

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

<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72470>

**RELATÓRIO DA CONSULTA SOBRE OS ELEMENTOS MÍNIMOS A
CONSTAREM NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE OFERTA DE
REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE E ESPECIFICAÇÕES
APLICÁVEIS ÀS ENTIDADES BENEFICIÁRIAS DA OFERTA**

I. ENQUADRAMENTO	1
II – APRECIÇÃO NA GENERALIDADE	2
III – APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE	2
3.1. ENTIDADES BENEFICIÁRIAS	2
3.2. ACESSOS ABRANGIDOS	3
3.3. SERVIÇOS ABRANGIDOS	5
3.4. PREÇOS	6
3.5. BENEFÍCIOS APLICÁVEIS A REFORMADOS E PENSIONISTAS	8
3.6. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO	9
3.7. FACTURAÇÃO E COBRANÇA	13
3.8. QUALIDADE DE SERVIÇO	20
3.9. RELACIONAMENTO COM O ASSINANTE	22
3.10. RELAÇÃO ENTRE A ORLA E OUTROS SERVIÇOS GROSSISTAS	23
3.11. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	24
3.12. PERÍODO DE GUARDA	25
IV – CONCLUSÃO E PROPOSTA DE ACTUAÇÃO	25

I. ENQUADRAMENTO

A Oferta de Realuguer de Linha de Assinante (ORLA) consiste numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica do operador com poder de mercado significativo nos mercados retalhistas residenciais e não residenciais de acesso à rede telefónica num local fixo. O desenvolvimento desta oferta permite às entidades suas beneficiárias disponibilizar ofertas retalhistas inovadoras, adicionando valor para o assinante através da criação de serviços diversificados, e concorrer com as ofertas do Grupo PT que agreguem, em planos opcionais, o acesso e outros serviços.

O ICP-ANACOM determinou, em 14/12/04, que as empresas do Grupo PT activas nos mercados supramencionados têm a obrigação de disponibilizar a ORLA e de publicar uma Proposta de Referência dessa oferta¹.

Nesse contexto, por deliberação de 03/02/05², foi aprovado o sentido provável da decisão sobre os elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta. Note-se que esse documento releva a análise efectuada pelo ICP-ANACOM às respostas à consulta pública sobre a ORLA (lançada em 24/07/03³ e cujo relatório foi publicado em 22/01/04⁴) e às respostas à consulta pública sobre obrigações na área dos mercados retalhistas de banda estreita⁵ e à experiência noutros Estados-Membros.

O referido sentido provável da decisão foi submetido a audiência prévia dos interessados e ao procedimento geral de consulta estabelecido pelo ICP-ANACOM, tendo-se recebido comentários do Grupo PT⁶ (Portugal Telecom SGPS, PT Comunicações, S.A, PT Prime S.A. e TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.) da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A⁷ (Vodafone), da SCG Telecom⁸ [SGC] (Jazztel Portugal, WTS e Netvoice) da OniTelecom – Infocomunicações, S.A⁹ (ONI), da Telemilénio – Comunicações S.A¹⁰ (TELE2) e da Sonaecom SGPS, S.A¹¹ (Sonaecom).

No presente documento, apresenta-se uma síntese das respostas recebidas e o entendimento actual desta Autoridade sobre as questões levantadas. Dado o carácter sintético deste documento, a sua análise não dispensa a consulta integral das respostas.

¹ <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=136082>.

² <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=141042>

³ <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72272>.

⁴ <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=91582>.

⁵ http://www.anacom.pt/streaming/relatorio_consulta_retalhistas29nov2004.pdf?categoryId=120742&contentId=246308&field=ATTACHED_FILE.

⁶ Carta datada de 04/03/2005, com entrada E07449/2005.

⁷ Carta datada de 03/03/2005, com entrada E07450/2005.

⁸ Carta datada de 02/03/2005, com entrada E07494/2005.

⁹ Carta datada de 04/03/2005, com entrada E07500/2005.

¹⁰ Carta datada de 04/03/2005, com entrada E79747/2005.

¹¹ Carta datada de 04/03/2005, com entrada E07850/2005.

II – APRECIÇÃO NA GENERALIDADE

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

A generalidade das entidades relevou a necessidade de aperfeiçoamento do projecto de decisão, nomeadamente atenta a complexidade das características da oferta. Em especial, a ONI e a Sonaecom mencionam que o Grupo PT apenas deveria oferecer “pacotes” englobando acesso e tráfego após implementação efectiva de uma oferta de referência da ORLA, em termos comercialmente atractivos. Segundo a Sonaecom, seria também necessário, previamente à oferta desses “pacotes”, a disponibilização de uma tarifa plana de interligação.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista que a generalidade das entidades, com excepção do Grupo PT, concorda com a implementação da ORLA, sendo os contributos para aperfeiçoamento do projecto de decisão discutidos seguidamente na especialidade. Quanto à oferta de “pacotes” pelo Grupo PT, esta será passível de aceitação após implementação efectiva da ORLA, desde que se cumpram os princípios da não discriminação e da orientação dos preços para os custos, encontrando-se assim asseguradas as condições necessárias para que as restantes empresas prestadoras ofereçam “pacotes” semelhantes aos disponibilizados pelo Grupo PT.

No tocante à tarifa plana, o ICP-ANACOM publicará proximamente um documento de consulta, não devendo, todavia, a oferta de “pacotes” pelo Grupo PT ficar dependente da implementação dessa tarifa.

III – APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE

3.1. ENTIDADES BENEFICIÁRIAS

O ICP-ANACOM determinou que as entidades beneficiárias da ORLA são as que, devidamente habilitadas para o efeito, prestem os seguintes serviços sobre uma determinada linha de assinante: (i) serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção; e/ou (ii) serviços de acesso à *Internet* em banda larga.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

Apenas o Grupo PT e a ONI sugerem a redefinição das entidades beneficiárias propostas pelo ICP-ANACOM.

Segundo o Grupo PT, os prestadores de banda larga não deveriam ser entidades beneficiárias da ORLA, na medida em que esta oferta se associaria apenas ao acesso em banda estreita e que a inclusão destes prestadores aumentaria a sua complexidade técnica, processual e legal.

Segundo a ONI, as beneficiárias deveriam corresponder a prestadores do serviço telefónico em local fixo com um volume significativo de acessos directos, com vista a premiar o investimento em infra-estrutura. Este operador considera, ainda, que a

inclusão nas beneficiárias dos prestadores de serviços de banda larga resultaria na agregação obrigatória de dois serviços grossistas.

A Sonaecom pretende que se esclareça ser suficiente a pré-selecção de um só tipo de tráfego para que o prestador pré-seleccionado possa beneficiar da ORLA.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Conforme referido anteriormente, a ORLA é uma oferta grossista aplicável nos mercados retalhistas de acesso, com vista à disponibilização de ofertas inovadoras e à promoção da concorrência. Neste contexto, considera-se que os serviços de banda larga contribuem para o desenvolvimento de produtos inovadores, sendo uma mais-valia para os utilizadores. Uma vez que a obrigação de disponibilização da ORLA impende tanto sobre os acessos residenciais como sobre os acessos não residenciais e que estes acessos permitem a prestação de serviços quer de banda estreita quer de banda larga, atendendo ainda ao princípio da neutralidade tecnológica, considera-se que excluir das beneficiárias os prestadores de serviços de banda larga constituiria uma discriminação negativa injustificada.

Um dos objectivos da ORLA é igualmente garantir que todos os agentes prestando serviços sobre determinada linha beneficiem de possibilidades equivalentes de agregação de serviços. Neste âmbito, limitar a ORLA aos prestadores de serviços com um elevado número de acessos directos é absurdo, na medida em que tais prestadores seriam precisamente aqueles que menos careceriam dessa oferta.

O ICP-ANACOM considera também que a venda agregada de serviços, potenciada pela ORLA, só deve ser considerada negativa se resultar no incumprimento de princípios regulamentares aplicáveis.

Finalmente, clarifica-se que qualquer prestador de serviço telefónico num local fixo, independentemente do tipo de tráfego pré-seleccionado, poderá ser entidade beneficiária da ORLA.

