de 2005, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável da deliberação relativo ao processo de denúncia do contrato no âmbito da oferta do lacete local (OLL) da PT Comunicações, deliberando proceder, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, à audiência prévia das entidades interessadas.

Em resposta à audiência prévia foram recebidos os comentários da Nortenet – Sistemas de Comunicação, S.A. (Nortenet)[1], da OniTelecom – Infocomunicações, S.A.[2] (Oni), da PT Comunicações, S.A.[3] (PTC), da Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)[4], da Sonaecom – SGPS, S.A. (Sonaecom)[5], da REN Telecom – Comunicações, S.A.[6] (REN) e da Telemilénio – Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2)[7].

No presente relatório adopta-se a designação de OPS (operadores e prestadores de serviços) para designar todas as entidades excepto a PTC.

De seguida, elabora-se uma síntese dos aspectos mais relevantes das respostas recebidas ao sentido provável da deliberação e o correspondente entendimento do ICP-ANACOM. Esta síntese não dispensa a consulta das respostas remetidas pelas entidades interessadas.

2. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DAS ENTIDADES INTERESSADAS

[1] Fax da Nortenet datado de 5 de Agosto de 2005, com entrada E27575/2005.
[2] Carta da Oni datada de 12 de Agosto de 2005, com entrada E28344/2005.
[3] Carta da PTC datada de 12 de Agosto de 2005, com entrada E28346/2005.
[4] Carta da Vodafone datada de 12 de Agosto de 2005, com entrada E28472/2005.
[5] Fax da Sonaecom datado de 12 de Julho de 2005, com entrada E28473/2005.
[6] Carta da REN datada de 10 de Agosto de 2005, com entrada E28521/2005.
[7] Carta da Tele2 datada de 16 de Agosto de 2005, com entrada E28746/2005.

2.1. COMENTÁRIOS GERAIS

A Oni e a Tele2, referindo que os procedimentos associados à denúncia e/ou alteração dos contratos entre a PTC e os clientes finais têm sido responsáveis por muitos dos atrasos existentes na disponibilização de serviços ao mercado pelos OPS, reconhecem, propondo algumas alterações pontuais, a importância e oportunidade do presente projecto de deliberação, afirmando que contribuirá para a promoção de concorrência no mercado em benefício dos utilizadores finais.

A Nortenet, a Vodafone e a REN, concordando na generalidade com o disposto no sentido provável da deliberação, consideram que as alterações que o ICP-ANACOM pretende introduzir são positivas e contribuem para o garante de uma concorrência efectiva no mercado das comunicações electrónicas.

Também a PTC, propondo alterações pontuais, não se opõe à adopção do sentido provável da deliberação em consideração.

A Sonaecom, mencionando o acordo celebrado no fim do mês de Julho entre aquela empresa e a PTC, tendo por objecto o processo de denúncia de contratos no âmbito da OLL, considera que a adopção do sentido provável da deliberação não é oportuna.

2.2. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

Oportunidade do sentido provável da deliberação

A Sonaecom menciona que foi com alguma perplexidade que tomou conhecimento do sentido provável da deliberação do ICP-ANACOM. A Sonaecom refere que considera o acordo alcançado por aquela empresa e a PTC mais benéfico do que o disposto no sentido provável da deliberação.

Refere a Sonaecom que, "enquanto pessoa de bem, honrará o compromisso assumido no acordo supramencionado e defenderá a solução livremente acordada entre os operadores em causa".

A Sonaecom considera que qualquer deliberação do ICP-ANACOM sobre a matéria em análise criará incertezas e perturbará o mercado. Considera aquela empresa que será mais adequado aguardar pelos resultados que o acordo produzirá e, caso se verifique que os objectivos do mesmo não estão a ser alcançados, nessa altura, pode-se adoptar as medidas que se venham a considerar necessárias.

Nenhum operador à excepção da Sonaecom colocou em questão, em momento algum, a oportunidade do sentido provável em análise. Pelo contrário a Oni, a Vodafone, a Nortenet, a REN e a Tele2 manifestaram o seu agrado com o presente sentido provável da deliberação, considerando que as alterações preconizadas constituem um elemento catalisador no reforço de competitividade na oferta de serviços de banda larga.