3.2. ACESSOS ABRANGIDOS

O ICP-ANACOM determinou que os acessos abrangidos pela ORLA são os acessos analógicos, RDIS Básicos e RDIS Primários, devendo as empresas do Grupo PT reformular a Proposta de Referência de ORLA, até final do primeiro trimestre de 2006, no sentido de esta passar a abranger também os acessos RDIS básicos e RDIS Primários. As linhas de rede não activas e os postos públicos encontram-se excluídos do âmbito da ORLA.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

Apenas o Grupo PT defende que a ORLA não deve incluir à partida os acessos analógicos, RDIS Básicos e RDIS Primários. Para a generalidade dos restantes operadores, a inclusão na ORLA destes diferentes tipos de acesso deveria ser simultânea, tendo-se referido como justificação que o faseamento da disponibilização da ORLA por tipo de acessos: (i) dilataria os custos de operacionalização da ORLA; (ii) colocaria problemas na migração de acessos analógicos para RDIS; (iii) se afastaria das práticas europeias (sendo apontados os casos da Alemanha, Irlanda, Dinamarca e Suécia em que a ORLA terá sido

implementada simultaneamente em acessos analógicos e RDIS); e (iv) não promoveria a concorrência.

O Grupo PT entende que a ORLA deveria abranger apenas acessos analógicos de clientes residenciais da PT Comunicações (PTC), dado que os clientes empresariais, ou residenciais com acessos RDIS, teriam exigências ao nível da integração de serviços onde a assinatura mensal não seria relevante. Sem prejuízo, concorda com a disponibilização faseada da ORLA, sugerindo todavia que os acessos RDIS primários sejam incluídos após a inclusão dos acessos RDIS básicos. Finalmente, o Grupo PT pretenderia que as linhas temporárias não fossem abrangidas na ORLA.

Por último, a ONI e a Sonaecom pretendem que as novas linhas de assinante (ou seja, situações em que os (potenciais) clientes não têm ainda linha telefónica) sejam elegíveis para a ORLA, para dinamizar o serviço telefónico em local fixo. A ONI considera, ainda, que deveria ser possível a activação, desactivação e reconfiguração de acessos e de todos os serviços associados.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

A deliberação do ICP-ANACOM de 14/12/04 impõe a obrigação de disponibilização da ORLA para as entidades do Grupo PT activas nos mercados retalhistas de acesso tanto residenciais como não residenciais, pelo que a sua limitação apenas aos acessos analógicos não procede.

Sem prejuízo, é inevitável a disponibilização faseada dos diferentes tipos de acesso, na medida em que a implementação dos acessos RDIS beneficiará da experiência acumulada com o processo referente aos acessos analógicos. Regista-se também que o acréscimo dos custos globais de operacionalização e os problemas de migração de acessos analógicos para RDIS, eventualmente associados ao faseamento da inclusão dos diferentes tipos de acesso na ORLA, não foram demonstrados.

Quanto às práticas europeias, estas não são uniformes, tendo-se verificado a inclusão simultânea dos acessos analógicos e digitais nas ORLAs da Alemanha, Irlanda, Dinamarca e Suécia, enquanto no Reino Unido inicialmente foram abrangidos acessos analógicos e posteriormente os digitais.

Relativamente às linhas temporárias, entendidas para este efeito como as instaladas pelo prazo máximo de três meses, considera-se que, atendendo à sua natureza precária, não se justifica a sua inclusão na ORLA.

O ICP-ANACOM considerou também, no projecto de decisão, que as linhas de rede não activas (abrangendo as ditas “novas linhas de assinante”) se excluía do âmbito da ORLA, na medida em que não originam o pagamento de mensalidades por parte dos assinantes finais. Acresce que a deliberação do ICP-ANACOM de 28/06/01¹² prevê que os lacetes não activos possam ser elegíveis para efeitos da OLL, sendo essa uma alternativa válida num quadro em que se pretende manter um incentivo ao investimento em infraestruturas. Nada obsta, no entanto, a que um cliente, após proceder à instalação da linha de assinante, requeira a activação da ORLA.

¹² <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=56&contentId=216>

3.3. SERVIÇOS ABRANGIDOS

A ORLA engloba, por definição, o acesso e, nesse sentido, a cobrança e a facturação do acesso serão efectuadas pela entidade beneficiária da ORLA, nos termos previstos na Proposta de Referência.

O ICP-ANACOM determinou que caso as empresas do Grupo PT os disponibilizem, a entidade beneficiária da ORLA terá que, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos assinantes os seguintes serviços, até na medida que tal permite à entidade beneficiária agregar o acesso e outros serviços complementado o objectivo principal da ORLA: (i) de selecção e pré-selecção; (ii) de chamadas para números não elegíveis; (iii) de acesso à *Internet*, em banda estreita e em banda larga; (iv) suplementares/facilidades de serviço; e (v) aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo.

Nos restantes casos, não tem a entidade beneficiária da ORLA qualquer obrigação relativamente à facturação e cobrança dos serviços prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT, não sendo os mesmos abrangidos pela ORLA. Caso decida entrar em acordo com outras empresas sobre o serviço de facturação e cobrança, deve oferecer o mesmo em condições razoáveis.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

A generalidade dos operadores, com excepção do Grupo PT, pretenderia uma maior abrangência dos serviços a incluir na ORLA.

A TELE2, a SGC, a ONI e a Vodafone consideram que todas as chamadas deveriam ser elegíveis. Segundo a TELE2, a ONI e a Vodafone, os serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pelo Grupo PT deveriam ser incluídos, sugerindo ainda a Vodafone uma oferta grossista para esses serviços (nomeadamente para o reencaminhamento ou barramento de chamadas, a gestão da caixa de correio de voz, SMS ou MMS). Considera também a TELE2 que, por motivos técnicos, as chamadas para serviços de emergência, e os serviços de barramento selectivo e de reencaminhamento deveriam continuar a ser prestados pelo Grupo PT.

A ONI e a TELE2 consideram que a beneficiária deveria ter sempre a possibilidade de facturar e cobrar o equipamento terminal de baixo valor, pretendendo a Vodafone clarificar se o aluguer do equipamento terminal incluiria PPCAs e se as mensalidades referentes à publicação em listas telefónicas estariam incluídas nos serviços abrangidos.

Para a SGC, dever-se-ia garantir a manutenção dos preços de retalho para números não geográficos, por forma a que o Grupo PT não aplicasse descontos para angariação ou retenção de clientes.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Os moldes de implementação da ORLA estão estreitamente relacionados com os procedimentos de implementação da pré-selecção. Neste âmbito, o ICP-ANACOM prepara, na sequência de uma consulta pública, uma reapreciação da especificação aplicável à pré-selecção, podendo-se ponderar nessa oportunidade, entre outros aspectos, o eventual alargamento do tráfego elegível aos serviços não geográficos.

Neste contexto, uma eventual alteração dos termos associados à pré-selecção reflectir-se-á nas condições referentes ao processo de implementação da ORLA.

Quanto às chamadas para os serviços de emergência e o barramento selectivo e reencaminhamento, em princípio não se vê obstáculo para que esses serviços não possam ser continuados a ser prestados pelo Grupo PT, caso as beneficiárias não consigam, devido aos invocados motivos de ordem técnica, assegurar a prestação do serviço.

Os equipamentos terminais são definidos no art. 3º do Decreto-Lei nº192/2000, de 18 de Agosto¹³, como “qualquer produto ou componente que torne possível a comunicação ou seja concebido para ser ligado, directa ou indirectamente, seja por que meio for, a interfaces de redes públicas de telecomunicações”. Os PPCAs são considerados, portanto, equipamentos terminais, pelo que as beneficiárias devem, quando solicitadas para o efeito pelo Grupo PT, facturar e cobrar aos assinantes o aluguer destes equipamentos, independentemente do seu valor.

No tocante aos serviços suplementares/facilidade de serviço e ao aluguer do equipamento terminal, não foram apresentados argumentos novos, pelo que se reitera que a beneficiária da ORLA deve, quando solicitada pelo Grupo PT, facturar e cobrar o assinante pela prestação desses serviços. Releva-se no entanto, que estes serviços podem ter um carácter residual e, por si, não justificarem, em termos de eficiência e de simplicidade, a emissão de uma factura pelo Grupo PT.

Sobre as mensalidades referentes à publicação em listas telefónicas, estas não são abrangidas pela ORLA. A beneficiária pode, não obstante, acordar com as entidades interessadas sobre a facturação e cobrança das mesmas.

Quanto aos preços das chamadas para números não geográficos, releva-se que as empresas do Grupo PT foram notificadas com PMS no mercado dos serviços telefónicos destinados a números não geográficos num local fixo, encontrando-se obrigadas à manutenção de um sistema de contabilidade analítica e separação de contas, à gestão do PNN de acordo com o estabelecido pelo ICP-ANACOM, a assegurar a transparência através da publicação dos tarifários, níveis de qualidade de serviço e demais condições da oferta e a não mostrar preferência indevida por utilizadores finais. Mantêm-se aplicáveis também as condições impostas através da Deliberação do ICP-ANACOM de 16/01/04¹⁴, nomeadamente os preços máximos de retalho das chamadas para os números das gamas “707”, “708” e “809”. Não se encontrando fundamentada a imposição de obrigações adicionais, eventuais práticas perniciosas para a concorrência nesse mercado poderão ser resolvidas através da aplicação dos mecanismos da concorrência.

3.4. PREÇOS

O ICP-ANACOM após ponderação, em particular, dos custos relevantes, das práticas europeias e dos benefícios para a concorrência, estabeleceu que o preço associado ao direito de facturação de uma linha telefónica do Grupo PT deve ser calculado subtraindo-se à mensalidade os custos evitáveis associados à ORLA e tomando em consideração, quando relevante, os custos específicos associados à oferta.

¹³ <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2363&contentId=157940>

¹⁴ <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=88832>

Os custos evitáveis identificados associados à ORLA relacionam-se com as seguintes actividades referentes à mensalidade do serviço telefónico num local fixo: (i) conhecer os clientes e o mercado; (ii) melhorar os produtos e serviços; (iii) comercializar e vender; (iv) cobrar; (v) *revenue assurance*; (vi) serviço informativo e comunicações assistidas; e (vii) gerir a imagem e as relações externas da empresa. Além disso, com a implementação da ORLA, é evitável uma parte dos custos das empresas do Grupo PT associados às seguintes actividades referentes à mensalidade do serviço telefónico num local fixo: (i) sistemas e processos de facturação; (ii) facturar; e (iii) reclamações na facturação.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT considera que a metodologia do ICP-ANACOM não seria adequada uma vez que existiria um *déficit* na assinatura mensal, colocando-o em desvantagem face aos concorrentes, os quais incorreriam em custos de acesso inferiores aos da PT. Alega ainda que nos países que utilizam o "retalho-menos", o preço de retalho da linha de rede seria superior ao praticado pela PTC.

Assim, o Grupo PT considera que a formação da mensalidade da ORLA, deve ter como ponto de partida os custos da mensalidade da linha de rede, até porque os custos mencionados pelo ICP-ANACOM como evitáveis, não o seriam (tais como, por exemplo, "comercializar e vender", "cobrar" ou "conhecer os clientes e o mercado").

A Vodafone, a SGC, a ONI, a TELE2 e a Sonaecom concordam com a aplicação do princípio de orientação para os custos na determinação do preço.

A Vodafone considera que a metodologia de custeio escolhida deveria assegurar uma implementação rápida. A SGC e a ONI propõem que o valor de referência para o preço da ORLA seja "retalho-menos 20%". Para a SGC, deve subtrair-se ainda os custos evitáveis (sistemas e processos de facturação, reclamações, cobranças e riscos de não cobrança). Para a TELE2, o preço não poderia ser superior a 40% da assinatura mensal, enquanto a Sonaecom considera que a definição do preço da ORLA requer a revisão da mensalidade do lacete local, por forma a garantir uma margem de, no mínimo, 20% entre o preço das duas ofertas.

Finalmente, a Sonaecom considera que a ORLA teria impacto nos preços de interligação a pagar pelas beneficiárias às empresas do Grupo PT, já que a componente de custo relativa ao lacete local deveria ser expurgada do custo de originação de chamada, na medida em que a utilização do tráfego cursado nessa componente da rede estaria incluída na mensalidade grossista do acesso.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista o acolhimento (com excepção do Grupo PT) da metodologia proposta no projecto de decisão para cálculo do preço da ORLA.

No atinente ao alegado *deficit* na assinatura mensal, constata-se que segundo os dados do SCA da PTC do primeiro semestre de 2004, a mensalidade cobrada pela PTC no retalho era já ligeiramente superior ao custo unitário do acesso analógico. Releva-se também não existir qualquer obstáculo regulatório a um maior alinhamento da mensalidade do acesso analógico com o respectivo custo.

Sem prejuízo de se reiterar que a abordagem adoptada pelo ICP-ANACOM terá em conta não só os custos evitáveis face ao retalho, como também os custos

específicos à ORLA, entende-se, no tocante aos valores de “retalho-menos” propostos pela Tele2, SGC, ONI e SonaeCom, que estes não foram objecto de fundamentação.

No concernente ao argumento do Grupo PT segundo o qual nos países que adoptaram o “retalho-menos” para determinação do preço da ORLA os preços da mensalidade da linha de assinante seriam superiores aos da PTC, de acordo com a informação apurada relacionada com os Estados-Membros que adoptaram uma metodologia “pura” de “retalho-menos”, apenas no caso da Irlanda o preço de retalho (sem IVA) da linha de rede (19,98€) é superior ao da PTC (12,66€). Na Dinamarca, o outro país em que se adoptou a mencionada metodologia, o preço de retalho da linha de rede (aproximadamente 4,26€) é inferior ao cobrado pela PTC.

No referente aos custos considerados evitáveis, o ICP-ANACOM apreciará este aspecto em concreto no âmbito da fundamentação específica a apresentar pelo Grupo PT a nível dos preços inscritos na futura oferta de referência da ORLA. Isto sem prejuízo de, desde já, se afigurar que os custos considerados evitáveis no projecto de decisão parecem efectivamente não se verificar, na medida em que, de acordo com a descrição das actividades do modelo de custeio da PTC, são actividades prioritariamente orientadas para o utilizador final a nível retalhista. Mesmo caso venham a ser considerados, o seu nível será, em princípio, inferior àquele incorrido no retalho. Por exemplo, o próprio Grupo PT reconhece que a actividade “cobrar” pode ter um peso diferente na ORLA face ao retalho, até porque esta se dirige a um conjunto reduzido de entidades. Também no tocante a “conhecer os clientes e o mercado”, é expectável que, tendo em conta a experiência acumulada pelo Grupo na interacção com os seus clientes grossistas, tais custos, a existirem, sejam reduzidos. No caso da actividade “comercializar e vender”, não parece ser igualmente de esperar que o Grupo PT incorra em custos elevados a nível da publicitação da ORLA.

O ICP-ANACOM entende ainda que a relação entre o preço da ORLA e da ORALL deve ter em conta a necessidade de manter um incentivo ao investimento em infra-estrutura própria, contribuindo a recente deliberação de 13/04/05, sobre a instalação e a mensalidade do lacete local no âmbito da ORAL, para esse objectivo¹⁵.

Assim, reitera-se que o preço associado ao direito de facturação de uma determinada linha telefónica do Grupo PT, deve ser calculado subtraindo-se à mensalidade dos acessos do serviço telefónico num local fixo os custos evitáveis associados à ORLA e tomando em consideração, quando relevante, os custos específicos associados à oferta.

3.5. BENEFÍCIOS APLICÁVEIS A REFORMADOS E PENSIONISTAS

As empresas do Grupo PT devem reflectir no preço associado à ORLA o desconto de 50% sobre a mensalidade, atribuído aos reformados e pensionistas cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional.

¹⁵ <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=56&contentId=267486>

A entidade beneficiária da ORLA deve assegurar que o desconto de 50% sobre o preço da mensalidade associada à linha de assinante atribuído aos assinantes reformados e pensionistas cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, reflectido no preço associado à ORLA, é reflectido no montante pago pelos assinantes em causa.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT considera que não faria sentido incluir na ORLA o desconto para Reformados e Pensionistas, porque este não teria a ver com a oferta grossista, competindo às beneficiárias desenvolverem as suas ofertas por forma a procederem, em particular, aos descontos para reformados.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que, sendo o desconto de 50% sobre o preço da mensalidade da responsabilidade do Estado, não existe qualquer razão - especialmente sabendo-se que, nos termos do Decreto-Lei nº20-C/86, este desconto constitui um direito reconhecido e fixado em favor dos clientes reformados e pensionistas - para impedir que certos clientes usufruam do mesmo, apenas porque, na sequência da activação da ORLA, o acesso passa a ser facturado por outro prestador. Releva-se também que nos termos do supramencionado Decreto-Lei, alterado pelo Decreto-Lei nº18/2003, de 3 de Fevereiro, é a PTC que será reembolsada pelo Estado das perdas de receitas decorrentes da execução daquele diploma.