Como ponto prévio, é importante referir que o ICP-ANACOM encara com agrado o facto de a Oni, a Sonaecom e a PTC terem, livremente, alcançado acordos relativamente a esta matéria. Esclarece-se também que o ICP-ANACOM considera importante que as matérias sejam, preferencialmente e numa primeira fase, discutidas entre os interessados os quais devem solicitar a intervenção desta Autoridade apenas quando seja manifestamente impossível atingir um acordo satisfatório para ambas as partes. Tal como aconteceu no processo em análise, esta Autoridade reitera a sua disponibilidade

para contribuir activamente, se os operadores assim o desejarem, por forma a facilitar a obtenção de acordos adicionais sobre esta ou outras matérias.

Como é evidente, com o disposto na deliberação em análise, nunca esteve em causa (nem poderia estar) qualquer tentativa de restringir ou alterar o acordo que foi livremente alcançado pelos operadores e pela PTC, acordo esse que o ICP-ANACOM considera positivo e passível de introduzir melhorias significativas nos serviços prestados aos utilizadores finais. Aliás, consta dos estatutos desta Autoridade que "*não podem ser impostas restrições que impeçam empresas ou operadores de negociar entre si acordos sobre modalidades técnicas e comerciais de acesso e interligação*".

É também evidente que o ICP-ANACOM acolherá as propostas que visem uma maior eficiência, economicidade e celeridade no processo de denúncia do contrato no âmbito da desagregação do lacete local, sem comprometer a sua segurança jurídica, na medida em que tais medidas forem promotoras de uma maior concorrência e benefício para o utilizador final. É também esse o intuito de colocar as decisões desta Autoridade em audiência prévia.

Nesta medida, não se entende a total ausência de propostas de alteração ou adequação dos processos constantes no sentido provável da deliberação por parte da Sonaecom, ao contrário dos comentários de outros interessados e da própria PTC, especialmente quando aquela empresa considera que o processo sugerido pelo ICP-ANACOM sujeita a mudança de operador "*a incompreensíveis exigências burocráticas*".

O ICP-ANACOM verifica também que o acordo alcançado não foi "negociado" entre todos os OPS interessados na OLL, sendo importante garantir que os problemas identificados sejam resolvidos, num quadro de proporcionalidade e de adequação das alterações propostas aos problemas identificados, relativamente a todas as situações que possam surgir e não apenas às que envolvem a Sonaecom.

Acresce que em qualquer momento o acordo pode ser denunciado, sendo a deliberação do ICP-ANACOM essencial para garantir um conjunto mínimo de condições e uma maior certeza para o mercado. Aliás medidas similares foram adoptadas por esta autoridade no âmbito da portabilidade, da ORLA e da pré-selecção.

Assim, o ICP-ANACOM considera que as referências da Sonaecom relativas à falta de oportunidade na adopção da presente deliberação não fazem sentido.

Envio de documentação relativa à denúncia de contrato à PTC

Nas respostas recebidas os interessados manifestam acordo com o facto de ser desnecessário o envio de documentação relativa à denúncia de contrato no momento em que o OPS procede à pré-encomenda do lacete.

Relativamente a esta questão a Oni, a Tele2 e a PTC consideram que a documentação deverá ser conservada pelo OOL que efectua o pedido de desagregação, sem necessidade de envio da mesma com periodicidade mensal, mas ficando vinculado a remeter à PTC os documentos relativos à denúncia quando existir um pedido fundamentado por parte daquela empresa, por exemplo, quando existir alguma queixa de um cliente.

A Tele2 entende que o sentido provável da deliberação do ICP-ANACOM define que o processo de desagregação de lacete apenas tem início no momento em que os documentos de denúncia de contrato sejam enviados à PTC. Aquela empresa propõe

que, no caso da existência de necessidade de envio de documentação à PTC, esse envio possa ser efectuado utilizando qualquer suporte existente.

O ICP-ANACOM considera que o objectivo mais importante a assegurar com a presente deliberação é ultrapassar o obstáculo identificado como ser causador de entraves ao início do processo de desagregação de um lacete local. Tal objectivo tanto é atingido caso se siga o procedimento constante no sentido provável da deliberação, assim como, caso se opte por uma solução idêntica à existente nos acordos de direito privado realizados entre a PTC e a Oni e a PTC e a Sonaecom.

Esta Autoridade considera também essencial que a segurança jurídica do processo de denúncia ou alteração contratual esteja devidamente assegurada. Se, no âmbito de um acordo privado, a PTC considerar dispensável a recepção da denúncia do contrato a segurança do processo mantém-se. Porém, caso a dispensabilidade da recepção da denúncia seja determinada pelo ICP-ANACOM poder-se-ia questionar a proporcionalidade e adequação dessa decisão, especialmente quando, como se referiu, a possibilidade de envio das denúncias de contrato associadas a pedidos de desagregação realizados nos últimos 30 dias é suficiente para resolver o problema identificado. Adicionalmente, tendo em conta os comentários apresentados pelos OPS e pela PTC, parece não existir total concordância relativamente às situações em que o envio das denúncias pelos OPS à PTC deve existir. Note-se que a PTC indica que, podendo negociar com o OPS a dispensa ou um período de envio diferente (não necessariamente maior ou igual) para efectuar o envio, considera essencial que o envio dos documentos seja realizado sempre que aquela empresa o solicite, enquanto que a Oni e a Tele2 consideram que o envio deve apenas deve ser realizado na sequência de pedidos fundamentados e nunca de forma sistemática.

Note-se também que o disposto no sentido provável da deliberação é coerente com o procedimento aplicado na portabilidade, devendo-se privilegiar o alinhamento de ambos os processos

Assim, o ICP-ANACOM considera que deve ser mantido o disposto no sentido provável da deliberação, devendo os OPS enviar mensalmente à PTC, por qualquer meio que permita a correcta identificação do assinante, todos os documentos de denúncia ou de autorização relativos aos pedidos de desagregação efectivados nos 30 dias anteriores.

Como é óbvio a disposição do ICP-ANACOM funciona como um mínimo garantido, não prejudicando o acordo firmado entre os operadores ou acordos que venham a ser alcançados futuramente e aplicando-se a todos aqueles que não acordem entre si regra distinta ou para aqueles que, em momento posterior, denunciem o acordo firmado.

Não se identifica no sentido provável da deliberação qualquer afirmação através da qual a Tele2 possa ter concluído que o ICP-ANACOM defende que o processo de desagregação apenas deve ter início quando o OPS envie os documentos de denúncia à PTC. Pelo contrário, é expressamente referido que a PTC “deve iniciar o processo de fornecimento do lacete local no momento em que recebe o pedido de pré-encomenda por parte do operador receptor do lacete, não havendo, assim, lugar à verificação por parte da PTC, no momento da encomenda, da validade das denúncias ou autorizações”, sendo os documentos das denúncias relativos aos pedidos de desagregação efectivados nos 30 dias anteriores enviados mensalmente à PTC.

De forma a garantir flexibilidade no envio da documentação e assegurar que os OPS utilizam o meio que, no seu caso, implica menores custos, a documentação relativa à denúncia de contrato poderá ser enviada à PTC, utilizando todos os meios disponíveis, desde que permitam uma correcta análise e verificação dos documentos enviados.

Responsabilidade dos OPS

Nenhum interessado manifestou desacordo com a responsabilização dos OPS que efectuam o pedido de desagregação do lacete, perante a PTC e os utilizadores finais, por eventuais situações de desagregação que não correspondam à vontade dos assinantes.

A Oni e a Tele2, concordando com a responsabilização do OPS que efectua o pedido de desagregação, pretendem que se clarifique que esta responsabilização é referente a situações em que o OPS é comprovadamente responsável pela ocorrência de desagregações que não correspondam à vontade do assinante. A Tele2 pretende condicionar esta responsabilização ao início efectivo dos procedimentos de desagregação no momento em que é recebida a comunicação de vontade do assinante por parte do OPS à PTC (podendo essa manifestação ser apresentada por qualquer meio, incluindo voz) e à existência de sanções e penalidades gravosas para as situações em que a PTC não respeite os prazos definidos na ORALL.

A PTC propõe que conste no texto final da deliberação, não só que o operador receptor do lacete deve indemnizar a PTC e, eventualmente, outras empresas por todos os custos em que hajam incorrido para a efectivação indevida da desagregação, mas também que "*deverá responder e suportar o pagamento de qualquer indemnização que seja legal, directa ou indirectamente requerida pelo assinante ou por terceiros*".