3.6. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO

3.6.1 Proximidade dos procedimentos com a Pré-selecção

A proximidade entre os procedimentos de implementação da ORLA e os da pré-selecção facilitará a implementação da ORLA.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT, a Vodafone, a SGC Telecom e a TELE2 concordam que a proximidade entre os procedimentos de implementação da ORLA e os da implementação da pré-selecção facilitaria a implementação da ORLA. Para a Sonaecom, não deveria ser exigido que o cliente que subscreve a ORLA num dado acesso tenha que ser o titular do contrato com a PTC.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista ser consensual que a proximidade entre os procedimentos de implementação da ORLA e os da implementação da pré-selecção é útil, conforme discutido mais detalhadamente nos pontos seguintes.

Neste contexto, releva-se a deliberação do ICP-ANACOM de 13/12/00, de acordo com a qual apenas o titular do contrato de acesso directo – o assinante – pode solicitar a pré-selecção, condição essa que será aplicável também no âmbito da ORLA.

Nessa conformidade, não se considera fundamentada a possibilidade de a ORLA ser subscrita por um não titular de contrato com a PTC, em particular porque tal não contribuirá para garantir a protecção dos direitos dos utilizadores e gerará potencialmente incerteza nas relações entre clientes e prestadores de serviços.

3.6.2 Alteração da entidade beneficiária da ORLA

O ICP-ANACOM determinou que quando o assinante solicitar a alteração da entidade beneficiária da ORLA, as empresas do Grupo PT, depois de informadas pela nova entidade beneficiária da ORLA da decisão de alteração, procederão às mudanças necessárias, por forma a concretizarem a alteração solicitada. O assinante deve, nesse caso, dirigir-se à anterior entidade beneficiária da ORLA para proceder à cessação da oferta.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

A Vodafone e a SGC entendem que deverá ser a nova entidade beneficiária da ORLA a acordar com o assinante o prazo de início da prestação do respectivo serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

No projecto de decisão menciona-se que cabe à entidade beneficiária da ORLA acordar com o assinante o prazo de início da prestação do respectivo serviço. No mesmo âmbito, o ICP-ANACOM concorda, igualmente, que a data de início da prestação do respectivo serviço deve ser acordada entre o assinante e a nova entidade beneficiária.

3.6.3 Precedência do Pedido

Quando, numa linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a ORLA com base em gravação de chamada telefónica originada pelo assinante, as empresas do Grupo PT devem satisfazer a solicitação da entidade que o assinante contactou em último lugar.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT pretende que o ICP-ANACOM clarifique o procedimento em casos em que se registem pedidos de activação de ORLA por prestadores de pré-selecção e por ISPs sobre um mesmo acesso.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que a natureza da entidade que solicita a activação da ORLA, ISP ou prestador de acesso indirecto, é totalmente irrelevante para o estabelecimento de qualquer tipo de precedência, pelo que devem ser aplicados os procedimentos de activação da ORLA estabelecidos, aos quais deve ser alheia a natureza da entidade que solicita a activação.

3.6.4 Uso de formulários e de ficheiros electrónicos

O processo de implementação da ORLA deverá basear-se em ficheiros electrónicos, pelo que as empresas do Grupo PT devem desenvolver um sistema informático de recepção e tratamento automático de solicitações, o qual deverá estar totalmente operacional aquando da publicação da Proposta de Referência de ORLA, sem prejuízo do seu eventual subsequente aperfeiçoamento. A Proposta de Referência de ORLA deve incluir todos os formulários-tipo necessários no âmbito da oferta, definidos pelas empresas do Grupo PT de forma a serem compatíveis com os elementos especificados no presente documento.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

De acordo com o Grupo PT, mesmo com a recepção electrónica dos pedidos de ORLA, haveria necessidade de tratamento manual, nomeadamente implicando uma triagem que verifique a concordância entre o nome enviado no pedido e o constante das bases de dados do Grupo, para evitar uma recusa elevada. O Grupo PT entende ainda que o número de pedidos de ORLA deveria ser limitado, tendo em conta as capacidades de processamento das aplicações.

A Vodafone e a SGC defendem que o processo deveria ser completamente electrónico ou que, em alternativa, seja utilizado o fax. De acordo com a Sonaecom, sempre que a ORLA seja activada em simultâneo com a pré-selecção e/ou ADSL, deveria ser assegurado o envio dos ficheiros electrónicos previstos nos processos de activação destas duas últimas ofertas, referindo-se que, associada à activação do serviço em causa, a ORLA também deveria ser activada.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista não haver oposição ao uso preferencial de ficheiros e formulários electrónicos.

Atendendo a que o processo de implementação da ORLA deve ser o mais célere possível, deverá ser garantido o tratamento sistematizado e automático da informação necessária à mesma. Naturalmente, a activação da ORLA não deverá prejudicar, o cumprimento, quando relevante, dos procedimentos de activação de outras ofertas, incluindo a pré-selecção e/ou ADSL.

O ICP-ANACOM entende que a capacidade de processamento das aplicações não deve limitar o número de pedidos da ORLA, devendo as aplicações ser desenvolvidas por forma a acomodar a procura previsível, ainda que possam haver “picos” na procura na fase inicial de disponibilização da ORLA.

3.6.5 Solicitação da ORLA através de chamada telefónica

Com base em gravação de chamada telefónica originada pelo assinante, a entidade beneficiária deverá solicitar, por via electrónica, às empresas do Grupo PT a implementação da oferta. Posteriormente, o assinante pode alterar a entidade beneficiária da ORLA ou voltar a pagar o aluguer da linha às empresas do Grupo PT. Nesses casos, a nova entidade beneficiária da ORLA, com base em gravação de chamada telefónica originada pelo assinante, deve informar, por via electrónica, as empresas do Grupo PT da decisão de alteração.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT refere que a ser utilizada a gravação telefónica (existindo, segundo este Grupo, reservas quanto ao quadro legal aplicável, em especial a nível da protecção de dados), a mesma deveria servir apenas para desencadear o procedimento, remetendo-se depois ao Grupo PT, por parte da beneficiária da ORLA, pelo menos um documento assinado pelo assinante do SFT, juntamente com elementos comprovativos iguais aos exigidos para a celebração do contrato de SFT. Ainda de acordo com o Grupo PT, a beneficiária deveria responsabilizar-se por fraudes que se viessem a verificar.

Segundo o Grupo PT, dos elementos remetidos pela beneficiária, deveriam 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.

O Grupo PT sugere ainda que se aplique um período de cinco dias úteis durante o qual todos os pedidos subsequentes de activação da ORLA seriam rejeitados. Findo o período, a ORLA estaria implementada num determinado acesso e um pedido subsequente de ORLA daria início a novo processo de implementação.

A Vodafone e a SGC concordam com a utilização da gravação da chamada, devendo o ICP-ANACOM proceder ao estabelecimento das condições a que esta deveria obedecer. Além da gravação, deveria existir um registo *on-line* de cliente final, num *site* do operador beneficiário.

Segundo a Sonaecom, quanto ao processo de cancelamento, seria necessário um pré-aviso, por parte do assinante, que permitisse ao OOL iniciar os processos de fecho da conta do cliente e de acerto de contas.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Considera-se que as reservas invocadas pelo Grupo PT quanto ao quadro legal aplicável no âmbito da gravação de chamadas preconizada no projecto de decisão não colhem. Com efeito, a Lei nº41/2004, de 18 de Agosto (artigo 4º, nº3), admite 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 ou de outra comunicação feita no âmbito de uma relação contratual, desde que o titular dos dados tenha sido disso informado e dado o seu consentimento prévio.

Neste contexto, é totalmente claro que: (a) a Lei não exige a existência de uma relação contratual em vigor, referindo-se apenas a comunicações no âmbito de uma relação contratual, o que se verificará mesmo quando esta “nasça” na chamada a gravar; por outro lado, a Lei viabiliza, claramente, a utilização deste recurso para efeito de prova de uma transacção comercial lícita; e (b) Quanto à exigência de consentimento prévio a dar pelo titular dos dados, este requisito será cumprido se o mesmo consentir a gravação durante a chamada, desde que a gravação seja iniciada após o consentimento.

Relativamente à, também invocada pelo Grupo PT, intervenção da Comissão Nacional de Protecção de Dados, esta terá que ser solicitada nos termos legais, ou seja, todo o mecanismo previsto da gravação de chamadas é sensível do ponto de

vista da protecção de dados pessoais e tem, naturalmente, que respeitar a legislação em vigor sobre a matéria.