O ICP-ANACOM concorda que os OPS sejam responsabilizados por todos os custos (directos e indirectos) que resultem de desagregações que não correspondam à vontade dos assinantes. É evidente que esta responsabilização se aplica unicamente às situações que ocorram em resultado da acção do OPS ou falta de zelo do mesmo na confirmação da validade das declarações de denúncia, não podendo o OPS ser responsabilizado por uma desagregação não autorizada que resulte, por exemplo, de um lapso da PTC.

O ICP-ANACOM considera que a responsabilização do OPS não poderá ser condicionada a questões que não estão directamente ligadas com o processo de denúncia de contrato por parte do assinante. Existem questões que, estando associadas à ORALL e sendo importantes para garantir que esta oferta grossista funcione de forma eficiente e promovendo os interesses dos utilizadores finais, são autónomas da presente deliberação e, como tal, devem ser analisadas em deliberações autónomas. Entre estas questões, encontra-se, evidentemente, a definição das compensações a atribuir pela PTC aos OPS, caso existam incumprimentos dos prazos definidos na ORALL, a qual foi objecto de deliberação autónoma[8].

Esclarece-se também que o sentido provável da deliberação em análise prevê que a PTC inicie o processo de fornecimento do lacete local no momento em que recebe o pedido de encomenda por parte do OPS receptor do lacete, não existindo necessidade de, no momento da pré-encomenda, esta empresa verificar a validade das denúncias ou

[8] Vide deliberação de 8 de Novembro de 2005 relativa às condições de operacionalização da oferta desagregada do lacete local em: http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=56&contentId=307443.

autorizações. Nesta medida, tal como pretendido pela Oni e pela Tele2, o sentido provável da deliberação prevê já que os prazos associados ao fornecimento de lacetes sejam contabilizados a partir do momento em que o OPS procede à pré-encomenda do lacete e de forma independente do envio da documentação relativa à denúncia do contrato. Note-se que, actualmente, a PTC já deve remeter uma resposta técnica sobre a elegibilidade, que pressupõe que o processo de denúncia do contrato é válido, sendo portanto, o processo de validação da encomenda dissociado do processo de resposta à elegibilidade.

O ICP-ANACOM considera que deve existir uma analogia entre os procedimentos associados à ORALL e à portabilidade, pois em ambos os casos há uma denúncia contratual (quando existe desagregação completa), por oposição ao sucedido na ORLA e na pré-selecção onde há apenas uma alteração contratual. A analogia entre os procedimentos associados à ORALL e à portabilidade também deve ser mantida devido ao facto de, muitas vezes, os pedidos ocorrerem simultaneamente, devendo existir uma sincronização no fornecimento dos mesmos. Assim, esta Autoridade, à semelhança do que acontece com os pedidos de portabilidade, entende que o pedido de desagregação de um lacete por parte do cliente final deve ser desencadeado juntamente com a denúncia do contrato, sem a possibilidade de ser desencadeado por gravação telefónica.

Outros processos existentes na ORALL

A PTC, mencionando a existência de outros processos da ORALL que necessitam da autorização do assinante, nomeadamente a realização de testes, defende que para esses processos se apliquem regras e procedimentos idênticos aos adoptados para a denúncia ou alteração contratual.

O ICP-ANACOM considera que os argumentos que justificam a alteração do processo de denúncia dos contratos dos assinantes se aplicam a outros processos da ORALL que necessitem da autorização do assinante. Nesta medida, a PTC deve alterar a ORALL de modo a que os procedimentos definidos para o processo de denúncia de contrato sejam adoptados de modo similar noutros processos existentes nessa oferta que necessitem da autorização/declaração do assinante (e.g. realização de testes).

Transferência de lacetes entre OPS

A PTC considera que, ao manter-se a decisão constante no sentido provável da deliberação de possibilitar que os OPS acordem outros procedimentos para transmissão de documentação de denúncia do contrato quando ocorrem transferências de lacetes entre operadores, existirá uma maior complexidade dos sistemas de informação associados à ORALL (SI ORALL). Aquela empresa refere que os SI ORALL terão que prever um procedimento específico para cada par de operadores beneficiários da ORALL. Simultaneamente, a PTC considera essencial que o ICP-ANACOM defina o processo pelo qual aquela empresa tomará conhecimento dos acordos celebrados pelos operadores para transmitirem a documentação relativa à transferência de lacetes entre operadores.