Em qualquer caso e em prol de uma maior harmonização com o processo de activação de pré-selecção e de um maior grau de confirmação dos pedidos, considera-se que, sem prejuízo de o processo de activação da ORLA poder ser desencadeado através da gravação de uma chamada telefónica, tal pedido deve ser confirmado subsequentemente através de procedimentos análogos aos aplicáveis no âmbito da pré-selecção. A ter em conta também que futuras alterações nos procedimentos de activação de pré-selecção deverão ser relevadas, com as necessárias adaptações, no quadro dos procedimentos de activação da ORLA.

O ICP-ANACOM entende ainda que o assinante deve, tal como sucede com a activação da pré-selecção, fornecer à empresa com quem contrata informação suficiente para a sua identificação enquanto assinante de uma determinada linha de assinante, destacando-se o seu número de telefone e o seu nome e que a entidade beneficiária deve confirmar esses dados, relevando-se que a opção por sistemas de activação do realuguer de linha de assinante através de técnicas de comunicação à distância ou mediante a intervenção de representantes da empresa prestadora do serviço deve ser compatibilizada com o regime fixado no Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, relativo à protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância.

Considera-se razoável que seja aplicado um período de cinco dias úteis durante o qual todos os pedidos subsequentes de activação da ORLA seriam rejeitados. Findo esse período, a ORLA estaria implementada num determinado acesso e um pedido subsequente de ORLA daria início a um novo processo de implementação.

Quanto ao processo de cancelamento, o “acerto” de contas faz-se a partir da data do cancelamento dos serviços, aquando da cessação do contrato. Porém, a Lei não impede que se preveja no contrato estabelecido entre o operador e o consumidor, a existência de um pré-aviso.

3.7. FACTURAÇÃO E COBRANÇA

A ORLA engloba, por definição, o acesso e, nesse sentido, a cobrança e a facturação do acesso serão efectuadas pela entidade beneficiária da ORLA. De modo geral, a entidade beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos assinantes os serviços em causa que sejam prestados pelas empresas do Grupo PT, sendo esses serviços abrangidos pela ORLA.

Nos restantes casos, não tem a entidade beneficiária da ORLA qualquer obrigação relativamente à facturação e cobrança dos serviços prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT detentoras do acesso, não sendo os mesmos abrangidos pela ORLA. Caso decida entrar em acordo com outras empresas sobre o serviço de facturação e cobrança, deve oferecer o mesmo em condições razoáveis.

3.7.1 Existência de factura única

Embora seja expectável que, para muitos dos assinantes, a ORLA possa ser suficiente para a existência de uma factura única, haverá casos em que tal situação não acontecerá, em virtude de as empresas do Grupo PT poderem não solicitar à

entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços abrangidos pela oferta para além da mensalidade associada à linha telefónica.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

Segundo a ONI, a Vodafone, a Sonaecom, a SGC e a TELE2 deveria ser assegurada uma factura única, entendendo a Sonaecom e a SGC que a entidade beneficiária deveria assegurar a facturação dos serviços actualmente facturados pelo Grupo PT, se for a opção do assinante da linha. A Sonaecom considera ainda que a facturação de serviços excluídos da pré-selecção cria uma situação de múltipla facturação que defraudaria o cliente. Com vista a garantir a factura única, a ONI considera que todo o tipo de serviços especiais, suplementares e facilidades de serviço prestados pelo Grupo PT deveria ser facturado pelas beneficiárias.

A Vodafone e a Sonaecom concordam que as beneficiárias deveriam efectuar acordos com as prestadoras dos serviços actualmente facturados pelo Grupo PT e prestados por entidades terceiras, sendo que a Vodafone entende ser necessário detalhar as condições de razoabilidade e/ou estabelecer parâmetros mínimos a respeitar pelas partes.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM esclareceu, no próprio Projecto de Decisão, que a existência de uma ORLA poderá contribuir para a existência de uma factura única, embora não a assegurasse, visto poderem existir casos em que as empresas do Grupo PT não solicitem às beneficiárias a facturação e cobrança dos restantes serviços abrangidos pela ORLA, além da mensalidade da linha. Podem ainda existir situações de não acordo das beneficiárias com terceiros que prestem serviços abrangidos pela ORLA.

No tocante à prestação de serviços de facturação e cobrança, o ICP-ANACOM considera que a cessação do direito de as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas sobre um determinado acesso facturarem e cobrarem tais serviços não é, actualmente, uma medida proporcional, quer estas detenham poder de mercado significativo quer, em especial, quando não detenham poder de mercado significativo.

3.7.2 Serviços de selecção e pré-selecção

As empresas seleccionadas ou pré-seleccionadas podem solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços prestados pelas mesmas, nos termos acordados entre ambas, não sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. As condições desses acordos devem ser razoáveis.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

Para o Grupo PT, só faria sentido as beneficiárias solicitarem a facturação e cobrança de serviços de selecção/pré-selecção prestados por outras entidades, caso as beneficiárias prestassem serviços de pré-selecção, excluindo por conseguinte, os prestadores de acesso à Internet de banda larga, por poder implicar precedências entre pedidos de ORLA associados à pré-selecção e ao ADSL.

A ONI considera que, relativamente a serviços prestados por outras empresas (que não as do Grupo PT), em acessos em que a ORLA esteja implementada, deve ficar

claro que a beneficiária da ORLA não tem obrigação de facturar tráfego pré-seleccionado para outros prestadores.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende, conforme referido anteriormente, que situações em que haja pedidos de ORLA de prestadores de serviços de acesso indirecto e de acesso à Internet ADSL, o atendimento destes pedidos deve seguir as regras de precedência estabelecidas, independentemente do tipo de beneficiário que os solicite.

Quanto à facturação de tráfego pré-seleccionado para outros prestadores (que não os do Grupo PT), não tem a beneficiária qualquer obrigação, conforme referido no sentido provável de decisão.

3.7.3 Serviços de chamadas para números não elegíveis

A beneficiária da ORLA deve, quando solicitada para o efeito pelas empresas do Grupo PT, facturar e cobrar aos assinantes as chamadas para números não elegíveis, como é o caso actualmente dos números não geográficos, actualmente facturadas e cobradas aos assinantes originadores por empresas do Grupo PT, 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.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT considera que, no caso de solicitar à beneficiária a facturação e cobrança de serviços não geográficos que presta (ou que factura e cobra aos clientes finais por conta de outros), o preço cobrado pela beneficiária teria impacto nos custos considerados para definição do preço de facturação e cobrança dos serviços não geográficos definido na PRI. Por outro lado, a facturação e cobrança dos serviços de audiotexto obedeceria a condições específicas acordadas entre a PTC e os prestadores desses serviços, pelo que a ORLA poderia dissociar as condições aplicáveis aos serviços de audiotexto dos restantes serviços não geográficos.

A SCG concorda com o modelo proposto para a facturação e cobrança dos restantes serviços (que não a mensalidade do acesso) associados à ORLA, enquanto a ONI considera que a beneficiária deve ter sempre a possibilidade (não dependente do Grupo PT) de facturar e cobrar as chamadas não elegíveis.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Quanto ao impacto na PRI, alegado pelo Grupo PT, do preço de facturação e cobrança estabelecido pela beneficiária para os serviços não geográficos, considera-se que este não foi objecto de qualquer fundamentação.

No tocante às condições específicas acordadas entre a PTC e os prestadores de serviços de audiotexto, caso o Grupo PT pretenda solicitar às beneficiárias a facturação e cobrança desses serviços, nada obsta a que se releve essa particularidade no âmbito do processo negocial a estabelecer para o efeito com a beneficiária.

Dado que actualmente a facturação e cobrança do cliente final que realiza chamadas para números não elegíveis é efectuada pelo prestador de acesso directo (sem prejuízo de ser o prestador do serviço a definir o preço), não faz sentido que a beneficiária facture e cobre chamadas para números não elegíveis actualmente facturadas e cobradas por empresas do Grupo PT, mas sim que apenas o faça quando estas empresas o solicitarem.

Assim, o ICP-ANACOM reitera que as chamadas para números não elegíveis, como é o caso dos números não geográficos actualmente facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, devem ser facturadas e cobradas pelas beneficiárias apenas quando solicitado pelas empresas do Grupo PT.

3.7.4 Serviços de acesso à Internet

Relativamente aos acessos à *Internet* em banda estreita ou em banda larga sujeitos à ORLA, as empresas do Grupo PT não têm a obrigação de facturar e cobrar os assinantes desses serviços quando os mesmos são prestados por empresas que não as empresas do Grupo PT. Os prestadores desses serviços devem ter a possibilidade, por sua vez, de solicitar à beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços, nos termos acordados entre ambas, não sendo esses serviços abrangidos pela ORLA. As condições desses acordos devem ser razoáveis.

É de realçar que nos acessos nos quais não seja implementada a ORLA, a facturação e a cobrança dos serviços de acesso à Internet em banda estreita ou larga devem ser efectuadas de acordo com os termos actualmente definidos.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT entende que, sendo o serviço de acesso à Internet em banda estreita, facturado e cobrado actualmente pela PTC ao abrigo da PRAI, o facto de essa obrigação deixar de ser justificável pareceria consubstanciar uma alteração à PRAI, o que não seria um factor de certeza no mercado.

A TELE2 e a SGC concordam que os prestadores de serviços de acesso à Internet possam solicitar à beneficiária da ORLA a facturação e cobrança desses serviços, enquanto a ONI considera que os serviços de acesso à Internet devem ser facturados pela entidade beneficiária, independentemente de serem prestados pelo Grupo PT, pelos beneficiários da ORLA ou por outros prestadores.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Quanto ao facto de a PTC deixar de ter de facturar e cobrar os assinantes dos serviços de acessos à Internet para efeitos de ORLA, esta Autoridade não entende que tal introduza factores de incerteza no mercado. No tocante aos acessos nos quais não seja implementada a ORLA, o ICP-ANACOM releva que a facturação e a cobrança dos serviços de acesso à internet em banda estreita ou em banda larga, devem ser efectuadas de acordo com os termos actualmente definidos para tal, visto não existir relação entre a implementação da ORLA num determinado acesso e a facturação e cobrança em acessos nos quais a ORLA não se encontre activada.

3.7.5 Custos e Risco de facturação e cobrança e prazos de pagamento

Os custos de facturação e cobrança da mensalidade associada à linha telefónica das empresas do Grupo PT (incluindo risco de cobrança) ao assinante devem ser assumidos pela entidade beneficiária da ORLA.

Para que a facturação e a cobrança possam ser efectuadas, as empresas do Grupo PT devem fornecer, com uma periodicidade de trinta dias, toda a informação pertinente à entidade beneficiária da ORLA, sendo obrigação desta proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do assinante.

Caso as empresas do Grupo PT solicitem que a entidade beneficiária proceda à facturação e à cobrança dos restantes serviços abrangidos na ORLA, considera-se que 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 deverá proceder ao pagamento às empresas do Grupo PT 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 trinta dias após recepção do pagamento do assinante.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT concorda que os custos e risco referentes à facturação e cobrança da mensalidade da linha telefónica devem ser assumidos pela beneficiária. Contudo, considera sem suporte legal que o Grupo PT seja pago pelos serviços prestados às beneficiárias, apenas quando o cliente final paga a essas entidades. Realça ainda que a PTC tem prazos de pagamento a cumprir perante os prestadores de serviços não geográficos, e que não seria aceitável que a PTC fosse obrigada a remunerar estes prestadores, sem garantia de ser remunerada pela beneficiária da ORLA. Assim, sugere que se defina um prazo (três meses no máximo), para que as beneficiárias efectuem a boa cobrança dos serviços prestados à semelhança da facturação e cobrança dos serviços não geográficos prestados pelos outros operadores no âmbito da PRI e do acesso à Internet em banda estreita prestado pelos ISP no âmbito da PRAI.

A TELE2 e a SGC estão de acordo que os custos e o risco de facturação e cobrança da mensalidade associada à linha telefónica sejam assumidos pela beneficiária. Adicionalmente, a SGC sugere que a remuneração dos custos e risco de facturação e cobrança seja definida como uma percentagem do facturado pelos serviços abrangidos pela ORLA, em cada factura.

Para a ONI, Sonaecom e TELE2, é fundamental as empresas do Grupo PT remeterem tempestivamente os registos de taxação (CDR's) dos serviços em que a beneficiária factura e cobra. A Sonaecom sugere que esse envio se efectue de dois em dois dias e a TELE2 semanalmente.

A SGC e a TELE2 concordam com o pagamento da ORLA ao Grupo PT no prazo de trinta dias após recepção do pagamento do cliente final, enquanto a Sonaecom considera que a periodicidade deveria ser alterada, por forma a assegurar a compatibilidade com os ciclos de facturação dos diferentes operadores (em

particular, a passagem de informação para facturação e cobrança deveria ser assegurada, no máximo, um dia após qualquer alteração).

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Há que distinguir dois prazos de natureza distinta: um prende-se com o prazo de envio, pelo Grupo PT à beneficiária, de toda a informação pertinente para que esta possa proceder à facturação e cobrança do cliente final; outro refere-se ao prazo de pagamento propriamente dito, da beneficiária ao Grupo PT, do preço associado à ORLA.

A sugerida obrigação de envio diário ou até semanal de informação carece de fundamentação e parece desproporcional face ao previsto na oferta grossista de interligação, em que os elementos de facturação são enviados até final do mês seguinte àquele a que o tráfego respeita.

Quanto à compatibilidade com os ciclos de facturação dos diferentes operadores, dada a sua natureza, composição e temporização, o ICP-ANACOM considera que a definição do prazo teria de ser casuística, o que tornaria inviável a definição de uma regra eficaz, simples e transparente.

Assim, sobre a necessidade do Grupo PT remeter os registos de facturação correspondentes aos serviços a facturar e cobrar pela beneficiária, o ICP-ANACOM reitera que toda a informação pertinente deve ser enviada pelo Grupo PT à beneficiária com uma periodicidade máxima de 30 dias (sem prejuízo do Grupo PT e as beneficiárias da ORLA acordarem entre si a periodicidade da troca de informação).

Sobre o pagamento da beneficiária ao Grupo PT, do preço associado à ORLA, estar indexado à recepção pela beneficiária do pagamento efectuado pelo cliente final, o ICP-ANACOM reconhece que esta regra pode ser melhorada.

Neste sentido, entende-se que as beneficiárias deverão efectuar o pagamento ao Grupo PT, do preço associado à ORLA no prazo máximo de três meses, prazo esse que, de forma geral, deverá ser suficiente para assegurar que as beneficiárias efectuem a boa cobrança dos serviços por si prestados.

3.7.6 Incumprimento

Caso a entidade beneficiária da ORLA não cumpra, pelo menos, três vezes por ano o prazo de pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA, verificado o terceiro incumprimento perde automaticamente direito à ORLA, voltando a ser as empresas do Grupo PT a facturarem e a cobrarem a linha de assinante. Nestes casos, nos termos da alínea c) do número 1 do artigo 39º da Lei nº 5/2004, a entidade beneficiária da ORLA deverá informar o assinante, com uma antecedência mínima de quinze dias úteis, da cessação da ORLA.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT entende que as situações de incumprimento estão devidamente previstas nos contratos e nas ofertas de referência dos serviços grossistas, pelo que não seria útil um tratamento diferenciado na ORLA.

Para a Vodafone, a cessação do direito de facturação da linha de assinante não deve ter consequências ao nível dos restantes serviços aos quais o assinante haja aderido. Contudo, considera que caso exista impacto negativo, o ICP-ANACOM deveria definir a penalidade a aplicar.

A SGC considera que as questões relativas ao incumprimento do prazo deverão apenas referir-se a situações em que o pagamento do cliente final tenha ocorrido e não em que tenha os pagamentos em atraso.

A TELE2 concorda que a beneficiária incumpridora perca direito à ORLA (propondo que tal aconteça se o atraso no pagamento for superior a noventa dias) e que essa perda deve referir-se apenas a uma linha em concreto, sendo que após a reversão dessa linha para a PT, a beneficiária recuperaria o direito à ORLA.

A Sonaecom e a ONI consideram que a regra de incumprimento seria excessiva. Segundo a Sonaecom, porque não contemplaria situações em que: i) existam diferendos de contas e ii) a PT factura serviços de outros OOL's. Segundo a ONI, porque pretenderia regular matéria de natureza contratual e normalmente gerida através de cláusulas relativas a juros de mora, suspensão de serviço e resolução de contratos. Assim, a ONI considera que só deveriam ser consideradas situações de incumprimento dos prazos desde que tenha havido boa cobrança e que os mesmos só deveriam começar a contar trinta dias após recepção dos respectivos valores. Entende ainda que deveria ser fixado um período de carência máximo, durante o qual a beneficiária perde direito à ORLA, que se propõe ser de três meses.