A Vodafone e a OniTelecom demonstram total concordância com a recomendação do ICP-ANACOM para que a transferência de lacetes entre OPS obedeça aos mesmos procedimentos que a transferência da PTC para qualquer OPS.

Para que a PTC possa iniciar a transferência de lacetes entre OPS é necessário que OOL receptor do lacete envie o pedido de transferência à PT Comunicações, fornecendo a informação relativa à identificação e posição do lacete e o agendamento pretendido para os trabalhos de transferência do lacete[9]. Este é um procedimento uniformizado que se aplica a todos os beneficiários da ORALL e que deve estar, desde o início, devidamente considerado nos SI ORALL.

Os procedimentos relativos à transmissão, entre os OPS, de documentação associada à transferência de lacetes é um processo autónomo e que não necessita de estar previsto nos SI ORALL, nem de ser do conhecimento da PTC. De facto, o ICP-ANACOM, como consta no sentido provável da deliberação, recomenda que os operadores sigam o mesmo procedimento definido para troca de documentação entre a PTC e os OPS, podendo os OPS, se assim acordarem, adoptar outro procedimento que considerem mais apropriado à sua situação.

Requisitos da denúncia contratual

A PTC considera que, atendendo ao contrato de serviço telefónico acessível ao público num local fixo da PT Comunicações aprovado pelo ICP-ANACOM[10] em 8 de Julho de 2005, o ponto 4 do sentido provável da deliberação do ICP-ANACOM[11] poderá suscitar dúvidas sobre se as denúncias/alterações apresentadas no âmbito dos processos de desagregação do lacete local só podem produzir efeitos nos últimos dias de cada mês. Assim, a PTC propõe que a deliberação apenas estipule que a denúncia seja feita por escrito e em conformidade com os elementos e/ou documentação exigida pela PTC para a alteração ou denúncia contratual.

A Tele2 considera que a denúncia dos contratos de serviço telefónico acessível ao público num local fixo deve ser realizada nos moldes definidos contratualmente, ou seja, que a denúncia seja realizada por escrito e com antecedência mínima de 15 dias face ao termo de vigência inicial do contrato. Considerando este entendimento, a Tele2 tem dúvidas relativamente à referência constante na deliberação do ICP-ANACOM que menciona que a denúncia do contrato produz efeitos no momento em que ocorre efectivamente a desagregação do lacete local. No entanto, aquela empresa considera que a solução adoptada pelo ICP-ANACOM tutela os interesses do assinante já que impede que este perca o acesso ao serviço telefónico antes de existir a desagregação do lacete local, referindo também que a determinação desta Autoridade acaba por ser a solução que em termos práticos e logísticos proporciona a melhor alternativa possível.

A Tele2 alerta para a necessidade de fazer respeitar os prazos definidos na deliberação do ICP-ANACOM de 17 de Fevereiro de 2005 (sobre os prazos associados à ORALL), uma vez que, caso contrário, se estará a impor uma alteração unilateral aos contratos de adesão, indo contra os interesses dos assinantes.

---

[9] O Anexo 7 da ORALL discrimina detalhadamente os procedimentos associados à transferência do lacete.

[10] O contrato de adesão para a prestação do serviço telefónico acessível ao público num local fixo prevê que a denúncia tenha que ser feita por escrito com antecedência mínima de quinze dias relativamente ao termo da vigência ou renovação (http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=157102).

[11] A denúncia para efeitos de desagregação do lacete local obedece aos requisitos definidos contratualmente pela PTC para a denúncia que não tenha associada uma desagregação do lacete local.

A Tele2 considera que não deve existir obrigatoriedade em que a denúncia do contrato mencione o motivo pela qual é efectuada, nomeadamente, se consiste numa denúncia para efeitos de desagregação do lacete local.

O ICP-ANACOM esclarece que o ponto 4 do sentido provável da deliberação apenas se refere aos elementos e/ou documentação necessária para a denúncia do contrato, não consistindo em nenhuma indicação temporal sobre a eficácia da denúncia contratual. Desta forma, e de modo a evitar o surgimento de dúvidas de interpretação, esta Autoridade acolhe a proposta da PTC de clarificar esse ponto da deliberação.