A Sonaecom entende que deveriam prevalecer as regras que hoje existem quando a PTC factura e cobra serviços de outros operadores sobre as suas linhas de rede.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Atendendo aos argumentos invocados, o ICP-ANACOM considera efectivamente mais adequado que a perda do direito à ORLA por uma beneficiária decorra durante um período de três meses, podendo aquela entidade voltar a beneficiar do direito à ORLA, desde que efectue entretanto o ressarcimento ao Grupo PT dos valores em dívida.

É também claro, conforme referido anteriormente, que a beneficiária deve pagar ao Grupo PT o valor facturado (nos casos em que o Grupo PT haja solicitado a facturação e cobrança de serviços prestados por empresas do Grupo), independentemente de ter efectivamente procedido à boa cobrança dos serviços em causa, visto que não teria sentido fazer depender o pagamento de um serviço grossista efectivamente prestado pelo Grupo PT à beneficiária do pagamento de um serviço retalhista prestado pela beneficiária ao assinante.

3.7.7 TMDP

O Regulamento nº38/2004, de 29 de Setembro¹⁶, o qual define os procedimentos de cobrança e entrega aos municípios das receitas provenientes da Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP), estabelece que a percentagem relativa à TMDP, aprovada anualmente nos termos da lei pelos municípios nos quais seja cobrada a referida taxa, é aplicada sobre o valor de cada factura emitida, sem IVA, pelas

¹⁶ <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=129199&contentId=232916>.

empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, para todos os clientes finais do correspondente município.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT considera que compete às entidades beneficiárias da ORLA, proceder aos pagamentos mensais da TMDP aos municípios, de acordo com a Lei N°5/2004, de 10 de Fevereiro e com o Regulamento TMDP.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM esclarece que tanto o Grupo PT como as beneficiárias da ORLA devem proceder aos pagamentos da TMDP aos municípios, de acordo com as condições previstas no Regulamento TMDP. Em particular, releva-se que os serviços grossistas não são abrangidos por esse Regulamento (n°4 do artigo 3° do Regulamento TMDP). Em contrapartida, a nível retalhista, se qualquer empresa emitir uma factura associada à prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, tal deve servir de base à aplicação do percentual estabelecido pelo correspondente município, para efeitos de determinação do montante da TMDP.

Assim, entende-se que o comentário do Grupo PT apenas terá aplicabilidade nos casos em que a beneficiária da ORLA, além de facturar os seus próprios serviços, facture todos os serviços prestados aos clientes finais pelo grupo PT, mediante solicitação deste. Quando tal solicitação não for feita, tanto o Grupo PT como a beneficiária da ORLA deverão fazer incidir sobre os serviços prestados e fazer constar das suas facturas o percentual relativo à TMDP e cumprir os procedimentos constantes da Lei n°5/2004 e do Regulamento n° 38/2004.

3.8. QUALIDADE DE SERVIÇO

O ICP-ANACOM determinou que as empresas do Grupo PT devem publicar, nomeadamente no seu sítio *Internet*, e enviar trimestralmente ao ICP-ANACOM, até ao vigésimo dia após o final de cada trimestre, os níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA com detalhe mensal e por entidade beneficiária, incluindo os níveis referentes às empresas do Grupo PT, com detalhe suficiente para permitir avaliar se as empresas do Grupo PT fornecem, ou não, às outras empresas uma qualidade de serviço equivalente à que oferecem às empresas do seu Grupo.

A implementação da ORLA não deve traduzir-se na discriminação dos acessos em causa face aos acessos cuja mensalidade é facturada e cobrada pelas empresas do Grupo PT. Desse modo, e dado o estatuto da PTC de prestador de serviço universal, os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal, em particular os respeitantes ao serviço telefónico num local fixo são igualmente aplicáveis no âmbito da ORLA e, por isso, as empresas do Grupo PT devem incluí-los na Proposta de Referência de ORLA, com as adaptações consideradas necessárias, em particular resultantes do facto de a ORLA ser uma oferta grossista e de o serviço universal ser uma oferta retalhista. Deve-se ter em conta, no entanto, que os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal podem evoluir, em função da sua revisão pelo ICP-ANACOM.

Os seguintes parâmetros de qualidade de serviço devem constar da Proposta de Referência de ORLA: (a) Tempo de reparação de avarias; (b) Taxa avarias por linha de acesso; (c) Queixas sobre incorrecções nas facturas; (d) Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA; (e) Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso; (f) Tempo de resposta a reclamações na facturação; (g) Grau de disponibilidade da linha de assinante.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT entende que apenas devem ser considerados os seguintes parâmetros de qualidade, dado que os restantes ou se inscreveriam no âmbito da prestação do SFT ou seriam da responsabilidade da beneficiária da ORLA:

- Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA;
- Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso;
- Tempo de resposta a reclamações relativas à facturação (para os serviços cujo direito a facturar foi transferido para a beneficiária da ORLA).

Os valores para estes parâmetros e penalizações associadas ao seu incumprimento, estariam definidos no SLA incluído na proposta de referência da ORLA. Quanto à sua publicitação no sítio da Internet do Grupo PT, este sugere alternativamente o envio a cada uma das entidades, dos respectivos parâmetros com detalhe mensal, tendo em conta aspectos relacionados com a salvaguarda da confidencialidade.

De acordo com a Sonaecom, existiria a necessidade de alteração de alguns parâmetros, na medida em que estariam dirigidos para o cliente final da beneficiária e não para o serviço que a PTC presta aos OOLs e introdução de novos indicadores, como os tempos de reposição de serviço no caso de intervenções na rede da PTC que impliquem a suspensão de serviços (refere-se o caso da pré-selecção que é suspensa aos clientes dos OOLs quando determinadas intervenções são efectuadas a pedido do cliente).

A Sonaecom considera também que deveria ser criado um grupo de trabalho, com mandato e duração pré-definidas, que apresente uma proposta global e exaustiva dos SLAs (e respectivas penalizações) a incluir na ORLA pelo Grupo PT.

De acordo com a Vodafone e com a SGC, os parâmetros indicados deveriam ser quantificados e deveriam ter associadas penalizações que assegurem o seu cumprimento e o ressarcimento de eventuais perdas.

A ONI e a TELE2 concordam na generalidade com os parâmetros de qualidade de serviço. A ONI sugere, todavia, que o indicador “Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso” deveria ser reformulado, englobando os dados necessários à facturação e cobrança do acesso mas também dos restantes serviços. Pede também a alteração do parâmetro “Queixas sobre incorrecções nas facturas”, uma vez que a relação para efeitos de ORLA seria sempre entre o Grupo PT e as beneficiárias, pelo que o descritivo deveria ser “Número de facturas reclamadas pela beneficiária, por discordância ou incompreensão relativamente a valores facturados”. Ainda segundo a ONI, deveriam ser incluídos parâmetros relativos à percentagem de pedidos rejeitados e percentagem de acessos com avarias repetidas. A TELE2 identifica a necessidade de

um sistema de informação de interface directo com os sistemas da PT e procedimentos expeditos de reporte e resolução de avarias.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que, sem prejuízo da possibilidade de definição de parâmetros específicos para a ORLA, dado o estatuto da PTC como prestador de serviço universal, os parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho definidos nesse âmbito, devem, com as necessárias adaptações, ser tomados como referência para efeito dos parâmetros definidos no âmbito da ORLA.

Neste sentido, relativamente ao parâmetro “queixas sobre incorrecções de facturas”, o ICP-ANACOM entende que sem prejuízo da sua importância para aferir sobre o processamento da facturação pela beneficiária ao cliente final, este indicador, tal como se encontrava definido no projecto de decisão, não seria o mais preponderante para aferir acerca do comportamento da ORLA em si mesma, como oferta grossista. Assim, entende-se que este indicador deve ser reformulado no sentido de se referir explicitamente à relação beneficiária-Grupo PT, pelo que a sua definição passa a ser “Número de Facturas reclamadas pela entidade beneficiária”.

Em relação ao parâmetro “prazo de envio dos dados necessários à facturação e cobrança do acesso”, considerando a mensalidade mas também os serviços de selecção e pré-selecção, de chamadas para números não elegíveis, de acesso à *Internet*, em banda estreita e em banda larga, serviços suplementares/facilidades de serviço e aluguer do equipamento terminal de SFT, o ICP-ANACOM considera que este deve ser reformulado acomodando a totalidade dos dados necessários à facturação e cobrança pelas beneficiárias dos serviços abrangidos, no caso em que a facturação e cobrança desses serviços seja efectuada pelas beneficiárias.