Relativamente ao prazo em que denúncia do contrato se efectiva, o ICP-ANACOM informa que a ORALL actualmente já prevê "que a denúncia do contrato produz efeitos no momento em que ocorre efectivamente a desagregação do lacete local[12]", condição esta que o ICP-ANACOM considera a mais adequada por forma a defender os interesses dos utilizadores.

O contrato de adesão ao serviço telefónico é omisso, no que diz respeito às situações de denúncia com pedidos de desagregação do lacete local e ou portabilidade associados, mantendo uma redacção similar à regra do antigo regulamento de exploração do SFT (já revogado), exigindo a denúncia do contrato com 15 dias de antecedência mínima em relação à data do termo de vigência do mesmo. Assim, podendo-se eventualmente equacionar a clarificação do contrato tipo da PTC nesta matéria, o ICP-ANACOM entende que, no caso de denúncias de contrato para efeitos de desagregação do lacete local e de portabilidade e no que diz respeito ao momento de produção de efeitos de denúncia, são aplicadas as regras constantes na ORALL e no Regulamento da Portabilidade, produzindo a denúncia do contrato efeitos no momento em que ocorre efectivamente a desagregação do lacete local (como definido no ponto 6 do sentido provável da deliberação).

A identificação da denúncia para efeitos de desagregação do lacete local é exigida para que o OPS que a recebe (o prestador alternativo e não aquele com o qual o cliente final pretende denunciar o contrato) desencadeie o respectivo processo associado, tratando-se de mais um elemento clarificador/facilitador e não de uma justificação para a denúncia contratual, ao contrário do entendimento da Tele2. Note-se que associados à mesma denúncia contratual podem existir simultaneamente, ou não, pedidos de desagregação e de portabilidade, pelo que esta identificação é essencial para desencadear o processo adequado. Por isto mesmo, a identificação da denúncia para efeitos de portabilidade é também exigida.

O ICP-ANACOM já demonstrou que considera essencial o cumprimento dos prazos definidos na deliberação de 17 de Fevereiro, tendo já deliberado alterações à ORALL que visam assegurar esse cumprimento[13], assegurando a existência de condições concorrenciais não discriminatórias e o incremento dos benefícios para o utilizador final.

[12] Página 11 da descrição da oferta.
[13] Condições de operacionalização da OLL - deliberação de 8.11.2005: http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=56&contentId=307443.

Terminologia

A Oni propõe que, de modo a compatibilizar a terminologia do projecto de deliberação do ICP-ANACOM com a terminologia constante na ORALL, se altere o termo encomenda para pré-encomenda.

O ICP-ANACOM acolhe a proposta da Oni.

Existência de outros serviços suportados no lacete desagregado

A Nortenet é da opinião de que, quando existe um acesso de Internet em banda larga suportado na oferta grossista "Rede ADSL PT" no lacete para o qual existe um pedido de desagregação, o sentido provável da deliberação não esclarece sobre os procedimentos que devem ser seguidos, nomeadamente a troca de documentos que manifestem a vontade de denúncia do contrato do cliente final com o OPS que presta o serviço de acesso à Internet em banda larga.

O sentido provável da deliberação procura resolver os problemas existentes na denúncia do contrato de SFT associado ao lacete que irá ser desagregado. Não foram feitas referências à denúncia de outros serviços que sejam prestados sobre o mesmo lacete, sejam eles serviços de banda larga, pré-selecção, ORLA, ou outros.

O ICP-ANACOM reconhece que a questão colocada pela Nortenet merece um acompanhamento bastante próximo por parte desta Autoridade. Efectivamente, o ICP-ANACOM verifica que existem questões que devem ser esclarecidas e, provavelmente, alteradas, não só de modo a que não subsistam dúvidas junto dos OPS, mas, sobretudo, de forma a assegurar que o utilizador final está devidamente protegido de alguns problemas que actualmente possam subsistir.

Repare-se que, caso um cliente usufrua de um serviço de banda larga suportado, a nível grossista, na oferta "Rede ADSL PT", e contacte um OPS para desagregar o lacete através do qual esse serviço é prestado, poderão ocorrer duas situações:

(a) o utilizador final poderá não enviar (ou enviar tardiamente em relação à data de desagregação do lacete) a denúncia de contrato para o OPS que lhe presta o serviço de banda larga e este, eventualmente, facturará ao cliente dias de serviço que não foram efectivamente prestados em virtude do lacete já ter sido desagregado; ou

(b) o utilizador poderá enviar atempadamente a denúncia de contrato ao OPS que lhe presta o serviço de banda larga e quando este deixa de prestar o serviço em resultado da denúncia, o lacete ainda não foi desagregado, ficando o utilizador final sem serviço de banda larga.

Importa assegurar que o utilizador final não paga por serviços que não usufrui e que mantém a possibilidade de utilizar os serviços suportados no lacete que pretende desagregar até ao momento em que este é efectivamente desagregado. Simultaneamente, considera-se importante, quando necessário[14], informar os OPS que prestam serviços sobre o lacete desagregado sobre qual o motivo da interrupção do serviço e qual o momento em que ocorre a interrupção do mesmo (permitindo uma facturação coincidente com o dia em que o serviço deixa de ser prestado). Verifica-se que, no caso do serviço de banda larga suportado na oferta grossista "Rede ADSL PT", a informação

[14] Por exemplo, no caso da pré-selecção, esta informação não será necessária.

para o OPS que deixará de prestar o serviço sobre o lacete, relativamente ao motivo da interrupção e data da mesma, poderá ser realizada através da "API de Provisão" que permite a troca de informação de provisão de forma imediata e automática.

A operacionalização do entendimento supra é relevante, não só por uma questão de segurança dos utilizadores finais e disponibilização de informação clara aos OPS que prestam serviços sobre o lacete desagregado (como pretendido pela Nortenet), mas também de modo a reduzir os custos de mudança (a incerteza sobre a continuidade do serviço ou o pagamento de serviços que já não estão a ser prestados constituem inegáveis custos de mudança), contribuindo para um incremento da concorrência e dos benefícios dos utilizadores finais.

O ICP-ANACOM considera que a resolução dos problemas identificados poderá passar pelas condições constantes nos contratos de adesão aos serviços, devendo estes permitir, para efeitos de desagregação de um lacete local ou portabilidade, a denúncia efectiva do serviço no dia em que o serviço deixa de ser prestado, sendo a facturação acertada nesse dia.

Assim, o ICP-ANACOM recomenda que a PTC e os OPS acordem um processo que, resolvendo o problema identificado, respeite os seguintes princípios:

(a) O cliente final deve manter a possibilidade de utilizar os serviços suportados no lacete que pretende desagregar até ao momento em que este é efectivamente desagregado, sendo a facturação acertada considerando o dia da desagregação;

(b) A PTC deve continuar a desencadear todos os processos de fornecimento das suas ofertas grossistas a partir do momento em que recebe o pedido do OPS que solicita a desagregação, sem aguardar pela manifestação de acordo de outros prestadores que prestem serviços sobre o lacete;

(c) Na perspectiva do utilizador final e à semelhança do que acontece actualmente na denúncia do contrato de SFT para efeitos de uma desagregação de um lacete local, deve ser mantido um ponto de contacto único junto do prestador que o cliente quer contratar.

2.3. OUTROS ASSUNTOS

Extensão dos procedimentos definidos a outras ofertas

A ONI solicita a extensão dos procedimentos definidos na presente deliberação a todas as ofertas grossistas que requeiram a denúncia ou alteração contratual.

O ICP-ANACOM considera importante assegurar uma maior uniformização dos processos com características similares entre as ofertas grossistas. Contudo, há que assegurar que os procedimentos definidos para esses processos se encontram simultaneamente adaptados às especificidades de cada oferta. Nesta medida, o ICP-ANACOM considera que a melhor forma de conseguir compatibilizar estes dois objectivos é através de deliberações/intervenções específicas e autónomas para cada oferta.

SI ORALL

A Tele2 considera que para garantir uma maior celeridade e eficiência na ORALL é necessário que os SI ORALL tenham a capacidade de receber e tratar automaticamente

os pedidos de desagregação, devendo o ICP-ANACOM definir, na presente decisão, um prazo razoável para que a operacionalidade dos SI ORALL esteja assegurada.

O ICP-ANACOM considera que a conclusão e disponibilização do SI ORALL não é matéria que deva ser tratada na presente deliberação.