Sobre o modo de publicitação dos níveis dos indicadores de QoS definidos para constarem da Proposta de Referência sobre a ORLA, considera-se que a publicitação destes no sítio de Internet das empresas do Grupo PT fomentaria uma melhor acessibilidade por parte das beneficiárias e uma maior transparência de processos. A confidencialidade dos dados seria garantida pelo Grupo PT através da implementação dos indispensáveis processos de segurança, incluindo a atribuição de um código de acesso por operador. Sem prejuízo, caso não seja possível garantir, no imediato, as adequadas medidas de segurança, considera-se que o envio mensal a cada entidade dos valores realizados é aceitável.

No tocante à definição dos objectivos de desempenho referentes aos parâmetros definidos, atendendo à fase embrionária da ORLA, o ICP-ANACOM considera que a mesma é prematura. Sem prejuízo, após a ORLA entrar em funcionamento e se analisar ponderadamente as estatísticas disponíveis ao longo de um período razoável, poder-se-á estudar os objectivos de desempenho adequados para os parâmetros de qualidade estabelecidos.

Quanto à proposta de criação de um Grupo de Trabalho sobre a ORLA, o qual estaria incumbido da tarefa de definir os *Service Level Agreements* (SLAs) associados à oferta, assim como as respectivas penalizações, o ICP-ANACOM no relatório da consulta pública sobre a ORLA (consulta lançada em 24/07/03), publicado em 22/01/04, já havia considerado importante a constituição de um grupo de trabalho com o objectivo de promover as condições necessárias à

adequada operacionalização da ORLA, tendo em conta a complexidade que revestia a implementação daquela oferta

Neste sentido, esta Autoridade reitera que a formação de um Grupo de Trabalho sobre a ORLA poderia ser benéfica no sentido de melhorar os contornos da própria oferta, pelo que se recomenda que o Grupo PT e as beneficiárias se organizem nesse sentido.

3.9. RELACIONAMENTO COM O ASSINANTE

O ICP-ANACOM determinou que após implementação da ORLA, a gestão, a manutenção e a reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada mantém-se responsabilidade das empresas do Grupo PT, as quais deverão garantir os níveis de qualidade de serviço em termos adequados e não discriminatórios. Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA, competirá ao assinante contactar a entidade beneficiária da ORLA, devendo esta, por sua vez, contactar as empresas do Grupo PT, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

A - RESPOSTAS RECEBIDAS

A SGC Telecom refere que a factura única garantiria um contacto e interface único para a resolução de todas as suas solicitações.

A Sonaecom entende que, no caso da beneficiária optar pela facturação e cobrança dos serviços cuja propriedade seja das empresas do Grupo PT, o relacionamento com o cliente final da responsabilidade do beneficiário deveria ser alargado, devendo o OOL beneficiário assumir o interface com o cliente nas seguintes situações: (i) activação e cancelamento de serviços associados ao acesso; (ii) gestão e manutenção do acesso; (iii) questões associadas à facturação dos serviços incluídos na factura emitida pela entidade beneficiária.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Quanto à possibilidade de a factura única garantir de facto um contacto e interface único com o assinante, já se esclareceu anteriormente que apesar da ORLA poder ser em muitos casos suficiente para existir uma factura única, não é possível assegurar que tal suceda sempre.

Como consta do projecto de decisão, a gestão, manutenção e reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada é da responsabilidade do Grupo PT, não tendo sido apresentada qualquer fundamentação que pudesse conduzir à alteração deste aspecto.

Em particular, parece também de realçar que, em princípio, o detentor do acesso deverá ser a entidade melhor habilitada para monitorizar e mais prontamente corrigir eventuais falhas de funcionamento no mesmo.

3.10. RELAÇÃO ENTRE A ORLA E OUTROS SERVIÇOS GROSSISTAS

As empresas do Grupo PT e as 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

serviço de pré-selecção motivadas pela implementação da ORLA. Note-se, igualmente, que a ORLA pode coexistir com a portabilidade de operador, com a oferta " Rede ADSL " e com a ORALL na modalidade de acesso partilhado.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT concorda que os prestadores pré-seleccionados têm interesse em serem entidades beneficiárias da ORLA e considera que a ORLA só deveria ser solicitada por prestadores pré-seleccionados em que a solicitação de portabilidade de operador e/ou de desagregação do lacete, implicaria forçosamente o cancelamento da ORLA junto da entidade sua beneficiária.

Para a ONI, devem ser garantidos processos eficientes que minimizem interrupções de serviço, devendo ser fixados na ORLA processos de migração entre as várias ofertas grossistas, compatíveis com tal desiderato.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

É possível que uma beneficiária solicite a activação da ORLA sobre um lacete local na modalidade de acesso partilhado. No entanto, se a desagregação do lacete local for solicitada subsequentemente à activação da ORLA, obviamente a ORLA será cancelada, uma vez que a entidade que solicita a ORALL (desde que não pertença ao Grupo PT) não tem qualquer obrigação de ceder o direito de facturação e cobrança da linha de assinante.

3.11. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

As empresas do Grupo PT e as beneficiárias da ORLA devem desenvolver todos os esforços possíveis de modo a resolverem qualquer litígio associado à Proposta de Referência de ORLA. A apresentação à outra parte do objecto e do motivo do litígio deve ser efectuada por escrito, sendo adequado que a outra parte responda fundamentadamente também por escrito no prazo máximo de vinte dias. Os litígios no âmbito da Proposta de Referência de ORLA que não forem resolvidos através de acordo entre as empresas do Grupo PT e as entidades beneficiárias da ORLA poderão ser resolvidos a pedido das partes, pelo ICP-ANACOM, nos termos do artigo 10º da Lei nº5/2004.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

O Grupo PT, a Vodafone, a SGC, a Sonaecom e a ONI pretendem reduzir o prazo máximo para resposta à apresentação do objecto e do motivo do litígio. O Grupo PT invoca uma normalização com prazos análogos previstos nas outras propostas de referência, enquanto as restantes entidades referem, essencialmente, a necessidade de maior celeridade face aos impactos operacionais que alguns litígios poderiam representar. Para a SGC e a ONI, deveria ficar totalmente claro que qualquer litígio poderá ser, a pedido de qualquer das partes, submetido em qualquer momento ao regulador.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM acolhe a redução do prazo máximo para resposta à apresentação do objecto e do motivo do litígio de vinte para quinze dias, de molde a conferir uma maior celeridade. Clarifica-se que qualquer pedido de resolução de litígio poderá

ser, a pedido de qualquer das partes, e independentemente de uma fase prévia de resolução conciliada do conflito entre as partes envolvidas, submetido ao regulador, nos termos previstos no artigo 10º da Lei nº5/2004, naturalmente desde que devidamente fundamentado. Esclarece-se ainda que a intervenção do ICP-ANACOM, tal como estabelecido no nº2 do artigo 10º da supramencionada Lei, apenas pode ser solicitada no prazo máximo de um ano a contar da data do início do litígio.

3.12. PERÍODO DE GUARDA

O ICP-ANACOM referiu que julga não ser necessário aplicar um período de guarda, na medida em que é expectável que, frequentemente, a solicitação de implementação da ORLA e o pedido de activação de pré-selecção ocorram em simultâneo, já existindo um período de guarda para o último.

A – RESPOSTAS RECEBIDAS

A Sonaecom, a Vodafone, a SGC, a ONI e a TELE2 pretendem que seja definido um período de guarda específico para a ORLA, o qual deveria ser de doze meses (Sonaecom, Vodafone, SGC, ONI) ou de seis meses (TELE2). Entre os motivos apontados, refere-se que a ORLA pode ser activada independentemente da pré-selecção e que o período de guarda permita alguma consistência à ORLA e possibilidade de se afirmar como uma alternativa efectiva ao acesso directo proporcionado pela PTC.

B – ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM

Na medida em que a solicitação da implementação da ORLA e o pedido de activação de pré-selecção ocorrem frequentemente em simultâneo, e atendendo ao facto de que já existe a imposição de um período de guarda para a pré-selecção, o ICP-ANACOM reitera que não considera justificada a necessidade de um período de guarda específico para a ORLA.

IV – CONCLUSÃO E PROPOSTA DE ACTUAÇÃO

A generalidade das entidades que responderam à consulta pública, exceptuando o Grupo PT, considera a implementação da ORLA uma medida importante para a promoção da concorrência nos mercados retalhistas de banda estreita.

O ICP-ANACOM reflectirá a apreciação efectuada no presente relatório na decisão final sobre os elementos mínimos a constarem na proposta de referência de oferta de realuguer da linha de assinante e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta.