

A fls. 97.049 (198º volume), vem a Ré arguir a nulidade processual resultante do excesso da réplica apresentada pela autora a fls. 97.023-97.046, argumentando que a Autora respondeu a matéria que não é exectiva.

A Autora respondeu à arguição de nulidade nos termos de fls. 97.055-97.059.

Cumpre apreciar e decidir.

Nos termos do Art. 502º do Código de Processo Civil , o autor só pode replicar se na contestação for deduzida alguma excepção e somente quanto à matéria desta ou no caso de reconvenção.

O Réu defende-se por *excepção* quando alega factos que obstem à apreciação de mérito ou que, servindo de causa impeditiva, modificativa ou extintiva do direito invocado pelo autor, determinam a improcedência total ou parcial do pedido - Art. 487º, nº2 in fine do Código de Processo Civil . A defesa por excepção assenta na circunstância do Réu, sem negar propriamente a realidade dos factos articulados na petição, nem atacar isoladamente o efeito jurídico que deles se pretende extrair, alega factos novos tendentes a repelir a pretensão do autor - neste sentido, ANTUNES VARELA, *Manual de processo civil*, 1985, 2ª Ed., pg. 291. A excepção será *dilatória* se tais factos impedirem que o tribunal aprecie o pedido formulado pelo autor; será *peremptória* se os factos em causa levarem o tribunal a apreciar o efeito pretendido pelo Autor e a julgá-lo improcedente.

Por seu turno, a impugnação é *directa* quando o réu nega frontalmente os factos, dizendo que não se verificaram ou contradiz o efeito jurídico que o autor deles pretende retirar. É *indirecta* quando o Réu, confessando ou admitindo parte dos factos alegados como causa de pedir, afirma factos cuja existência é incompatível com a realidade de outros factos também alegados pelo autor no âmbito da mesma causa de pedir, desvirtuando-a; quando alega factos instrumentais probatórios incompatíveis com factos invocados como causa de pedir; quando com estes é incompatível o conjunto de factos alegados pelo réu ou ainda quando o réu nega um dos factos alegados pelo autor do qual os restantes dependem - cfr. LEBRE DE FREITAS, *A ação declarativa comum, À luz do Código Revisto*, 2000, pgs. 87/88.

No que tange à distinção entre impugnação motivada e defesa por excepção, temos por pertinente o ensinamento de ANSELMO DE CASTRO, *Direito Processual Civil Declaratório*, III Vol., Almedina, 1982, pg. 216, segundo o qual “ A directriz geral será a seguinte: na negação motivada, como se disse, ainda que haja aceitação parcial dos factos, nega-se sempre a *realidade* do facto constitutivo, visto se afirmar que o facto jurídico ocorrido foi um facto diverso e com diversas consequências jurídicas. Na defesa por excepção, o facto constitutivo não é negado, e tão só (reportamo-nos , é óbvio, aos factos impeditivos), se alegam outros que, segundo a lei , infirmam os seus efeitos no próprio acto do nascimento, ou seja, na sua raiz.”.

Atenta esta distinção, a circunstância de na contestação se invocarem factos novos, é por si só, insuficiente, para atribuir ao autor um direito de resposta porquanto – desde que se movam dentro dos factos constitutivos do direito do autor – tais factos novos constituem defesa por impugnação motivada, encontrando-se precludido o direito de resposta do autor – Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 2.11.2010, *Maria João Areias*, 5884/09.

Em caso de dúvida fundada sobre se a contestação deduzida deve ser qualificada como impugnação motivada ou como excepção, deverá entender-se que consubstancia defesa por impugnação. Como se refere no Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 3.4.1990, *Martins Costa*, CJ 1990 – II, pg. 222, “A distinção entre a negação motivada e a excepção peremptória é susceptível de provar, na prática, algumas dúvidas e entende-se que, então, a defesa deve ser qualificada como de impugnação, pela maior garantia dada à verdade material em face dos efeitos resultantes da falta de resposta”, pelo que não há que fazer jogar a cominação resultante dos Artigos 505º e 490º do Código de Processo Civil . “ No mesmo sentido, Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 18.2.1997, *Fernandes de Magalhães*, BMJ nº 464, pp. 570-578.

Feito este enquadramento geral, apreciemos as questões suscitadas com referências concretas a artigos.

A matéria alegada nos artigos 559<sup>a</sup>, 588<sup>a</sup>, 617E, 770D, 788<sup>a</sup>, 788B, 788C, 788D e 788E é matéria de excepção na precisa medida em que a Ré argúi factos que, no seu entender, constituem motivos de rejeição de pedidos de portabilidade.

A matéria alegada nos artigos 559<sup>a</sup> e 896 A constitui matéria de mera impugnação.

Nesta medida, não ocorre qualquer inadmissibilidade parcial da réplica nos seus artigos 160º e 160º-A.

Constitui matéria de mera impugnação a vertida nos artigos 671E a 671H, 683F, 686<sup>a</sup>, 687<sup>a</sup> ( onde a Ré alega que houve dias em processou pedidos superiores aos admissíveis), 884ºA a 884ºH ( impugnação com factos instrumentais) bem como no Artigo 896<sup>a</sup> da contestação aperfeiçoada.

Constitui matéria de excepção a vertida nos artigos 744<sup>a</sup> a 744 C ( formulação de número de pedidos superiores aos admissíveis), 701<sup>a</sup> a 701 D, 702<sup>a</sup> a 702E ( dificuldades causadas no agendamento), 354<sup>a</sup> a 355 B ( limitações da capacidade dos sistemas de informação), 719<sup>a</sup> ( sobrelocação e erros), 1489<sup>a</sup> ( rejeições com fundamento em incorrecções), 347<sup>a</sup> ( rejeições com fundamento em excesso do número de pedidos), 623 C ( imputação de causalidade à Autora), 624<sup>a</sup>, 624B, 624C ( pedidos de portabilidade com base em denúncias caducadas), 883<sup>a</sup> ( enunciação causa recusa de pedidos), 892<sup>a</sup> ( falta documento de denúncia), 705ºA, 705B e 706<sup>a</sup> ( migração de números que causou sobrecarga).

Nestes termos, apenas são inadmissíveis os artigos 111Q, 127<sup>a</sup>, 127B, 127C, 127 D, 169G, 169H, 169I, 169L da réplica em causa por integrarem o exercício de mera impugnação sobre factos impugnativos da contestação aperfeiçoada.

Pelo exposto, julgo o incidente suscitado parcialmente procedente por provado e, em consequência:

- a) declaro não escritos os artigos 111º-Q, 127º-A, 127º-B, 127º-C, 127º -D, 169º-G, 169º-H, 169º-I e 169º-L da réplica por serem legalmente inadmissíveis;
- b) no mais , julgo o incidente improcedente por não provado.

Custas pela Autora e pela Ré , fixando-se a taxa de justiça da Autora em uma UC e a da Ré em duas UCs (Artigo 7-8 do Regulamento das Custas Processuais ).

Notifique .

\*

\*

Nos termos das disposições conjugadas dos Artigos 315º, nº2 e 306º, nº1 do Código de Processo Civil, fixo à accção o valor de € 22.398.290.

\*

Os presentes autos contêm neste momento mais de 97.000 folhas, cento e noventa e oito volumes, ocupando cerca de três armários na Secção.

Na contestação, a Ré arguiu duas excepções peremptórias, a saber: a prescrição e o abuso de direito. Quanto a esta última , a apreciação da mesma radica em matéria que persiste controvertida pelo que o seu conhecimento terá que ser relegado para final. No que tange à primeira, as partes já a discutiram longamente e a respectiva apreciação afigura-se-nos singela.

Neste contexto, face às previsíveis dificuldades operacionais da realização da audiência preliminar ( em que quer o tribunal quer os mandatários se teriam de munir de dezenas de dossieres), sendo certo que a selecção dos factos é trabalhosa mas não complexa, os presentes autos prosseguem com dispensa da audiência preliminar ao abrigo do disposto no Artigo 508º-B, nº1, alíneas a) e b) do Código de Processo Civil.

\*

\*

O Tribunal é competente em razão da nacionalidade, da matéria e da hierarquia.

O processo mostra-se isento de nulidades que o invalidem de todo.

As partes são dotadas de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente patrocinadas.

#### Da excepção peremptória da prescrição.

A Ré argui a excepção peremptória da prescrição do direito a indemnização porquanto a acção foi instaurada em 25.10.2011 sendo que a Autora estriba a acção em factos alegadamente ocorridos entre 1.2.2008 e 28.2.2009 pelo que foi ultrapassado o prazo legal de três anos ( Artigo 498-1 do Código Civil ). Acresce que , em 19.3.2008, a Autora efectuou uma denúncia junto da ANACOM, inferindo-se do teor da mesma que já nessa altura a Autora teria conhecimento do direito de indemnização que pretende exercer nesta acção ( fls. 297-304).

A Autora replicou , sustentando que o prazo de prescrição foi interrompido através de notificação judicial avulsa da Ré operada em ( fls. 1358-1360).

Cumpre apreciar e decidir.

Resulta dos documentos juntos a fls. 1371-1378 que, em 28.1.2011, a Autora requereu a notificação judicial avulsa da Ré , a qual foi concretizada em 28.1.2011 ( fls. 1371). O pedido final de tal notificação foi o de a Ré ser notificada “*de que a Requerente tem intenção de exercer o seu direito a ser indemnizada por todos os danos em consequência da actuação ilícita e culposa da Requerida no âmbito dos processos de portabilidade ocorridos entre o período de 1 de Fevereiro de 2008 e , pelo menos, 31 de Dezembro de 2009*” ( fls. 1374 v).

Nos termos do Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça nº 3/98 , de 26.3.1998, DR nº 109/08, Série I-A, de 12.5.1998, “A notificação judicial avulsa pela qual se manifesta a intenção do exercício de um direito é meio adequado à interrupção da prescrição desse direito, nos termos do nº1 do artigo 323º do Código Civil “.

Notificada da junção dos documentos atinentes à notificação judicial avulsa, veio a Ré obtemperar que, na notificação judicial avulsa em causa, a Autora não indicou suficientemente o direito que pretendia exercer contra a Ré, sendo a notificação vaga e genérica, invocando em abono da sua tese a doutrina do Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 2.3.2005, *José Feteira*, 9981/2004. Segundo este aresto, “Para que o meio interruptivo da prescrição, seja ele a citação, a notificação judicial ou qualquer outro meio judicial pelo qual se dê conhecimento àquele contra quem o direito possa ser exercido, produza aquela eficácia, necessário se torna que o credor que o pratica concretize, minimamente, o direito ou direitos que pretende reclamar do devedor sobre o qual o faz incidir, não sendo suficiente, portanto, qualquer declaração de intenção vaga ou genérica de exercício de direito ou direitos contra o mesmo.” Mais se arrazoa nesse aresto que:”

“É que o efeito interruptivo do mesmo, baseia-se, precisamente, em que, a partir dele, o devedor fica a ter conhecimento do direito ou direitos que o credor exerce ou pretende exercer judicialmente.

(...) Posto isto e reportando-nos agora mais concretamente sobre o caso em apreço, verificamos que através da notificação judicial avulsa a que se alude no ponto 26.da matéria de facto assente e que se invoca como acto interruptivo da prescrição, o requerente e ora autor/apelante pretendeu, por um lado, dar conhecimento à requerida e ora ré/apelada de que estava a receber uma pensão de reforma claramente inferior àquela a que teria direito uma vez que a que estava a receber não incluía todas as prestações regulares e periódicas mencionadas no art. 2º do requerimento de notificação judicial, emergentes do contrato de trabalho e que lhe eram pagas durante a vigência do contrato que havia existido entre ele e a ré. Por outro lado, afirma que com a notificação judicial avulsa «pretende interromper, também, o prazo de prescrição de quaisquer outras quantias emergentes do contrato de

trabalho que se venham a apurar e que estejam em dívida, nomeadamente relacionadas com o cálculo da isenção de horário de trabalho».

Ora, verificando-se que o pedido que agora, em concreto, foi formulado na presente acção diz respeito a estas outras quantias alegadamente emergentes do contrato de trabalho que existiu entre o autor/apelante e a ré/apelada, que não à referida pensão de reforma e prestações remuneratórias a partir das quais se deveria – no entender do requerente - efectuar o correspondente cálculo, sem dúvida que, relativamente àquelas, a notificação judicial avulsa invocada como acto interruptivo da prescrição, se apresentava em termos assaz vagos ou genéricos “*quaisquer outras quantias emergentes do contrato de trabalho que se venham a apurar e que estejam em dívida*”, insusceptíveis de conduzirem, minimamente, à mencionada eficácia objectiva, sendo portanto insuficiente para, nessa parte, produzir a interrupção da prescrição dos créditos que o autor/apelante agora pretendeu reclamar através da presente acção.” (*sublinhado nosso*).

Ora, a análise da doutrina do acórdão não pode ser feita sem que se tenham presentes os concretos factos em análise. No caso aí referido, a notificação judicial avulsa reportou-se concretamente ao montante da pensão de reforma e ao cálculo de isenção de horário de trabalho e genericamente a “*quaisquer outras quantias emergentes do contrato de trabalho que se venham a apurar e que estejam em dívida*”, acabando o autor por peticionar na acção subsequente quantias que nada tinham a ver com a pensão de reforma ou com a isenção de horário. Acresce que estamos perante uma relação laboral singela em que, por regra, o apuramento de créditos e débitos recíprocos não assume especial complexidade. Neste contexto, a doutrina do acórdão é irrepreensível.

No caso dos autos, partindo do facto objecto de que a petição aperfeiçoada contém trinta mil quatrocentas e setenta e uma páginas, infere-se que a prévia notificação judicial avulsa tem de ser bem mais sucinta face à morosidade e dificuldade do apuramento e enunciação completa dos factos pertinentes.

Na notificação judicial avulsa em causa, a Autora:

-enquadrou as relações entre as partes ao abrigo do regime da portabilidade ( artigos 1º a 7º);

- enunciou os factos ilícitos que imputa à Requerida no seu artigo 8º (“*a partir de Fevereiro de 2008, a Requerida passou a recusar, sistematicamente e de forma totalmente anómala, um conjunto muito significativo desses pedidos, ascendendo a alguns milhares, em violação das disposições legais aplicáveis(...)*”, bem como nos artigos 9º, 11º a 13º;

- localiza temporalmente os factos entre 1.2.2008 e, pelo menos, 31.12.2009;

- caracteriza os danos daí emergentes como patrimoniais e não patrimoniais ( 14º)

- concluindo com o pedido já enunciado.

O pedido formulado nesta acção corresponde ao que já foi prevenido e anunciado na notificação judicial avulsa, sendo agora concretizado que os pedidos rejeitados foram no número de 93.064. Existe conformidade entre o que é pedido na acção e o que foi anunciado na notificação judicial avulsa, ao contrário do que se verificou na acção laboral citada.

A Autora concretizou , minimamente, os direitos que pretendia reclamar da Ré e deu a conhecer , de forma objectiva, à Ré quais os factos onde iria fazer assentar as suas pretensões.

Por outro lado, como enfatiza MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil*, V, Almedina, p. 197, do regime do Artigo 323º, nº3 do Código Civil resulta que a interrupção se mantém mesmo quando haja anulação da citação ou da notificação, o que “(...) prova de que não se trata de praticar actos judiciais, mas de levar ao conhecimento do devedor, de modo particularmente solene, a intenção de exercer um direito.”.O que foi feito no caso em apreço.

A função da notificação judicial avulsa é de fazer essa advertência solene à contraparte que , face à advertência, poderá tomar as devidas cautelas quanto à salvaguarda dos seus meios de defesa. Não é função da notificação judicial avulsa a de indicar um valor do pedido para que a contraparte constitua provisões contabilísticas.

Nesta medida, o prazo de prescrição interrompeu-se em 28.1.2011 pelo que não se chegaram a completar três anos a partir de 1.2.2008.

A interrupção do prazo determina o início de nova prazo – Artigo 326º, nº1 do Código Civil .

Termos em que se julga improcedente a excepção peremptória da prescrição.

Notifique .

Da excepção peremptória do abuso de direito.

Argúi ainda a Ré a excepção peremptória do abuso de direito ( fls. 451-454) .

Considerando que a apreciação de tal excepção radica em matéria de facto que ainda se mostra controvertida, relega-se a sua apreciação para final.

Não há outras excepções dilatórias, nulidades processuais nem questões prévias de que importe conhecer.

\*

---

## FACTOS ASSENTES

---

Estão assentes por acordo e documento os seguintes factos:

A - A ZON TV CABO PORTUGAL, S.A., (que adiante se designará apenas por “ZON”), ora A., é uma sociedade comercial que tem por objecto, entre outras actividades:

- (i) A distribuição de televisão por cabo, satélite ou qualquer plataforma;
- (ii) A prestação de serviços de comunicações electrónicas, nomeadamente o serviço de telefone em local fixo, o serviço de acesso à Internet e serviços de comunicações móveis;

(iii) A concepção, desenvolvimento e exploração de negócios e serviços de telecomunicações ou que sejam com os mesmos subsidiários, acessórios ou conexos, incluindo serviços no âmbito da televisão interactiva e multimédia em geral, e, bem assim;

(iv) O exercício da actividade de operador de rede de comunicações electrónicas

B - Tendo sido constituída em 1993, no âmbito do Grupo Portugal Telecom (que adiante se designará apenas por “Grupo PT”), a ZON (então denominada CATVP - Cabo TV Portugal, SA), ora A., desde muito cedo se destacou enquanto prestador do serviço de televisão por subscrição, procedendo à instalação de uma rede de cabo coaxial em todo o continente, bem como nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores, neste caso através de duas outras sociedades do Grupo ZON.

C - Nos primeiros anos de existência, a A. registou uma forte expansão na sua base de clientes, que hoje se encontra bem consolidada.

D - A PT COMUNICAÇÕES, S.A. foi constituída em 18 de Setembro de 2000, tendo, no quadro de uma operação de reestruturação empresarial do Grupo PT, assumido o acervo de direitos e obrigações da então concessionária de serviço público de telecomunicações, Portugal Telecom, S.A..

E - A R. é, por isso, concessionária do serviço público de telecomunicações, por força da transmissão a seu favor da posição contratual da anterior concessionária (no respectivo contrato de concessão), autorizada nos termos do Decreto-Lei n.º 219/2000, de 9 de Setembro, e cujas bases foram aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro.

F - Até Novembro de 2007, A. e R. estavam ambas integradas no Grupo PT (Portugal Telecom), sendo, até então, accionista única da A. a PT Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, SA. (“PT Multimédia”), cujo capital social era, por sua vez, detido, em cerca de 58%, pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. (holding do Grupo PT).

G - Muito embora nessa data ambas as empresas tivessem ofertas alternativas do serviço de acesso à Internet (SAPO ADSL/PTC e Netcabo/ZON), não eram concorrentes em quaisquer outros serviços de comunicações electrónicas, o que se justificava até por ambas prosseguirem os interesses de um mesmo grupo económico.

H - Em 07/11/2007, ocorreu a operação comumente designada por “spin-off” da PT Multimédia, através da qual esta sociedade, accionista única da A., e respectivas participadas deixaram de fazer parte do Grupo PT.

I - Esta operação consistiu na atribuição aos accionistas da Portugal Telecom, SGPS, S.A. (holding do Grupo PT), da totalidade das acções ordinárias representativas do capital social da PT Multimédia por aquela detidas (cerca de 58%).

J - Por sua vez e em consequência do referido spin-off, a PT Multimédia alterou a sua firma para ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A., tal como actualmente se mantém, continuando a ser a accionista única da A.

K – A Ré regista uma perda permanente de clientes.

L – Em Junho de 2007, a ré iniciou a oferta do seu serviço triple-pay, já sob a designação MEO, através da sua plataforma de televisão sobre o protocolo IP (IPTV).

M – A Autora conseguiu antecipar-se efectivamente à R., em pelo menos seis meses, na comercialização dos seus produtos net+voz, “dual-play” e “triple-play”.

N – O cliente, a partir da data da assinatura do contrato com a A., passava também a dispor do serviço de telefone fixo da ZON, através de um número provisório que lhe era atribuído enquanto não era efectivada a portabilidade.

O - Enquanto operador histórico, o Grupo PT concentrava, até 1 de Janeiro de 2000, a totalidade dos clientes do serviço de telefone em local fixo e que apenas desde essa data foi possível a estes últimos optar progressivamente pelo serviço de concorrentes do operador histórico.

P - Registou-se, a partir de Fevereiro de 2008, um aumento substancial dos pedidos de portabilidade de números de clientes da PTC apresentados pela ZON.

Q - A portabilidade está disponível nas redes fixas desde 30 de Junho de 2001 e nas redes móveis desde 1 de Janeiro de 2002.

R - A execução da portabilidade comprehende uma série de procedimentos em que intervêm os diversos operadores de comunicações electrónicas e a designada “Entidade de Referência”.

S - Esta última entidade, independente dos operadores, assume a função de intermediária nos processos de portabilidade, gerindo ainda um sistema de base de dados que armazena a informação relativa aos números portados, bem como o histórico das transacções efectuadas .

T – O que constitui um processo moroso e não isento de riscos, já que poderão ficar temporariamente incomunicáveis apra parte do seu universo de relações/contactos antes daquele processo se encontrar concluído.

U - O mínimo diário de capacidade de portação da PTC, era, à época da prática dos factos aqui em discussão, de 2600 até Julho de 2008, tendo sido aumentado para 3.380 a partir de Agosto de 2008.

V - O Regulamento da Portabilidade impunha aos operadores que, como a R., têm obrigações de portabilidade, o dever de aumentar a sua capacidade mínima diária de portações em 30%, todos os 4 meses.

X - Devendo ser aumentada em 30%, no prazo máximo de 4 meses, quando nos 2 meses anteriores a média de números portados tenha sido igual ou superior a 70% daquela capacidade.

Y - Isto é, impunha a obrigação de o operador aumentar a sua capacidade mínima diária, nos termos aí estabelecidos, caso a utilização da capacidade existente durante o período de dois meses imediatamente anterior se aproximasse significativamente do seu valor máximo (70% ou mais).

W – Aos fundamentos de recusa titularidade e morada correspondiam os códigos de rejeição 300 e 303.

Z – O código 301 era um código relativo à “*Falta denúncia/alteração do contrato*”.

AA – Em 2 de Julho de 2008, a Autora , através do seu Presidente Executivo, remeteu à Ré e esta recebeu a carta de fls. 86-88 , cujo teor se dá por reproduzido, nos termos da qual a Autora conclui “Reiteramos que nenhum esclarecimento oferecido até hoje pela PT Comunicações para as práticas supra descritas foi susceptível de demonstrar a sua licitude, pelo que solicitamos a sua imediata cessão, o que , a não suceder, nos levará certamente a procurar obter junto de vós adequada reparação”.

BB - Em 11 de Setembro de 2008, a Autora , através do seu Presidente Executivo, remeteu à Ré e esta recebeu a carta de fls. 91-93 , cujo teor se dá por reproduzido, nos termos da qual a Autora conclui afirmando “Somos, assim, forçados a tomar medidas mais firmes no sentido de repor a legalidade e de obter adequada reparação pelos prejuízos causados.”

CC - O ICP-ANACOM notificou a PTC, por fax de 11 de Abril de 2008, para que a empresa explicasse, com máxima urgência, o modo como estava a aplicar o artigo 15.º do Regulamento nº 58/2005 ( documento de fls. 136-137, cujo teor se dá por reproduzido ).

DD – No documento referido em CC, referiu o ICP – Anacom que :”(...) “*Os dados observados no desenvolvimento do processo da portabilidade, no tocante à intervenção da PT Comunicações, S.A., desde o passado mês de Março, suscitam grande preocupação...* ”, bem como que “*deverá a PTC desenvolver com a maior brevidade as acções julgadas necessárias tendo em conta que a situação actual afecta seriamente a eficácia dos procedimentos relativos à portabilidade, instrumento essencial na garantia de uma concorrência efectiva no âmbito da prestação do serviço telefónico em local fixo* ”.

EE - Por decisão do Vice-Presidente do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 29 de Maio de 2008, notificada à R. em 11 de Junho de 2008, foi ordenado à PTC que:

“...*reponha de imediato o cumprimento da lei, assegurando o direito dos assinantes à portabilidade, não rejeitando qualquer pedido de portabilidade com fundamento na alínea f) do artigo 13.º do Regulamento de Portabilidade em casos em não tenha esgotado a sua real capacidade diária de processamento e assegurado, em todo o caso, que o número mínimo diário, actualmente aplicável por força do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 15.º (2.600 até Julho próximo e 3.380 a partir de Agosto) não é desrespeitado por acto da sua responsabilidade;*”

(Documento de fls. 139-149, cujo teor se dá por reproduzido ).

FF – No documento referido em EE) ficou consignado que “*não há lugar à audiência prévia dos interessados quando a decisão seja urgente, o que sucede evidentemente neste caso dada a premência de pôr termo ao incumprimento de uma norma legal que acarreta prejuízos sérios para o funcionamento do mercado e para a liberdade de escolha dos utilizadores dos serviços...* ”.

GG – Na decisão referida em EE) , a R. foi também advertida pelo ICP-ANACOM de que

“...o incumprimento da determinação emanada consubstanciará a prática de contraprogramação p. e p., pela alínea xxx) do nº 1 e nº 2 do artigo 113º da lei 5/2004, 10.2, com coima de 5.000 a 5.000.000 euros”.

HH – Com data de 1.9.2009, os operadores (em que se incluem as partes) subscreveram o documento denominado “Adenda” junto a fls. 804 a 814 ( 4º Vol), cujo teor se dá por reproduzido.

II - A Ré respondeu à carta referida em AA) através de carta dirigida ao Conselho de Administração da ZON, em 1 de Agosto de 2008, na qual a Ré desde logo salientou que:

“a recusa de pedidos electrónicos de portabilidade enviados à PT Comunicações, nos termos invocados, tem por base os seguintes factos: por um lado, a efectiva sobrelocação das janelas de portabilidade e, por outro lado, a actuação da ZON no âmbito da instrução dos pedidos electrónicos de portabilidade” ( documento de fls. 886-889, cujo teor se dá por reproduzido ).

---

## BASE INSTRUTÓRIA

---

Está provado que:

1- A Autora é o principal operador de distribuição de televisão por subscrição no mercado português, através da sua rede de cabo coaxial/fibra óptica e de DTH (satélite de recepção directa), e prestando também o serviço de acesso à Internet em banda larga e o serviço de telefone em local fixo?

2- Por referência ao dia 31 de Dezembro de cada ano, a A. detinha:

- No ano de 1994 um número de clientes de 17.770;
- No ano de 1995 um número de clientes de 55.359;
- No ano de 1996 um número de clientes de 169.858;
- No ano de 1997 um número de clientes de 371.189;
- No ano de 1998 um número de clientes de 537.743;
- No ano de 1999 um número de clientes de 709.239;
- No ano de 2000 um número de clientes de 864.363;
- No ano de 2001 um número de clientes de 1.059.496;
- No ano de 2002 um número de clientes de 1.199.204;
- No ano de 2003 um número de clientes de 1.279.014;
- No ano de 2004 um número de clientes de 1.323.944;
- No ano de 2005 um número de clientes de 1.349.912;
- No ano de 2006 um número de clientes de 1.349.360;
- No ano de 2007 um número de clientes de 1.413.229;
- No ano de 2008 um número de clientes de 1.482.979;
- No ano de 2009 um número de clientes de 1.470.028;
- No ano de 2010 um número de clientes de 1.454.001;
- No ano de 2011 um número de clientes de 1.455.303?

3- A A. dispõe também de uma oferta de serviços móveis (voz e banda larga), que disponibiliza com recurso à rede da Vodafone, ao abrigo de um acordo de acesso à rede desta, sendo, por conseguinte, um *MVNO* (“*mobile virtual network operator*”) também designado por operador móvel sem frequências próprias?

4- Desde a sua constituição até à presente data, a R. é o operador com mais clientes no mercado do serviço telefónico em local fixo e no mercado de acesso à Internet, detendo uma posição muito relevante no mercado da banda larga móvel e tendo adquirido através do MEO, desde 2008, uma base de cerca de 850.000 clientes (final do 1.º trimestre de 2011), que constitui cerca de 30% do total nacional, no serviço de televisão por subscrição ?

5- Após a referida operação de *spin-off*, a A. lançou no mercado um serviço telefónico em local fixo (de voz fixa), alternativo ao da PT, uma vez que se baseava numa rede própria da ZON (rede híbrida de fibra e cabo coaxial), permitindo, por isso, um acesso directo ao cliente final?

6- A partir do final de Novembro de 2007, a A. começou a comercializar este serviço integrado em “pacotes” designados por net+voz, “dual-play” e “triple-play”, que incluem, além do serviço de voz fixa, o serviço de televisão por subscrição e o serviço de acesso à Internet?

7- Quanto ao serviço telefónico em local fixo, a oferta da A., independentemente do “pacote” escolhido e do plano de preços subscrito, contemplava a atribuição de um número geográfico ao cliente, com o prefixo de acordo com a zona de residência (ex. : 21x xxx xxx, para Lisboa)?

8- Ou, em alternativa, caso o cliente o solicitasse, a manutenção do número de telefone que já tinha no anterior operador, funcionalidade esta designada por “portabilidade”?

9 - O lançamento desta funcionalidade pela A. ocorreu em Janeiro de 2008, ou seja, pouco tempo depois do lançamento comercial do serviço telefónico em local fixo (Novembro de 2007)?

10 - E, ainda em Janeiro de 2008, a A. deu inicio a uma campanha publicitária com um forte foco em dois aspectos do seu produto: a portabilidade gratuita do número e a ausência de assinatura mensal?

11 – A Ré era e ainda é a detentora da maior quota de clientes do serviço telefónico em local fixo de acesso directo (68,7% em 2007, 63,8% em 2008, 57,6% em 2009 e 54,4% em 2010)?

12 - Pelo que os clientes alvo da campanha da A. eram, naturalmente, na sua esmagadora maioria, os clientes da R., muitos deles já clientes da A. mas só nos serviços relativos à televisão e ao acesso à Internet?

13- Só em Abril de 2008 é que a R. levou a cabo uma fortíssima campanha publicitária promovendo o seu serviço Meo, prestado de duas formas alternativas: sobre a rede tradicional de cobre vulgo rede telefónica através das tecnologias IPTV e ADSL2+ e através de recepção por satélite, tecnologia denominada Direct To Home (DTH)?

14- Como a própria R. reconheceu na sua apresentação de resultados relativos à actividade desenvolvida no primeiro trimestre de 2008 “*Até ao final do 1T08, a oferta do Meo era*

disponibilizada através de uma plataforma IPTV sobre ADSL 2+, com mais de 100 canais, apesar de não ter sido ainda massificada durante o trimestre”?

15- Em 2 de Abril de 2008, a PT anunciou o lançamento, em tempo recorde, da sua oferta nacional de TV baseada no serviço de satélite (DTH – direct to home), afim de complementar a sua oferta de IPTV actual?

16- O serviço DTH da R. destina-se a suprir a inexistência ou deficiências na cobertura através da rede tradicional de cobre?

17- Da conjugação da oferta do serviço DTH com o facto de a PT dispor de apenas 21 mil clientes de TV por Subscrição no final de 2007 e de 47 mil no final do primeiro trimestre de 2008, pode inferir-se que a PT não tinha disponível, em Janeiro de 2008, nem sequer durante o primeiro trimestre desse ano, uma cobertura alargada do território nacional para a prestação de serviços de TV por Subscrição?

18 - Esta limitação só veio a desaparecer, em meados de 2008, quando o serviço “Meo” conseguiu melhorar a sua cobertura, através da recepção do sinal de televisão via satélite (*Direct to Home* ou “DTH”)?

19 – Durante o período referido em M), a Ré não tinha uma oferta equivalente?

20 - No serviço de telefone fixo, a R. mantinha uma assinatura mensal de cerca de €15, ao passo que a A. não exigia o pagamento de qualquer assinatura mensal?

21- Pelos motivos referidos, a A. registou nos novos pacotes de serviços net+voz, “dual-play” e “triple-play”, logo a partir do início de 2008, um grande acréscimo do volume de vendas?

22- Em Janeiro e em Fevereiro de 2008, a A. quase duplicou o volume de vendas do serviço de telefone fixo (integrado ou não noutros pacotes), relativamente aos últimos três meses de 2007, conforme se pode verificar pelo seguinte quadro:

Evolução de Vendas ZON Phone

|          | Vendas Reais |
|----------|--------------|
| Out – 07 | 11.156       |
| Nov – 07 | 12.626       |
| Dez – 07 | 15.725       |
| Jan – 08 | 24.171       |
| Fev – 08 | 26.585       |

efectuada na data da adesão do assinatura do contrato, portabilidade ter sido ou não novos clientes adquiridos pela

?  
23- Considerando-se a venda cliente ao serviço através da independentemente da concretizada?

24- A esmagadora maioria dos ZON, ora A., no período de referência (inicio de Fevereiro de 2008 a final de Fevereiro de 2009), eram originários da PTC, ora R. (90.503)?

25- Durante o período em questão (inicio de Fevereiro de 2008 a final de Fevereiro de 2009), a A. pediu, ao conjunto de todos os operadores a portabilidade de cerca de 125.000 números de telefone fixo, sendo que, deste número, 90.503 números pertenciam à R.?

26- Nessa medida, a R. tinha um motivo muito forte para impedir ou restringir aos seus (antigos) clientes o exercício do direito à portabilidade, uma vez que sabia que não iria dispor, pelo menos durante todo o primeiro semestre de 2008, de uma oferta concorrente que pudesse travar ou inverter a sua adesão à oferta de net+voz, “dual-play” e “triple-play” da A.?

27- Enquanto a portabilidade não era concretizada, a Ré continuava a facturar aos clientes o seu serviço de telefone fixo?

28 – A saída de clientes para a ZON tinha como consequência para a PTC a perda total de receita proveniente desses clientes?

29 - Uma vez que, ao contrário do que sucedia com outros operadores, a ZON não era cliente de serviços grossistas da PTC no que respeitava à linha telefónica fixa de acesso à rede, em virtude de dispor de uma rede própria que lhe possibilita o acesso directo aos clientes finais?

30 - Deste modo, ao perder clientes para a A., a R. deixa de manter com eles qualquer ligação em termos de receita?

31- O que não sucede no caso do serviço fornecido por outras operadoras, tal como a Optimus, em que, mercê da necessidade do recurso às ofertas grossistas da PTC, esta continua a fornecer a “linha telefónica” física de suporte ao cliente (a ligação à rede), embora o serviço em causa seja prestado por outro operador?

32- A saída de clientes para a ZON, tinha ainda como consequência o aumento dos custos de angariação ou de recuperação desses clientes, pois a venda do seu serviço “Meo” deixava de ser possível através de *upselling*, isto é, através da venda de produtos adicionais a um cliente de voz fixa já existente?

33- O referido em P) é resultado dos factos descritos, e do consequente sucesso obtido pela A. com as suas ofertas de net+voz, “dual-play” (TV e voz), e “triple-play”?

34- Entre 1 de Fevereiro de 2008 e 28 de Fevereiro de 2009 a A. enviou à R. 184.156 pedidos de portabilidade, distribuídos ao longo dos meses da seguinte forma:

Em Fevereiro de 2008 foram efectuados à R. 11.106 pedidos de portabilidade;

Em Março de 2008 foram efectuados à R. 19.093. pedidos de portabilidade;

Em Abril de 2008 foram efectuados à R. 20.283 pedidos de portabilidade;

Em Maio de 2008 foram efectuados à R. 20.646 pedidos de portabilidade;

Em Junho de 2008 foram efectuados à R. 19.554 pedidos de portabilidade;

Em Julho de 2008 foram efectuados à R. 17.623 pedidos de portabilidade;

Em Agosto de 2008 foram efectuados à R. 12.671 pedidos de portabilidade;

Em Setembro de 2008 foram efectuados à R. 11.516 pedidos de portabilidade;

Em Outubro de 2008 foram efectuados à R. 12.565 pedidos de portabilidade;

Em Novembro de 2008 foram efectuados à R. 10.272 pedidos de portabilidade;

Em Dezembro de 2008 foram efectuados à R. 10.077 pedidos de portabilidade;

Em Janeiro de 2009 foram efectuados à R. 10.747 pedidos de portabilidade;

Em Fevereiro de 2009 foram efectuados à R. 8.003 pedidos de portabilidade?

35- A R. passou então a recusar, sistematicamente, um número daqueles pedidos, sem justificações fundadas e de forma totalmente arbitrária?

36- Dificultando, propositadamente, a efectivação da portabilidade?

37- Bem sabendo que, com esse procedimento, criava entraves ao estabelecimento das relações da ZON com os seus clientes e com o propósito e intenção de tentar travar e/ou inverter o processo de transferência de clientes da PTC para a ZON?

38 - E assim tentar evitar a perda da sua posição de liderança no mercado como operador de serviço de telefone em local fixo?

39 – A ausência de portabilidade eficaz agrava a natural inércia dos clientes em mudarem do operador de que são clientes – historicamente, a Portugal Telecom/ PT Comunicações -, por lhes ser necessário comunicar o seu novo número à família, aos amigos e a toda uma rede de relações profissionais e sociais?

40 – *Eliminado consoante despacho de fls. 97125.*

41- No período de 1 de Fevereiro de 2008 a 28 de Fevereiro de 2009, 90.503 clientes oriundos da PTC aderiram aos serviços da ZON (net+voz, “dual-play” (TV e voz), ou “*triple-play*”,), e solicitaram a portabilidade dos seus números de telefone do serviço fixo da PCT para a ZON?

42- Todos estes clientes assinaram contrato com a ZON, antes do pedido de portabilidade?

43- Relativamente a estes 90.503 clientes, foram efectuados pela ora A. à ora R. 184.156 pedidos de portabilidade de números de telefone?

44- Os 184.156 pedidos foram distribuídos ao longo do período compreendido entre 1 de Fevereiro de 2008 e 28 de Fevereiro de 2009 da seguinte forma:

|          | Pedidos de Portabilidade à PTC |
|----------|--------------------------------|
| Fev – 08 | 11.106 <sup>1</sup>            |
| Mar – 08 | 19.093                         |
| Abr – 08 | 20.283                         |
| Mai – 08 | 20.646                         |
| Jun – 08 | 19.554                         |
| Jul – 08 | 17.623                         |
| Ago – 08 | 12.671                         |
| Set – 08 | 11.516                         |
| Out – 08 | 12.565                         |
| Nov – 08 | 10.272                         |
| Dez – 08 | 10.077                         |

<sup>1</sup> O facto de o número de pedidos de portabilidade no mês de Fevereiro ser substancialmente inferior ao número de pedidos nos meses seguintes deve-se a que a campanha publicitária relativa ao serviço de telefone fixo, com ênfase na portabilidade gratuita, foi lançada pela ZON na última semana de Janeiro de 2008, produzindo reflexos mais visíveis apenas no final do mês de Fevereiro desse ano.

|          |         |
|----------|---------|
| Jan – 09 | 10.747  |
| Fev – 09 | 8.003   |
| Total    | 184.156 |

?

45- Destes 184.156 pedidos a PTC rejeitou, durante o mesmo período - 1 de Fevereiro de 2008 a 28 de Fevereiro de 2009 - um total de 93.064 pedidos?

46- Os pedidos de portabilidade rejeitados *supra* referidos são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 1441 (7º Volume, a que corresponde fls. 23 da petição aperfeiçoada) a fls. 4384 v da petição aperfeiçoada (12º Volume, a que corresponde fls. 5910 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Manuel Marques Salgado e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

47- Em Fevereiro de 2008 a A. efectuou à R. 4.545 pedidos de portabilidade;

Em Março de 2008 a A. efectuou à R. 9.856 pedidos de portabilidade;

Em Abril de 2008 a A. efectuou à R. 8.121 pedidos de portabilidade;

Em Maio de 2008 a A. efectuou à R. 18.138 pedidos de portabilidade;

Em Junho de 2008 a A. efectuou à R. 8.615 pedidos de portabilidade;

Em Julho de 2008 a A. efectuou à R. -8.200 pedidos de portabilidade;

Em Agosto de 2008 a A. efectuou à R. 6.124 pedidos de portabilidade;

Em Setembro de 2008 a A. efectuou à R. 4.908 pedidos de portabilidade;

Em Outubro de 2008 a A. efectuou à R. 5.811 pedidos de portabilidade;

Em Novembro de 2008 a A. efectuou à R. 4.824 pedidos de portabilidade;

Em Dezembro de 2008 a A. efectuou à R. 5.153 pedidos de portabilidade;

Em Janeiro de 2009 a A. efectuou à R. 4.996 pedidos de portabilidade;

Em Fevereiro de 2009 a A. efectuou à R. 3.773 pedidos de portabilidade?

48 - Para além dos pedidos rejeitados, a PTC não deu resposta a 7.899 pedidos (Time-out), o que equivale a recusa de portabilidade?

49 - Os pedidos sem resposta *supra* referidos são os que a seguir se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 4386 (12º Volume, a que corresponde fls. 5912 da petição aperfeiçoada) a fls. 4727 v da petição aperfeiçoada (13º Volume, a que corresponde fls. 6595 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Sebastião José da Barba e o último Maria Cândida Pires de Castro Antunes).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

50 - Ou seja, dos 184.156 pedidos de portabilidade que a ZON efectuou à PTC, esta não concretizou um total de 100.963 pedidos, mensalmente repartidos pela forma que resulta do quadro seguinte?

51- Rejeições e ausência de resposta no período Fevereiro 2008 a Fevereiro 2009

| Fev-08 | Mar-08 | Abr-08 | Mai-08 | Jun-08 | Jul-08 | Ago-08 | Set-08 | Out-08 | Nov-08 | Dez-08 | Jan-09 | Fev-09 | Total |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 5.09   | 10.0   | 11.5   | 18.3   | 9.75   | 8.26   | 6.53   | 6.13   | 5.8    | 4.8    | 5.52   | 5.23   | 3.84   | 100.  |

?

52- Visto em termos de número de clientes, e não em número de pedidos, verifica-se que dos 90.503 clientes oriundos da PTC, 36.937 clientes foram afectados pelas recusas de portabilidade da Ré?

53- Estes 36.937 clientes afectados pelas recusas de portabilidade são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 4729 (13º Volume, a que corresponde fls. 6597 da petição aperfeiçoada) a fls. 8459 da petição aperfeiçoada (21º Volume, a que corresponde fls. 14.057 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Manuel Marques Salgado e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

54- Sendo certo que estes 36.937 clientes afectados tiveram que efectuar 127.608 pedidos de portabilidade à Ré?

55- Estes 127.608 pedidos são os discriminados desde fls. 4729 (13º Volume, a que corresponde fls. 6597 da petição aperfeiçoada) a fls. 8459 da petição aperfeiçoada (21º Volume, a que corresponde fls. 14.057 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Manuel Marques Salgado e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires), por referência a cada um dos *supra* mencionados 36.937 clientes?

56- Quando, em condições normais apenas um pedido de portabilidade, por cada cliente, teria sido suficiente para que a mesma ocorresse?

57- Para estes 36.937 clientes, a A. teve de efectuar, em média, 3,5 pedidos de portabilidade por cliente?

58 - Em síntese, dos 184.156 pedidos de portabilidade efectuados pela A. à R.:

- 100.963 não foram aceites pela R. (inclui 7.899 sem resposta e 93.064 outras rejeições);
- 29.627 só foram aceites pela ora R. após sucessivas recusas de pedidos anteriores; e apenas
- 53.566 foram aceites à primeira solicitação?

59 - Os motivos de rejeição apresentados pela R. nos casos referidos foram:

- a sobrelocação, em virtude de, pretensamente, o número de pedidos efectuados exceder a capacidade diária de realização da portabilidade prevista no regulamento da portabilidade;
- a pretensa falta de correspondência entre os elementos identificativos do cliente (titularidade e morada) enviados pela ZON no pedido e os que constam dos sistemas da PTC – código 300 e 303; e
- o código de erro “301”, relativo a uma pretensa “*falta de denúncia*” do contrato – ausência do documento de denúncia contratual?

60 - Assim, dos 36.937 clientes que sofreram recusas da R. de pedidos de portabilidade:

- 29.190, (dos 36.937) acabaram por conseguir, embora ao fim de sucessivos pedidos e recusas, a aceitação dos seus pedidos;
- 7.310, (cerca de 20%) nunca chegaram a ver satisfeitos pela R. os seus pedidos de portabilidade do número para a rede da A.;
- 437, cancelaram o pedido de portabilidade?

61- Os 29.190 clientes *supra* referidos no artigo 60º que acabaram por conseguir a aceitação dos seus pedidos são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 8463 (21º Volume, a que corresponde fls. 14.061 da petição aperfeiçoada) a fls. 11312 v. da petição aperfeiçoada (26º Volume, a que corresponde fls. 19764 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Manuel Marques Salgado e o último Filomena de Jesus Basílio Ferreira).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

62- Os 7.310 clientes supra referidos no artigo 60º que nunca chegaram a ver satisfeitos pela R. os seus pedidos de portabilidade do número para a rede da A. são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 11314 (26º Volume, a que corresponde fls. 19766 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.014 da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.167 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Maria Manuel F. Pinto Lares e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

63- Os 437 clientes *supra* referidos no artigo 60º que cancelaram o pedido de portabilidade são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.016 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.169 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.062 da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.261 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Alcídio Marçal Oliveira e o último Sismo Eng. E. Construção, Lda.).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

64- Dos supra referidos 7.310 clientes, 1.293 acabaram por desistir dos serviços da A. e solicitar o desligamento dos mesmos, por virtude de não terem conseguido a portabilidade do número de telefone?

65- Os 1.293 clientes supra referidos são os que a seguir se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.064 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.263 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.093 v da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.322 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Berta Maria da Conceição Mourão e o último Joacir Sebastião Possamai).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

66- Dentro deste universo de 1.293 desistências:

- 85 clientes desistiram do serviço “triple-play”;
- 70 clientes desistiram do serviço “dual-play” ;
- 139 clientes desistiram do serviço de Internet+Voz; e
- 999 clientes desistiram do serviço de voz?

67- Os 85 clientes supra referidos no artigo 66º que desistiram do serviço “triple-play”, são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.095 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.324 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.096 v da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.327 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido João Miguel Pires Moura e o último Susana Miguel Machadinho Penisga).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

68- Os 70 clientes *supra* referidos no artigo 66º que desistiram do serviço “dual-play” são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.098 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.329 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.099 v da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.332 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Maria Lilete do Carmo B. de Carvalho e o último Maria da Conceição Jesus Moreira).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

69- Os 139 clientes *supra* referidos no artigo 66º que desistiram do serviço de Internet+Voz são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.101 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.334 da petição aperfeiçoada) a fls. 12104 da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.340 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Maria Jerusalém A. Freitas Rodrigues e o último Alexandre Miguel G. Brito Figueira ).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

70- Os 999 clientes desistiram do serviço de voz referidos no artigo 66º são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.106 (28º Volume, a que corresponde fls. 21342 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.128 v da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.387 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Aissatu Noémia Baldé e o último Arnaldo Cirilo Sousa Pereira).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

71- Em virtude do referido em 57º , resultou uma demora média de concretização dos pedidos de 58,3 dias por cliente?

72 - Sendo que o número de dias de demora na concretização dos pedidos de portabilidade de cada um destes 29.190 clientes encontra-se discriminado nos factos alegados desde fls. 8463 (21º Volume, a que corresponde fls. 14.061 da petição aperfeiçoada) a fls. 11312 v. da petição aperfeiçoada (26º Volume, a que corresponde fls. 19764 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Manuel Marques Salgado e o último Filomena de Jesus Basílio Ferreira)?

73 - Quando o tempo médio normal que decorria entre o pedido de portabilidade e a respectiva concretização era, à época, de 15,4 dias?

74 - Assim, a demora derivada das sucessivas rejeições e resubmissões originou que o número médio de dias sem facturação subisse de 15,4 dias para 58,3 dias?

75 - O que significa uma média 42,9 dias (58,3 -15,4) a mais, por cliente, sem facturação, do valor da tarifa mínima contratada (planos de preços ou tarifários), para o serviço telefónico?

76 - E sem facturação do tráfego telefónico que excede os planos de preços (tarifários) contratados?

77 - E, consequentemente, sem geração de receita associada?

78 - Relativamente aos 100.963 casos de recusas de portabilidade a R. não demonstrou a verificação de qualquer dos motivos de recusa enunciados em 59º?

79 – Os pedidos referidos em P) eram relativos a clientes da R. que subscreveram os serviços ZON em virtude do sucesso das suas ofertas de net+voz, *dual-play* e “*triple-play*” (televisão, telefone e acesso à Internet)?

80 - Durante o período de referência (Fevereiro de 2008 a Fevereiro de 2009), em cada 10 pedidos de portabilidade enviados pela A. à R., 6 foram, em média, rejeitados, sendo que em alguns períodos o nível de rejeições chegou a ser de 8 por cada 10 pedidos?

81 - Durante o período em que conseguiu atrasar a portabilidade, a R. organizou uma campanha de recuperação dos seus clientes que haviam solicitado a portação do número para a ZON , oferecendo condições, no mínimo, idênticas às oferecidas pela A.?

82 – A PTC invocou uma alegada sobrelocação de janelas de portabilidade, isto é, a existência de um excesso de pedidos face à sua capacidade diária de portação de números, para recusar um conjunto de cerca de 34.353 pedidos de portabilidade enviados pela ZON, correspondendo a 37% do total efectuado entre Fevereiro de 2008 e Fevereiro de 2009?

83 - Durante aquele período em análise, o limite diário de 2600/3380 operações nunca foi excedido?

84 - A quantidade de pedidos de portabilidade apresentados diariamente, entre Fevereiro de 2008 e Fevereiro de 2009, foi sempre inferior à capacidade diária mínima disponível de portabilidade de números da PTC?

85 - Conforme de seguida se discrimina?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 12.135(28º Volume, a que corresponde fls. 21.394 da petição aperfeiçoada) a fls. 12.140 da petição aperfeiçoada (28º Volume, a que corresponde fls. 21.404 da petição aperfeiçoada).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

86-Nunca a R. fez o que quer que fosse para “resolver” o alegado défice de capacidade?

87 - A partir de Fevereiro de 2008, e de forma mais acentuada a partir de Março de 2008, a R. passou a recusar os pedidos electrónicos de portabilidade invocando a pretensa falta de correspondência literal entre os elementos identificativos de clientes que solicitavam a portação do número e os elementos que constavam dos seus sistemas?

88 - Esta prática da R. originou a rejeição de 42.975 pedidos efectuados pela A., entre Fevereiro de 2008 e Fevereiro de 2009?

89 - Estes pedidos são os que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls.12144 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.408 da petição aperfeiçoada) a fls. 13.577 da petição aperfeiçoada (31º Volume, a que corresponde fls. 24.274 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido José Alarcão e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

90- Nos casos de rejeição de pedidos de portabilidade pela R. apenas um dos elementos identificativos - nome ou morada - apresentava discrepâncias literais, enquanto que os outros elementos, incluindo o número de telefone, estavam conformes com os registos existentes na PTC?

91 - As recusas da R. deveram-se essencialmente a pequenas diferenças no nome do titular do contrato de prestação de serviço telefónico em local fixo ou na morada daquele titular?

92 - E, neste último caso, sucedeu mesmo frequentemente que as diferenças resultavam apenas de a A. ter a morada mais actualizada do que a constante dos sistemas/base de dados de clientes da Ré?

93 - O volume de rejeições registado entre Fevereiro de 2008 e Fevereiro de 2009, corresponde sensivelmente a 46 % do total dos pedidos?

94 - A ré nunca se disponibilizou a encontrar, em conjunto com a A., uma solução que obviasse estas situações ( referidas em 90º a 93º), apesar das insistências da A nesse sentido?

95 - Entre Fevereiro de 2008 e Fevereiro de 2009, a R. passou também a rejeitar um número de pedidos com indicação do código de erro “301”?

96 - Concretamente 15.736 pedidos, nas datas e relativamente aos clientes que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 13.582 (31º Volume, a que corresponde fls. 24279 da petição aperfeiçoada) a fls. 13.286 v da petição aperfeiçoada (31º Volume, a que corresponde fls. 24.768 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Maria Manuel F. Pinto Lares e o último António Marques Almeida Paiva).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

97- Sendo que nos resultados apresentados pela R. relativos ao 3º trimestre de 2011 constava a indicação de que a R. detinha 2.662.000 de acessos de telefone e 4.709.000 de acessos de retalho totais (inclui Telefone, Internet e TV – duplicados)?

98 - A ZON não necessita da PTC, excepto no que respeita à portação dos números e ao acesso a condutas exploradas por esta empresa?

99 - Fornecendo o seu serviço sem partilhar de nenhuma forma com a R. os rendimentos da sua actividade comercial?

100 – Não obstante as inúmeras advertências de que a R. foi alvo por parte da A., instando-a a que se abstivesse de recusar inúmeros pedidos de portabilidade?

101- Bem como do referido em EE), a R. persistiu na sua conduta de rejeição e massiva de pedidos de portabilidade?

102 - Logo no final de mês de Fevereiro de 2008, a A. começou a questionar a R. sobre a quantidade anormalmente elevada de recusas que começou a receber?

103 - Desde essa altura e até meados de 2008, a A. manteve um estreito contacto com a R. com vista a ultrapassar este problema de forma não litigiosa, numa primeira fase por via informal, por intermédio da troca de mensagens de correio electrónico com funcionários daquela empresa responsáveis pelos processos da portabilidade?

104 - Mais tarde, ao aperceber-se de que as discussões ao nível técnico não surtiam efeito, a A. passou a contactar, por carta, directamente a administração da R.?

105 - A A. e outros operadores alertaram desde logo ICP-ANACOM para o facto da R. estar a recusar um número manifestamente anormal de pedidos de portabilidade e para o facto de tais recusas serem claramente infundadas?

106- A 19 de Março de 2008, a A. denunciou ao ICP-ANACOM que vinha sendo *“...confrontada, nas últimas semanas, com sérios entraves no processo de portabilidade de números atribuídos a assinantes da PT Comunicações, o que muito tem prejudicado a mudança daqueles assinantes para o serviço telefónico em local fixo por si oferecido.”*( documento de fls. 95-101, cujo teor se dá por reproduzido ) ?

107- A A., em 4 de Abril de 2008, enviou nova carta ao ICP-ANACOM onde solicitou

*“...urgência de uma intervenção que corrija o que consideramos serem práticas continuadas pela PT Comunicações que lesam fortemente os clientes da ZON TV cabo que pretendem portabilidade de número de serviço fixo telefónico.”* ( documento de fls. 103-104, cujo teor se dá por reproduzido )?

108- Em 6 de Outubro de 2008, a ZON enviou nova carta ao ICP-ANACOM denunciando os mais recentes desenvolvimentos relacionados com os motivos de rejeição de pedidos de portabilidade invocados pela R. e solicitando, novamente, a final,

*“... a imediata adopção, por essa autoridade, de todas as medidas que entenda adequadas em ordem a impedir o que consideramos serem práticas ilícitas da PT Comunicações que colocam em causa o exercício do direito à portabilidade no mercado português, prejudicando os interesses dos consumidores e afectando o bom nome desta empresa.” ( documento de fls. 111-116, cujo teor se dá por reproduzido )?*

109- Por carta de 24 de Outubro de 2008, a A. solicitou a intervenção do ICP-ANACOM, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 10.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro e 6.º, n.º1, al. q), dos estatutos do ICP – ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei nº309/2001, de 7 de Dezembro, na resolução do litígio com a R. em matéria de portabilidade ( documento de fls. 118-134, cujo teor se dá por reproduzido )?

110- Em face dos dados apresentados ao ICP-ANACOM pela Entidade de Referência (a empresa Portabil, SA, entidade independente intermediária nos processos de portabilidade), o ICP-ANACOM, ao abrigo dos seus poderes de fiscalização, iniciou um processo de averiguação sobre o comportamento de recusas de portabilidade por parte da R.?

111 - A partir do mês Fevereiro de 2008, a A. viu-se subitamente confrontada com um aumento totalmente anómalo de reclamações dos seus clientes, inconformados pela demora excessiva, ou pela não concretização, dos seus pedidos de portabilidade?

112- Os clientes, desconhecedores do processo e das razões de recusa da Ré, imputaram à suposta ineficiência da A. a responsabilidade pela não efectivação da portabilidade, até porque era à A. que entregavam o respectivo pedido?

113- Em Janeiro de 2008 as reclamações dirigidas à A. no âmbito dos processos de portabilidade foram apenas de 289, nunca tendo, até aí, atingido esse número?

114- Ao passo que, nos meses de Fevereiro de 2008 a Fevereiro de 2009, período em causa nos presentes autos, as reclamações atendidas pelo *Call Center* subiram para números muito mais elevados, nunca antes verificados, conforme consta do quadro infra (quadro 9 infra), e assim se mantiveram, chegando a alcançar as 5.830 reclamações no mês de Junho de 2008?

115- As reclamações efectuadas entre os meses de Fevereiro de 2008 e Fevereiro de 2009 são 31.546?

116- As reclamações *supra* referidas nos artigos 113º a 115º foram efectuadas pelos seguintes clientes?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 13.852 (31º Volume, a que corresponde fls. 24.794 da petição aperfeiçoada) a fls. 14.344 v da petição aperfeiçoada (32º Volume, a que corresponde fls. 25.779 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Daniel Ferreira Narciso e o último Virgílio Manuel Paredes Gaita ).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

117- O quadro seguinte reflecte o aumento exponencial das reclamações, dentro do período em questão:

Reclamações por Portabilidade Não Efectuada

*1 Fevereiro de 2008 a 28 Fevereiro de 2009*

- ?  
118- No período em ulterior processamento das recepção de reclamações portabilidade, dirigidas realizado pelas sociedades Gestão Partilhados, S.A.” 2008) e “Accenture – Transaccionais de de 2008 e Fevereiro de prestação de serviços de para o efeito?  
119- Estes serviços de pela A. às referidas número de chamadas

|          | Reclamações Portabilidade |
|----------|---------------------------|
| Jan – 08 | 289                       |
| Fev – 08 | 716                       |
| Mar – 08 | 2.240                     |
| Abr – 08 | 4.283                     |
| Mai – 08 | 4.854                     |
| Jun – 08 | 5.830                     |
| Jul – 08 | 3.535                     |
| Ago – 08 | 1.667                     |
| Set – 08 | 1.492                     |
| Out – 08 | 1.421                     |
| Nov – 08 | 1.186                     |
| Dez – 08 | 1.181                     |
| Jan – 09 | 1.546                     |
| Fev – 09 | 1.595                     |

questão, o atendimento e chamadas telefónicas para em matéria de pelos clientes à A., era “PROSHARE, Serviços de (entre Janeiro e Julho de Outsourcing de Serviços Serviços, SA” (entre Julho 2009), empresas de suporte que a A. contratou

*Call Center* eram pagos empresas em função do atendidas, tempo gasto no

atendimento e preço estabelecido por minuto?

120- O aumento exponencial do número de reclamações acarretou necessariamente para a A. um agravamento de custos com o pagamento dos serviços de *Call Center* às *aludidas empresas*?

121- Basta atentar na diferença entre os valores pagos no mês de Janeiro de 2008 - €446,00 - e no mês de Junho de 2008 - €10.068,00 - para se perceber o aumento dos custos com aqueles serviços que a A. Sofreu?

122- Resumem-se os respectivos números e custos no quadro seguinte:

*Atendimento de chamadas de reclamações de portabilidade*

| Estimativa de impacto | 1                  |             |                 |                  |                  |                     |                                 |                         |                 |
|-----------------------|--------------------|-------------|-----------------|------------------|------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|-----------------|
|                       | Custos Call Center | Reclamações | TMA (em minuto) | Preço por minuto | Volume de Portab | Taxa de reclamações | Volume expectável de reclamação | Acréscimo de reclamação | Custo Acrescido |
| Jan - 08              | € 446,00           | 289         | 6,68            | 0,231            | 4.826            | 5,99 %              |                                 |                         |                 |
| Fev - 08              | € 1.175,00         | 716         | 6,92            | 0,237            | 14.619           |                     | 875                             |                         |                 |
| Mar - 08              | € 4.036,00         | 2.24        | 7,72            | 0,233            | 23.304           |                     | 1.396                           | 844                     | € 1.522,00      |
| Abr - 08              | € 7.512,00         | 4.28        | 7,78            | 0,226            | 24.427           |                     | 1.463                           | 2.820                   | € 4.044,00      |
| Mai - 08              | € 8.704,00         | 4.85        | 7,00            | 0,256            | 24.662           |                     | 1.477                           | 3.377                   | € 5.055,00      |
| Jun - 08              | € 10.068,00        | 5.83        | 7,00            | 0,247            | 23.579           |                     | 1.412                           | 4.418                   | € 7.220,00      |
| Jul - 08              | € 5.834,00         | 3.53        | 7,17            | 0,230            | 21.658           |                     | 1.297                           | 2.238                   | € 3.604,00      |
| Ago - 08              | € 2.763,00         | 1.66        | 7,00            | 0,237            | 17.771           |                     | 1.064                           | 603                     | € 999,00        |
| Set - 08              | € 2.321,00         | 1.49        | 7,00            | 0,222            | 18.233           |                     | 1.092                           | 400                     | € 623,00        |
| Out - 08              | € 2.542,00         | 1.42        | 7,00            | 0,256            | 20.321           |                     | 1.217                           | 204                     | € 365,00        |
| Nov - 08              | € 2.157,00         | 1.18        | 7,00            | 0,260            | 17.175           |                     | 1.029                           | 157                     | € 286,00        |
| Dez - 08              | € 2.388,00         | 1.18        | 7,00            | 0,289            | 17.585           |                     | 1.053                           | 128                     | € 259,00        |
| Jan - 09              | € 2.789,00         | 1.54        | 7,00            | 0,258            | 19.051           |                     | 1.141                           | 405                     | € 731,00        |
| Fev - 09              | € 2.891,00         | 1.59        | 7,00            | 0,259            | 14.626           |                     | 876                             | 719                     | € 1.202,00      |
| Total:                |                    |             |                 |                  |                  |                     |                                 |                         | € 29.412,44     |

?

123- Como se verifica pelo quadro 11 supra, a A. começou por encontrar a diferença, em cada um dos meses de Fevereiro de 2008 a Fevereiro de 2009, entre o número de reclamações efectivas e o número de reclamações que seria expectável numa situação

de normalidade de recusas (valores constantes do quadro 11, colunas 2, 7 e conclusão na coluna 8)?

124- Depois, para determinar os custos sofridos em consequência deste acréscimo do mínimo de reclamações, a A. multiplicou a diferença obtida em cada mês pelo tempo médio de atendimento (valor da coluna 3 do quadro 11) e pelo preço médio por minuto (valor da coluna 4 do quadro 11), fórmula de cálculo que foi utilizada para encontrar o preço dos serviços de Call Center?

125- A A. teve também um agravamento de custos derivados do processo de sucessivos pedidos e recusas e consequente necessidade de repetição de submissões dos pedidos de portabilidade?

126- Os 36.937 clientes tiveram que efectuar 127.608 pedidos de portabilidade?

127- O valor pago pela A. às supra referidas sociedades “PROSHARE, Serviços de Gestão Partilhados, S.A.” e “Accenture – Outsourcing de Serviços Transaccionais de Serviços Cliente, SA” pelo serviço de novas submissões de pedidos de portabilidade recusados ascendeu, entre os meses de Janeiro de 2008 e Fevereiro de 2009, à quantia de €305.294,80?

128- A A. pagou às empresas *supra* referidas:

- Em Janeiro de 2008 a quantia €20.337,00 por 8.800 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Fevereiro de 2008 a quantia € 20.337,00 por 8.800 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Março de 2008 a quantia € 20.337,00 por 8.800 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Abril de 2008 a quantia € 20.337,00 por 8.800 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Maio de 2008 a quantia € 20.337,00 por 8.800 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Junho de 2008 a quantia € 28.419,00 por 11.000 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Julho de 2008 a quantia € 40.812,00 por 16.486 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Agosto de 2008 a quantia € 24.956,00 por 9.060 novas submissões de pedidos de portabilidade;

- Em Setembro de 2008 a quantia € 24.469,00 por 8.189 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Outubro de 2008 a quantia € 24.139,00 por 10.255 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Novembro de 2008 a quantia € 25.055,00 por 9.897 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Dezembro de 2008 a quantia € 26.268,00 por 9.896 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Janeiro de 2009 a quantia € 16.294,00 por 8.832 novas submissões de pedidos de portabilidade;
- Em Fevereiro de 2009 a quantia € 13.535,00 por 6.528 novas submissões de pedidos de portabilidade?

129- As ressubmissões de pedidos de portabilidade foram feitas nas datas e relativamente aos clientes que de seguida se discriminam?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 14.351 (32º Volume, a que corresponde fls. 25.786 da petição aperfeiçoada) a fls. 16.675 v da petição aperfeiçoada (37º Volume, a que corresponde fls. 30.435 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Maria da Conceição Santos Pereirinha e o último Joacir Sebastião Possamai).

A alegação atinente a cada cliente, identificado por nome e número de telefone, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

130- A adesão contratual do cliente a qualquer um dos seus serviços, implica para a A. a realização de uma série de despesas, com a aquisição dos equipamentos (equipamento terminal e outros materiais) e respectiva instalação, bem como com o pagamento das comissões de venda aos comerciais?

131- Tais despesas traduzem-se em (i) custos de instalação do serviço base, caso o cliente não disponha de ligação à rede da A., e em (ii) custos da instalação do serviço de telefone em local fixo, que incluem custos com a aquisição do EMTA (Embedded Multimedia Terminal Adapter), que é um equipamento electrónico que faz a comunicação bidireccional de dados numa rede como a da A. e que permite prestar o

serviço de telefone em local fixo utilizando o protocolo VoIP (Voice over Internet Protocol), e de outro material como tomadas (uma por serviço) e cabos?

132- A A. tem ainda que suportar os (iii) custos com a venda do serviço aos clientes, que variam em função do canal de venda escolhido, sendo que a remuneração das vendas assume a forma de comissões de vendas, diferenciadas pelo tipo de serviço vendido e respectivo canal de venda (call centre, loja, venda porta-a-porta)?

133- Os custos unitários incorridos pela A. relativamente a cada uma das componentes de custos acima referidas são os seguintes:

- os custos com a instalação de serviços a que se alude em (i) e (ii), no artigo 131º *supra* eram de 57€;
- o valor de aquisição de um EMTA era de 37,20€;
- a comissão média de venda do serviço de telefone em local fixo era de 23,4€?

134- O Quadro 13 constante do artigo 148.º *infra* reflecte aquilo que são os custos incorridos exclusivamente com a venda e instalação do serviço de telefone em local fixo?

135- Cujo resultado em termos unitários (80,8€), se destina a aplicar como investimento perdido para o caso dos 999 clientes que, após as rejeições de portabilidade, apenas desligaram o serviço de telefone mantendo os restantes serviços com a ZON?

136- Nestes casos, as perdas incorridas pela ZON são apenas as referentes ao serviço telefónico em local fixo?

137- No Quadro 14 constante do mesmo artigo 148º *infra* utiliza-se exactamente a mesma metodologia, mas aplicada a clientes que desligaram não apenas o serviço de telefone em local fixo mas também os serviços de Internet e/ou Televisão?

138- Razão pela qual os valores referentes a instalação e comissão de venda são superiores aos indicados no quadro 13?

139- Quanto aos resultados do “Investimento Desaproveitado”, os mesmos são o produto da multiplicação do número de clientes de cada perfil de desligamento (Telefone, 3P Televisão, Internet e Telefone, 2P Televisão e Telefone, Internet e Voz), pelo investimento unitário associado à aquisição de cada perfil de cliente, sendo o número de clientes de cada perfil de desligamento apresentado nos Quadros 15 e 16 constantes do artigo 151º *infra*?

140- Por exemplo, para os 999 clientes que desligaram apenas o serviço de telefone (Quadro 15), a A. incorreu num custo de venda e instalação médio por cliente de

80,8€, o que perfaz um investimento total desaproveitado de 80.702,39€ (resultado da multiplicação de 999 por 80,8€)?

141- A metodologia de cálculo do “Investimento Desaproveitado” é, em tudo, semelhante para os perfis 3P, 2P e Net+Voz?

142- Se o cliente posteriormente desiste do serviço, tais despesas, incorridas pela A. com o propósito de estar em condições de o prestar, não são recuperadas?

143- Dos clientes referidos em 64º , 999 desistiram do serviço de voz, 85 clientes desistiram do serviço “triple-play”, 70 clientes desistiram do serviço “dual-play” e 139 desistiram do serviço de Internet e Voz (mantendo o serviço de televisão por subscrição)?

144- Para todos estes clientes, a A. já havia efectuado o gasto nos custos *supra* referidos com vista à prestação dos serviços?

145- Custos que, por virtude do cancelamento dos serviços ficaram inutilizados, e irrecuperáveis?

146- E que ascenderam ao montante global de €125.166,52 (cento e vinte e cinco mil cento e sessenta e cinco euros e cinquenta e três cêntimos)?

147- Tais custos resultam da multiplicação do total do valor das diversas componentes da instalação do serviço, (modem, comissão de venda e instalação), pelo número de clientes referidos no artigo 143º, a quem o equipamento foi instalado?

148- Valores expressos nos dois quadros seguintes (quadros 13 e 14):

| <u>Custos</u>                        | Serviço de telefone fixo |
|--------------------------------------|--------------------------|
| “EMTA” – Modem que possibilita o STF | 37,20                    |
| Comissão de Venda                    | € 23,40                  |
| Instalação                           | € 20,20                  |
| Total                                | € 80,80                  |
|                                      |                          |
| Investimento desaproveitado (€)      | € 80.702,39              |

(Quadro 13)

| <u>Custos</u>                        | 3P          | 2P          | Net + Voz   |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| “EMTA” – Modem que possibilita o STF | € 37,20     | € 37,20     | € 37,20     |
| Comissão de Venda                    | € 98,20     | € 61,40     | € 60,70     |
| Instalação                           | € 57,00     | € 57,00     | € 26,00     |
| Investimento desaproveitado (€)      | € 16.355,71 | € 10.888,62 | € 17.218,80 |
| Total: 44.464,13                     |             |             |             |

(Quadro 14)

?

149- Dos elementos constantes dos quadros 15 e 16, resulta um valor de investimento desaproveitado nos montantes de:

- € 80.702,39 para o serviço de telefone fixo;
- €16.355,71 para o serviço de *“triple-play”*
- €10.888,62 para o serviço de *“dual-play”*
- €17.218,80 para o serviço de Net+Voz,

Num total de = €125.166,52?

150- O referido em originou um prejuízo para a A., por frustração de ganhos, derivados da ausência de facturação dos serviços a estes clientes?

151- Para determinar o valor desse prejuízo a A. teve em conta os valores e factores constantes dos dois quadros seguintes (Quadro 15 e 16):

|   |        |
|---|--------|
| <u>Estimativa de Impacto da perda de clientes do serviço de telefone fixo</u> |        |
| N.º de clientes que desligou apenas o telefone fixo                           | 999    |
| ARPU – receita média por cliente/mês  | €12,38 |
| AMPU – margem média por cliente/mês   | €10,29 |

|   |              |
|---|--------------|
| Taxa de churn <sup>2</sup> – coeficiente de desistência dos clientes de um serviço ou produto | 15%          |
| Margem de serviço - receita líquida perdida   | € 821.989,00 |

(Quadro 15)

| <u>Estimativa de Impacto da perda de clientes de outros serviços para além da voz</u> |              |             |              |
|---|--------------|-------------|--------------|
| Perfil Cliente  | 3P           | 2P          | Net + Voz    |
| N.º de clientes que desligou mais serviços  | 85           | 70          | 139          |
| ARPU – receita média por cliente/mês  | €53,13       | €32,77      | €29,37       |
| AMPU – margem média por cliente/mês   | €48,03       | €28,68      | €24,28       |
| Taxa de churn – coeficiente de desistência dos clientes de um serviço ou produto      | 24%          | 25%         | 31%          |
| Margem de serviço - receita líquida perdida   | € 202.460,00 | € 95.225,00 | € 130.628,00 |

(Quadro 16)

?

152- Isto é, relativamente aos 999 clientes que desligaram apenas o telefone fixo:

- O ARPU, ou seja, a receita média de cada um destes clientes por mês era de €12,38;
- O AMPU, ou seja, a margem média de cada um destes clientes por mês era de €10,29;
- A Taxa de churn, ou seja, a taxa média anualizada de abandono do serviço de telefone fixo era de 15% ?

153- Sendo a receita líquida perdida pela A. por virtude da não permanência destes 999 clientes no valor de € 821.989,00, calculada do modo que mais à frente se explicita ( artigos 160º a 172º)?

154- No que se refere aos 85 clientes que desligaram o serviço “triple-play”:

<sup>2</sup> Taxa de Churn: coeficiente de desistência anual dos clientes de um serviço ou produto medido através de indicadores de gestão da base de clientes. Da aplicação desta taxa resulta um número médio de anos de permanência de um cliente num serviço ou num pacote de serviços.

- O ARPU, ou seja, a receita média de cada um destes clientes por mês era de €53,13;
- O AMPU, ou seja, a margem média de cada um destes clientes por mês era de €48,03;
- A Taxa de churn, ou seja, a taxa média anualizada de abandono do serviço 3P era de 24%?

155- Sendo a receita líquida perdida pela A. por virtude da não permanência destes 85 clientes no valor de € 202.460,00, calculada do modo que mais à frente se explicita( artigos 161º a 172º)?

156- Quanto aos 70 clientes que desligaram o serviço “dual-play”:

- O ARPU, ou seja, a receita média de cada um destes clientes por mês era de €32,77;
- O AMPU, ou seja, a margem média de cada um destes clientes por mês era de €28,68;
- A Taxa de churn, ou seja, a taxa média anualizada de abandono do serviço 3P era de 25%?

157- Sendo a receita líquida perdida pela A. por virtude da não permanência destes 70 clientes no valor de € 95.225,00, calculada do modo que mais à frente se explicita( artigos 160º a 171º) ?

158- Por fim, no que se refere aos 139 clientes que desligaram o serviço “Net+Voz”:

- O ARPU, ou seja, a receita média de cada um destes clientes por mês era de €29,37;
- O AMPU, ou seja, a margem média de cada um destes clientes por mês era de €24,28;
- A Taxa de churn, ou seja, a taxa média anualizada de abandono do serviço N+V era de 31%?

159- Sendo a receita líquida perdida pela A. por virtude da não permanência destes 139 clientes no valor de € 130.628,00, calculada do modo que mais à frente se explicita ( artigos 161º a 172º)?

160- Os factos relatados nos artigos 152º, 154º e 156º , sintetizados nos Quadros 15 e 16 espelham as variáveis que nos permitem efectuar o cálculo da receita líquida perdida pela A. em virtude da desistência de clientes por serviço subscrito (serviço telefónico em local fixo, 3P, 2P e o serviço “Net + Voz”)?

161 - Sendo alicerçados no pressuposto de que, caso não tivessem sido provocados pela R. problemas associados à portabilidade e a A. tivesse conseguido transferir os números de telefone dos clientes perdidos, seria expectável que cada um desses

clientes gerasse uma determinada margem mensal (AMPU), e que permanecesse com o serviço activo uma média de anos determinada (em função da taxa de Churn)?

162- Para compreensão dos referidos quadros 15 e 16, importa ter em conta o conceito de ARPU ou “*Average Revenue per User*”, que corresponde ao quociente entre as receitas de um ou mais serviços durante um determinado período e o número médio de clientes que geraram essas receitas, dividido pelo número de meses compreendidos no período temporal em análise, já que o ARPU é uma métrica mensal?

163- Ao afirmar-se que o ARPU de um cliente 3P (*triple play*, ou seja, que possui os serviços de TV por Subscrição, Internet e Telefone) é de 53,1€, tal significa que cada cliente dos serviços de TV por Subscrição, Internet e Telefone gera em média mensalmente para a ZON uma receita de 53,1€?

164- Quanto ao AMPU, ou “*Average Margin per User*”, o mesmo constitui uma métrica em tudo semelhante ao ARPU mas cujo numerador corresponde à margem bruta gerada por um determinado serviço ou serviços em vez das respectivas receitas, entendendo-se por margem bruta o valor das receitas geradas deduzidas dos custos directos inerentes à obtenção dessas receitas?

165- Churn ou Taxa de Churn representa, por sua vez, a taxa média anualizada de abandono de um determinado serviço, sendo uma métrica obtida pelo quociente entre o número de desligamentos de um serviço efectivados num determinado período e o número médio de clientes que esse serviço deteve no mesmo período temporal, com a respectiva anualização?

166- A título de exemplo, uma taxa de churn de 25% significada que a cada ano, 25% dos clientes de um determinado serviço desligam esse serviço, ou seja, em média, os clientes deste serviço permanecem activos durante 4 anos ( $1/0,25=4$ )?

167- Os Quadros 15 e 16 apresentam uma estimativa da margem de lucro que a ZON poderia ter realizado com a permanência dos clientes em causa e que, pelo insucesso associado ao processo de portabilidade, acabou por não realizar, sendo as métricas relevantes as já descritas ARPU, AMPU e Churn?

168- Assim, ao dizer-se que a Receita Líquida perdida com os 999 clientes que desligaram o serviço de telefone em local fixo é de 821.989€, tal significa que, caso não tivessem acontecido os problemas associados à portabilidade e a ZON tivesse conseguido portar os números de telefone em causa, seria expectável que cada um daqueles 999 clientes gerasse em média mensalmente uma margem (AMPU) de

10,29€ através desse serviço e que permanecesse com o serviço activo uma média de 6,66(6) anos?

169 - O tempo de permanência média (o inverso da taxa de churn), foi calculado com base nos clientes da ZON com um perfil de serviço semelhante aos 999 clientes acima referidos mas que obtiveram sucesso na portabilidade do número?

170 - As mesmas considerações aplicam-se, com as devidas adaptações, aos serviços 3P, 2P e Net+Voz?

171- Aos valores constantes dos quadros anteriores, a A. aplicou a seguinte fórmula para cálculo do prejuízo, que se exemplifica para o caso serviço de telefone fixo:

$$10,29 \times 12 \text{ meses} \times (1/15\%)^3 \times 999 \text{ clientes} = € 821.989,00 \text{ prejuízo pela perda de serviço de telefone fixo?}$$

172 - Da aplicação desta fórmula a cada um dos serviços, “Voz”, “triple-play”, “dual-play” e “Net+Voz” , resulta um prejuízo de :

- €821.989,00 (oitocentos e vinte e um mil novecentos e oitenta e nove euros) para o serviço “Voz”;
- €202.460,00 (duzentos e dois mil quatrocentos e sessenta euros) para o serviço “triple-play”;
- €95.225,00 pela perda de serviços “dual-play”; e de - €130.628,00 pela perda de serviços Internet e voz?

173- Relativamente aos clientes referidos em 61º, a A. tinha a expectativa de iniciar a prestação dos seus serviços, e respectiva facturação, dentro de um período médio de 15,4 dias após a celebração do contrato?

174- Porém, a demora média de concretização efectiva dos pedidos desses 29.190, foi de 58,3 (58,3 -15,4) dias?

175- Resulta assim que a A. perdeu, em média, 43 dias por cliente, sem geração de tráfego e sem a respectiva receita associada?

176- Para determinar o valor do prejuízo derivado da perda de tráfego, a A. utilizou os valores constantes do quadro seguinte:

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <u>Estimativa de perda de tráfego</u> |  |
|---------------------------------------|--|

<sup>3</sup> De onde resulta um tempo médio de permanência dos clientes de 6,6 anos.

|  |              |
|--|--------------|
| N.º de Clientes afectados                    | 29.190       |
| N.º médio de dias sem tráfego                | 43,0         |
| Tráfego médio diário por cliente (min.)      | 5,91         |
| Receita líquida por minuto (€)               | €0,0233      |
| Receita líquida média diária por cliente (€) | 0,14%        |
| Valor do tráfego perdido (€)                 | € 172.273,00 |

(Quadro 17)

?

177- Relativamente a cada um dos 29.190 clientes afectados pelos atrasos de portabilidade a A. perdeu uma média de 43 dias sem geração de tráfego, sendo o tráfego médio diário por cliente de €5,91, a receita líquida por minuto por cliente de €0,0233 e a receita líquida média diária por cliente de €0,14%?

178- Com base nestes factores, a A. determinou que o valor do tráfego que perdeu relativamente aos supra mencionados 29.190 clientes foi de €172.273,00, através do cálculo constante do artigo 188º?

179- Em que Tráfego Médio Diário por Cliente corresponde ao quociente entre o número total de minutos de conversação gerados (ou recebidos) na rede da A. e o número médio de clientes que efectuaram (ou receberam) chamadas telefónicas num determinado período de tempo, dividindo o resultado dessa operação pelo número de dias do período temporal considerado?

180- Por exemplo, se numa determinada rede existem dois clientes, A e B, e A realizou 100 minutos numa semana e B 40 minutos então o Tráfego Médio Diário por Cliente é de 10 minutos/dia  $((100+40)/2/7\text{dias})$ ?

181 - O conceito de Receita Líquida por Minuto corresponde ao quociente da diferença entre a receita gerada e os custos variáveis incorridos por um determinado tipo de tráfego (ou seja pelo tráfego enviado ou recebido de um determinado destino/origem ou operador) e dos minutos gerados ou recebidos desse mesmo tipo de tráfego, correspondendo o numerador e o denominador ao mesmo período temporal?

182- Por exemplo, se o tráfego destinado à rede X gerou 5.000 minutos, 100€ de receita e 50€ de custo, a Receita Líquida por Minuto será de 0,01€, ou seja, 1 centímo de euro por minuto gerada, sendo as receitas de tráfego geralmente facturadas aos

clientes e os custos variáveis incorridos os valores a pagar aos operadores para onde esse tráfego é destinado?

183- Quanto aos valores apresentados no Quadro 17, estes explicam o cálculo da receita perdida pela A. junto de clientes que, apesar de terem visto concretizado o seu pedido de portabilidade, tal operação sofreu atrasos por motivo das rejeições da PT, forçando a perdas de receita com tráfego telefónico que não ocorreu em virtude da demora na execução da transferência do número de telefone?

184- O valor de 172.273€ de receita de tráfego perdida resulta da multiplicação do número de clientes afectados (29.190) pela Receita média diária de tráfego por cliente e pelo Número médio de dias sem tráfego?

185- Explicitando o conceito do segundo e terceiro elementos desta multiplicação: A Receita média diária de tráfego por cliente resulta do produto do Tráfego Médio Diário por Cliente pela Receita Líquida por minuto, correspondendo, em termos práticos, ao valor de receita líquida (subtraída de custos variáveis) que cada cliente gera em média por dia com o tráfego que efectua e recebe?

186- Finalmente, o número médio de dias sem tráfego corresponde ao atraso estimado para o processo de portabilidade com um decurso normal, sendo que o valor de 43 dias foi obtido através da diferença entre a demora efectiva do processo de portabilidade para cada um dos 29.190 clientes afectados por estes atrasos deduzida de 15,4 dias, que correspondem à demora média efectiva em portabilidades sem quaisquer rejeições?

187- Valores a que aplicou a seguinte forma para cálculo do prejuízo:

$$29.190 \times 0,14 \times 43 = €172.273 - \text{receita líquida perdida?}$$

188- Ainda relativamente a estes clientes, que tiveram de esperar um excessivo e anormal tempo pela portabilidade, a A. teve que creditar o valor do plano mínimo mensal de preços contratado para o serviço de voz, por estes pago durante o período de tempo em que não tiveram ao dispor o serviço, sob pena de o cliente pagar duas vezes esse mesmo serviço?

189 - Embora o cliente tivesse o serviço de telefone fixo da ZON ao seu dispor, logo após a assinatura do contrato, através de um número de telefone provisório atribuído enquanto a portabilidade não era efectuada?

190- A A. viu-se obrigada a não cobrar ao cliente a mensalidade relativa a este serviço, uma vez que, conforme já acima se referiu, a R. continuava a facturar ao

cliente o seu serviço de telefone fixo enquanto a portabilidade não estivesse concretizada?

191 - Assim, no período em questão, compreendido entre 1 de Fevereiro de 2008 e 28 de Fevereiro de 2009, a A. devolveu aos seus clientes valores de mensalidades no montante de €289.911,00 (duzentos e oitenta mil novecentos e onze euros)?

192- Valor que resulta da multiplicação dos valores constantes do quadro seguinte:

$$(29.190 \times 1,4 \times 7,31)$$

| <u>Estimativa de créditos adicionais</u> |         |
|--|---------|
| N.º de Clientes afectados                | 29.190  |
| N.º adicional de mensalidades creditadas | 1,40    |
| Valor médio mensalidade (€)              | 7,31    |
| Valor dos créditos adicionais (€)        | 289.911 |

(Quadro 18)

?

193- A partir do final do ano de 2007, a A. lançou no mercado um serviço de telefone em local fixo verdadeiramente alternativo ao da R., que passou a comercializar de forma isolada ou integrado em pacotes de vários serviços?

194- Logo no início do ano de 2008, mais concretamente na última semana de Janeiro, a A. lançou uma forte campanha publicitária alicerçada na disponibilização da portabilidade gratuita do número de telefone fixo e na ausência de assinatura mensal?

195- Esta campanha, para além da comunicação do serviço de portabilidade, tinha também um enfoque institucional, decorrente do lançamento da marca “ZON”, a qual substituía a antiga marca “TV Cabo”?

196- A novidade e qualidade do serviço, aliadas à forte campanha publicitária lançada nesse altura, teve reflexo imediato nas vendas do serviços de telefone fixo que, logo a partir do mês de Janeiro de 2008, quase duplicaram relativamente à média das vendas dos três últimos meses do ano anterior?

197- Conforme se pode constatar pelos números expressos no seguinte quadro:

Evolução de Vendas ZON Phone

(Quadro 20)

?

198 - Porém, tal como a tendência expectável de ainda em Fevereiro de

199- Verificando-se, logo uma retracção no volume telefone fixo?

200- Em marcado negócio da empresa e com suceder após o lançamento características do serviço

201- No início de 2008, a técnicas para prestar o local fixo em mais de Portugal Continental, menos de 100.000 clientes

202- Pelo que existia um crescimento da venda

|        | Vendas Reais |
|--------|--------------|
| Out-07 | 11.156       |
| Nov-07 | 12.626       |
| Dez-07 | 15.725       |
| Jan-08 | 24.171       |
| Fev-08 | 26.585       |
| Mar-08 | 24.874       |
| Abr-08 | 26.914       |
| Mai-08 | 25.781       |
| Jun-08 | 22.063       |
| Jul-08 | 23.629       |
| Ago-08 | 21.373       |
| Set-08 | 28.434       |
| Out-08 | 29.238       |
| Nov-08 | 29.685       |
| Dez-08 | 30.570       |
| Jan-09 | 34.106       |
| Fev-09 | 31.579       |
| Mar-09 | 32.726       |

resulta do quadro anterior, crescimento é inflectida, 2008?

no mês de Março de 2008, de vendas de serviços de

contraste com o plano de o que seria expectável de um serviço com as de voz ZON?

A. tinha condições serviço de telefone em 2.600.000 lares em detendo à data pouco neste serviço?

potencial enorme de destes serviços?

203- A A. conseguiu fazer crescer as suas vendas do serviço de telefone (comercializado sob a denominação Phone) de 11.156 clientes em Outubro de 2007 para 21.847 em Janeiro de 2008, quase duplicando esse valor?

204- No mês de Fevereiro de 2008, as vendas do serviço registaram um crescimento de 24% relativamente ao mês anterior?

205- Perante um serviço recente da A., com uma forte campanha publicitária e elevado esforço de venda por parte da A., a expectativa seria a de continuar a crescer o número de vendas até próximo de um patamar de 30 mil serviços?

206- Se a isto juntarmos os efeitos de curva de aprendizagem da empresa na venda e instalação de um novo serviço, torna-se evidente que nada apontaria para um decréscimo das vendas em Março de 2008 de cerca de 9%?

207- O período compreendido entre Março de 2008 e Setembro de 2008 foi aquele que registou o pior comportamento de vendas quando comparado com os mesmos períodos de 2009 e 2010, tendo sido efectuada uma média de 24.793 vendas naquele primeiro período, conforme referido no artigo 234º *infra*, o que corresponde a - 11,6% do que no período homólogo de 2009 e -7,4% do que no mesmo período de 2010?

208- A retracção ocorrida coincide precisamente com o mês em que se iniciam as rejeições massivas dos pedidos de portabilidade da R.?

209- E manteve-se, ininterruptamente, até ao mês de Setembro de 2008, inclusive?

210- Mês em que começa a verificar-se uma ligeira recuperação do número de vendas, que apenas no primeiro trimestre de 2009 começam a atingir os valores normais esperados?

211- Tratando-se de um serviço muito esperado pelo público e no qual a A. investiu fortemente em meios e publicidade, a evolução normal das vendas, de acordo com o plano de negócio da ZON, seria de crescimento contínuo, pelo menos, ao longo de todo o primeiro ano após o lançamento, ou seja, durante todo o ano de 2008?

212- Sendo normal uma evolução no volume de vendas, tendo em conta o sector de actividade e tipo de serviço em causa, que lhes permitisse atingir o pico mais alto no segundo trimestre após o lançamento, ou seja, no período compreendido entre Março e Junho de 2008?

213- Havia, há anos, uma enorme expectativa do público e uma grande apetência do consumidor para deixar de pagar a assinatura do telefone fixo?

214- A A. direcionou a fase inicial da sua campanha de *marketing* do novo serviço de voz para os seus clientes do serviço de televisão por subscrição e de televisão e Internet (banda larga), os quais identificou como destinatários prioritários daquela nova oferta?

215- O facto de, à época, a ZON dispor de uma base de 1.482.979 clientes de televisão por subscrição e de banda larga permitia-lhe, com grande segurança, antecipar um conjunto significativo de vendas nos primeiros meses após o lançamento?

216- Já que os seus clientes eram um universo conhecido e com o qual a empresa já mantinha um relacionamento contratual, o que facilitava seguramente a venda de um serviço adicional?

217- Acresce que o serviço de voz era vendido em “pacotes”, juntamente com o serviço de televisão por subscrição (“dual play”), ou incluindo este e o serviço de banda larga (“triple play”)?

218- Sendo esta uma modalidade que captou a preferência da maioria dos clientes de serviços de comunicações em geral?

219- A A. disponibilizava à época três tarifários alternativos no seu serviço de telefone

Ilimitado, a saber:

- um tarifário incluindo chamadas ilimitadas para todas as redes fixa nacionais, 24h/dia e com mensalidade de 9,99€, com cobrança de 25€ a título de Taxa de Activação do serviço;

- outro tarifário incluindo 200 minutos de tráfego para todas as redes fixa nacionais, 24h/dia, com uma mensalidade de 5,99€, sendo cobrados 25€ a título de Taxa de Activação do serviço;

- um tarifário denominado Noites e Fins-de-Semana, incluindo chamadas ilimitadas para todas as redes fixas nacionais, nos dias úteis entre as 19 e as 9, e aos fins-de-semana 24h/dia, com uma mensalidade de 6,99€ e cobrança de 25€ a título de Taxa de Activação do serviço?

220- Por seu turno, o preçário-base da R. para o Serviço Telefónico em local fixo era composto por uma assinatura de 15,32€, incluindo chamadas ilimitadas dentro da rede PT nos dias úteis entre as 21h e as 9h.?

221- Na R., um plano equivalente ao plano ilimitado da A. custava promocionalmente durante 12 meses 17,49€/mês, passando depois para os 22,82€ - mais do dobro do valor da A.?

222- À entrada do ano de 2008, o cenário competitivo em termos de serviço de telefone em local fixo era o seguinte:

- A R. detinha cerca de 70% de quota de mercado, com uma base instalada a pagar uma Assinatura Mensal, com algum (pouco) tráfego incluído;

- A A., com um potencial de lares cobertos de 2.600.000, aptos para a prestação do serviço de telefone em local fixo alternativo ao da R.;

- A A. oferecia preços globalmente mais favoráveis do que os da R., conforme indicado *supra*, em virtude de apenas vender o serviço de telefone em conjunto com os serviços de TV e/ou Internet a novos ou actuais clientes, ou seja, apenas vendia aquele serviço num pacote;

- A R. ainda sem capacidade de ter uma oferta massificada de TV por Subscrição, para complementar os seus serviços de Telefone Fixo e Internet por ADSL?

223- Por outro lado, a A. não cobrava pelo seu serviço qualquer assinatura, ao contrário do que sucedia com a R., cuja assinatura se elevava a cerca de 15 euros (com IVA incluído)?

224- Em face do lançamento deste novo serviço de telefone fixo, com portabilidade gratuita, sem assinatura mensal, e com a possibilidade de ser comercializado em pacotes de “dual-play” e “triple-play” aos preços mais competitivos do mercado, a A. tinha a expectativa de ver crescer, de forma substancial, o seu número de clientes?

225- Ao contrário do que todas as condições de mercado faziam crer, o número de vendas não teve o crescimento previsto?

226- O número de vendas do serviço de telefone fixo por mês, durante o período de referência na presente acção (1 de Fevereiro de 2008 a 28 de Fevereiro de 2009) foi o seguinte:

Em Fevereiro de 2008 a A. realizou 26.585 vendas;

Em Março de 2008 a A. realizou 24.874 vendas;

Em Abril de 2008 a A. realizou 26.914 vendas;

Em Maio de 2008 a A.; realizou 25.781 vendas;

Em Junho de 2008 a A. realizou 22.063 vendas;

Em Julho de 2008 a A. realizou 23.629 vendas;

Em Agosto de 2008 a A. realizou 21.373 vendas;

Em Setembro de 2008 a A. realizou 28.434 vendas;

Em Outubro de 2008 a A. realizou 29.238 vendas;

Em Novembro de 2008 a A. realizou 29.685 vendas;

Em Dezembro de 2008 a A. realizou 30.570 vendas;

Em Janeiro de 2009 a A. realizou 34.160 vendas;

Em Fevereiro de 2009 a A. realizou 31.579 vendas?

227- Os meses em que ocorreu um menor crescimento, ou em que houve mesmo diminuição de vendas, foram precisamente os meses de Março a Setembro de 2008?

228- Este fenómeno de retracção das vendas ocorre precisamente após Fevereiro de 2008, altura em que se iniciam as rejeições massivas dos pedidos de portabilidade da R., sendo o período em análise - de Março a Setembro de 2008 - aquele em que o número de rejeições de pedidos pela R. e o número de reclamações dos clientes se apresentam mais elevados?

- 229- O conhecimento público das dificuldades na concretização da portabilidade para a rede ZON, funcionou como um forte desincentivo à mudança de operador?
- 230- Segundo os dados oficiais da ANACOM, o número de portações totais desde o início da portabilidade ascendeu a 2.295.963, num serviço cujo número de assinantes na última década oscilou entre os 4.200.000 e os 4.500.000?
- 231- Os entraves provocados pela R. à portabilidade provocaram também um profundo desincentivo à acção comercial das forças de vendas da ZON?
- 232- As quais, condecoradoras que eram dos problemas associados aos processos de portabilidade a partir da rede da PTC, retraíram a sua actividade de vendas do serviço fixo, de modo a não serem alvo das reclamações de clientes?
- 233- Em consequência da conduta da R., a A. estima ter deixado de angariar, durante o período de Março a Setembro de 2008, um número de clientes não inferior a 36.127?
- 234- Número que calculou tendo em conta a diferença entre as vendas médias mensais reais, no período de Março a Setembro de 2008 - 24.793 - e as vendas médias mensais reais no período de Outubro de 2008 a Março de 2009 - 29.954 - altura em que se verificou uma ligeira retoma das vendas até aos níveis que a A. esperava de início obter (cfr. quadro 20)?
- 235- Tal diferença de 5.161 vendas mensais, multiplicada pelo número de meses em que a quebra se verificou - 7 (Março a Setembro 2008) - , resulta no referido número de clientes não angariados de 36.127?
- 236- A A. efectuou um estudo sobre o crescimento previsível das vendas do serviço de telefone fixo e do número de clientes que estima ter deixado de angariar?
- 237- E também uma projecção sobre o perfil expectável dos clientes não angariados, a fim de determinar quantos desses clientes iriam, a par da adesão ao serviço de telefone fixo, aderir a outros serviços da ZON?
- 238- Esta projecção é essencial à estimativa dos prejuízos, quer porque o período médio de permanência do cliente (taxa de *churn*) em cada “pacote” de serviços difere, o que influencia o resultado para o serviço de telefone fixo?
- 239- Quer porque essencialmente, a não angariação de clientes para o serviço de telefone fixo teve reflexo directo na quebra das vendas previsíveis dos outros serviços da A., internet e televisão?
- 240- Para determinar o perfil dos clientes não angariados, a A. analisou as vendas reais do serviço de telefone fixo durante o período de Março a Setembro de 2008 e

verificou que 30% desses clientes aderiram ao serviço “triple-play”, 11% ao serviço “dual-play”, 18% ao serviço Internet e Voz e 40% apenas ao serviço de voz (já sendo cliente do serviço de televisão por subscrição quer no caso da adesão ao “dual-play” quer no da adesão ao serviço de voz)?

241- Aquelas percentagens de clientes angariados para os vários serviços correspondem aos valores globais abaixo indicados, tomando como base num volume total de vendas do serviço de telefone em local fixo de 173.068 entre os meses de Março de 2008 e Setembro de 2008, conforme resulta do Quadro 20 *supra*:

- Para o 3P, ou seja, vendas de telefone em simultâneo com TV e Internet: 51.920 (30%);
- Para o 2P, ou seja, vendas de telefone em simultâneo com TV: 19.037 (11%);
- Para o Net+Voz, ou seja, vendas de telefone em simultâneo com Net em já clientes TV: 31.152 (18%);
- Para a Voz, ou seja, vendas de telefone isoladas em já clientes com os serviços de TV ou TV e Internet: 69.227 (40%)?

242- Com base nesta realidade, pode concluir-se com segurança a previsão de que dos 36.127 clientes não angariados, 30% iriam aderir ao serviço “triple-play”, 11% ao serviço “dual-play”, 18% ao serviço Internet e Voz e 40% apenas ao serviço de voz (já sendo cliente do serviço de televisão por subscrição quer no caso da adesão ao “dual-play” quer no da adesão ao serviço de voz)?

243- Deste modo, a A. teve em conta, na avaliação do valor do prejuízo derivado da ausência de angariação de clientes só para o serviço de telefone fixo (integrado ou não noutrios pacotes), os valores e factores constantes do quadro seguinte:

| Perfil expectável do Cliente                  | 3P     | 2P     | Net + Voz | Voz    | Totais: |
|---|--------|--------|-----------|--------|---------|
| Mix vendas Mar – Set 2008 <sup>4</sup>        | 30%    | 11%    | 18%       | 40%    | 100%    |
| ARPU – receita média (bruta) por cliente/mês  | €12,38 | €12,38 | €12,38    | €12,38 |         |
| AMPU – margem média (liquida) por             | €10,29 | €10,29 | €10,29    | €10,29 |         |
| Custos variáveis não verificados <sup>5</sup> | €80,78 | €80,78 | €80,78    | €80,78 |         |

<sup>4</sup> Estabelece a percentagem, no universo dos 36.127 clientes não angariados, que era previsível aderirem a cada um dos pacotes de serviços.

|   |       |       |       |        |        |
|---|-------|-------|-------|--------|--------|
| Taxa de churn <sup>6</sup> – coeficiente de desistência anual dos | 24%   | 25%   | 31%   | 15%    |        |
| Valor perdido (M€) – receita líquida não gerada                   | M€4,7 | M€1,7 | M€2,1 | M€10,8 | M€19,2 |

(Quadro 22)

?

244- Isto é, relativamente a 30% dos 36.127 clientes que a A. deixou de angariar para o serviço de telefone fixo integrado no pacote “triple-play”, era previsível que cada um desses clientes viesse a gerar um ARPU, ou seja, uma receita média por mês de €12,38?

245- E um AMPU, ou seja, uma margem média por mês de €10,29?

246- Por outro lado, a A. não teve com esses clientes os custos variáveis associados ao serviço que teria tido se os tivesse angariado, no valor de €80,78?

247- Sendo a taxa de churn, ou seja a taxa anual de desistência dos clientes deste serviço “triple-play” de 24%?

248- Quanto aos 11% dos 36.127 clientes que a A. deixou de angariar para o serviço de telefone fixo integrado no pacote “dual-play” era previsível que cada um desses clientes viesse a gerar um ARPU, ou seja, uma receita média por mês de €12,38?

249- E um AMPU, ou seja, uma margem média por mês de €10,29?

250- Por outro lado, a A. não teve com esses clientes os custos variáveis associados ao serviço que teria tido se os tivesse angariado, no valor de €80,78?

251- Sendo a taxa de churn, ou seja a taxa anual de desistência dos clientes deste serviço “triple-play” de 25%?

252- No que se refere aos 18% dos 36.127 clientes que a A. deixou de angariar para o serviço de telefone fixo integrado no pacote “Net+Voz” era previsível que cada um desses clientes viesse a gerar um ARPU, ou seja, uma receita média por mês de €12,38?

253- E um AMPU, ou seja, uma margem média por mês de €10,29?

---

<sup>5</sup> Tratam-se de custos com a aquisição do cliente, comerciais, instalação de equipamentos, etc., em que a A. não teve que incorrer.

<sup>6</sup> Taxa de Churn: coeficiente de desistência anual dos clientes de um serviço ou produto medido através de indicadores de gestão da base de clientes. Da aplicação desta taxa resulta um número médio de anos de permanência de um cliente num serviço ou num pacote de serviços.

254- Por outro lado, a A. não teve com esses clientes os custos variáveis associados ao serviço que teria tido se os tivesse angariado, no valor de €80,78?

255-Sendo a taxa de churn, ou seja a taxa anual de desistência dos clientes deste serviço “triple-play” de 31%?

256- Por fim, quanto aos 40% dos 36.127 clientes que a A. deixou de angariar apenas para o serviço de telefone em local fixo era previsível que cada um desses clientes viesse a gerar um ARPU, ou seja, uma receita média por mês de €12,38?

257- E um AMPU, ou seja, uma margem média por mês de €10,29?

258- Por outro lado, a A. não teve com esses clientes os custos variáveis associados ao serviço que teria tido se os tivesse angariado, no valor de €80,78?

259- Sendo a taxa de churn, ou seja a taxa anual de desistência dos clientes deste serviço “triple-play” de 15%?

260- A A. teve assim em conta os valores constantes do Quadro 22 e acima explicados na avaliação do valor do prejuízo derivado da ausência de angariação de clientes só para o serviço de telefone fixo?

261- E, com base nestes valores, determinou o valor da receita líquida perdida (prejuízo) no serviço de telefone fixo integrado no pacote “triple-play” através da seguinte fórmula de cálculo que se exemplifica:

$$36.127 \times 30\% \times (10,29 \times 12 \text{ meses} \times (1/24\%)^7) - 80,78/1.000.000 = \\ €4.704.396,00 \text{ (montante do prejuízo)?}$$

262- Tendo apurado a receita líquida perdida no serviço de voz fixo integrado em cada um dos outros pacotes através da mesma fórmula de cálculo?

263- Assim, da aplicação da supra referida fórmula, resulta um prejuízo de:

- €4.704.396,00 (Quatro milhões setecentos e quatro mil trezentos e noventa a seis euros) para o serviço de voz integrado no pacote “triple-play”;
- €1.672.931,00 (um milhão seiscentos e setenta a dois mil novecentos e trinta e um euros) para o serviço de voz integrado no pacote “dual-play”;
- €2.073.838,00 (Dois milhões setenta e três mil oitocentos e trinta e oito euros) para o serviço de voz integrado no pacote “Internet e voz”;
- €10.775.767,00 (Dez milhões setecentos e setenta e cinco mil setecentos e sessenta e sete euros) para o serviço de “voz isolado”?

---

<sup>7</sup> O que equivale a 4 anos de tempo médio de permanência.

- 264- A A. verificou, através das vendas reais efectuadas entre o período de Março a Setembro de 2008, que 60% dos clientes angariados para o serviço de telefone fixo acabaram também por aderir aos serviços de internet e Televisão (quadro 24)?
- 265- De onde se concluiu que o crescimento das vendas dos outros serviços estava, e iria estar, indexada às vendas do serviço de telefone fixo?
- 266- A venda do novo serviço de telefone fixo da ZON, acabava por funcionar como um chamariz para os outros serviços?
- 267- Existe uma preferência dos clientes para concentrar no mesmo operador todos os serviços da mesma natureza, o que é compreensível por razões de melhor gestão de custos e outras de ordem prática (contactos, reclamações, etc.)?
- 268- Especialmente quando os serviços são oferecidos em “pacotes” com um preço global mais competitivo do que o preço dos serviços adquiridos isoladamente?
- 269- Foi precisamente por esta razão que a A. lançou o serviço de telefone fixo integrado em “pacotes” de outros serviços, como o “dual-play” e o “triple play”?
- 270- De acordo com o estudo efectuado pela A., era previsível que 60% dos 36.127 clientes não angariados iriam, para além do serviço de voz fixa, aderir também aos serviços de internet e televisão, nas percentagens já supra referidas. (cfr. quadro 24)?
- 271- Os clientes associavam errónea mas plausivelmente os atrasos na realização das portabilidades a uma falta de experiência, desleixo ou incompetência da A. no que toca a estes processos e à prestação do serviço telefónico em local fixo?
- 272- Atendendo a que o interface com os clientes era assegurado pela A. e os clientes desconheciam que as sucessivas recusas nos pedidos se deviam a um comportamento da R. e não a uma insuficiente preparação dos processos de probabilidade pela A., que não existiu?
- 273- Ao ser veiculada pela comunicação social a existência de grandes atrasos nos processos de portabilidade para a ZON, tal veio causar uma percepção no público em geral de que a mudança para o serviço fixo da A. não seria uma boa opção?
- 274- O que assumiu especial gravidade por se tratar de um momento em que a ZON, na sequência do “spin-off”, se encontrava a realizar importantes investimentos na sua nova imagem?
- 275- Muitos dos clientes afectados, por desconhecimento da realidade, imputaram a culpa das recusas e atrasos registados na portabilidade à suposta ineficiência e incompetência da própria A. no tratamento de todo o processo de portabilidade?

276- Sendo que, para tal, também contribuiu fortemente o facto de as rejeições terem sido frequentemente seguidas do envio de cartas pela R. aos clientes com informação incorrecta e falsa, atribuindo à A. um suposto cancelamento do pedido de portabilidade, ou com ofertas tendentes à retenção de clientes na rede da PTC?

277- Em consequência foram apresentadas contra a A. pelos clientes afectados mais de 30.000 reclamações, quer directamente aos serviços da A., quer à DECO, ANACOM ou Instituto do Consumidor (quadro 11)?

278- Pelo facto da ZON ser uma sociedade com grande notoriedade, os problemas nos processos de portabilidade acabaram por vir a ser do conhecimento público geral, designadamente através dos jornais e televisão?

279- A PTC fornece o Serviço Fixo de Telefone de forma isolada, isto é, sem ser integrado numa oferta que englobe outros serviços?

280- O que a ZON não faz (já que apenas fornece o Serviço Fixo de Telefone a clientes aos quais já preste, pelo menos, o serviço de televisão por subscrição)?

281- No serviço fixo telefónico, a PTC actua em todos os segmentos de mercado?

282- Sendo que, por seu turno, a ZON apenas actua nos segmentos Residencial e SoHo (“small Office, home office”)?

283- A ZON ofereceu, desde sempre, o serviço de televisão isoladamente, o que a PTC apenas recentemente faz?

284- A actividade principal da Autora é a distribuição de televisão por subscrição?

285- O negócio de TV por subscrição é essencialmente orientado para clientes Residenciais e SoHo (cafés, restaurantes, bares, etc)?

286- Considerando-se que:

(i) a ZON e a Cabovisão estão presentes exclusivamente nos mercados de clientes Residenciais e SoHo, sendo residual o fornecimento de serviços a PMEs e a Grandes Empresas Públicas ou Privadas,

(ii) a ZON e a Cabovisão têm cerca de 1 milhão de clientes de televisão e Voz;

(iii) a Vodafone, a Optimus e a TMN fornecem um serviço de telefone fixo com base em GSM; e

(iv) o número de acessos de telefone fixo com GSM era, no terceiro quadrimestre de 2011, de 454.000; e

(iv) a Vodafone, a Optimus e a AR Telecom tinham no terceiro quadrimestre de 2011 cerca de 80.000 clientes de televisão associados a estes segmentos de mercado?

287- O número de clientes Residenciais de serviço fixo telefónico da PTC (não integrado num pacote com televisão) é hoje inferior a 30% do mercado de Voz Fixa em Portugal para esse segmento (neste sentido, *vide* as estatísticas do ICP-ANACOM sobre o serviço fixo telefónico e de televisão por subscrição relativamente ao 3.º trimestre de 2011)?

288- Todos os operadores têm acesso permanente a informação actualizada sobre os processos de portabilidade, designadamente sobre as portações já agendadas, na medida em que dispõem de bases de dados conformes com a BDR, sendo informados pela ER, de forma regular, das actualizações previstas ou em curso, pelo que dispõem de capacidade para ir gerindo os pedidos de portabilidade que apresentam em conformidade com os agendamentos já efectuados?

289- Em 15 de Setembro de 2007, a então Sonaecom adquiriu a carteira de clientes residenciais e SoHo da ONI?

290- Tal aquisição determinou a migração de uma quantidade significativa de números deste último operador para a Sonaecom?

291- Migração de clientes que decorreu desde 15 de Setembro de 2007 até Julho de 2008?

292- E que determinou a necessidade de realização num curto espaço de tempo de um número anormal de alterações nos sistemas dos diversos operadores (que neste processo assumem a qualidade de terceiros)?

293- Os quais tiveram de proceder à alteração do NRN correspondente para cada um dos números?

294- Alteração que consome a capacidade dos sistemas?

295- Acresce que ainda em 2007 a SONAECOM (Novis) adquiriu igualmente a empresa TELE 2?

296- Tendo tal negócio determinado também a necessidade de proceder à portação/migração dos números da TELE 2 para a SONAECOM (NOVIS)?

297- O que consubstanciou uma sobrecarga dos sistemas dos diversos operadores, tendo em vista a realização desta operação?

298- A contemporaneidade dos efeitos destas duas operações nos sistemas dos diversos operadores sobrecarregou a capacidade dos sistemas, o que propiciou a ocorrência de falhas nos mesmos?

299- Com efeitos e consequências que se repercutiram no desempenho dos sistemas no período imediatamente seguinte?

300- A partir de Fevereiro de 2008 verificou-se uma quantidade massiva de pedidos de portabilidade submetidos à PTC pela Autora?

301- Esta quantidade massiva de pedidos de portabilidade submetidos pela ZON ocorreu em acréscimo às duas operações já descritas?

302- Este aumento exponencial dos pedidos de portabilidade a realizar pela PTC correspondeu, assim, a um período que nunca antes tinha ocorrido com a intensidade com que estava a verificar-se ?

303- E sem qualquer pré-aviso por parte do operador que estava a causar tal aumento inesperado de pedidos?

304- Foram apresentados pela ZON pedidos de portabilidade que individualmente ultrapassavam o limite de 2600 operações por dia?

305- Designadamente:

- (i) para o dia 28.02.2008, a ZON refere que apresentou 3802 pedidos de portabilidade à PTC;
- (ii) para o dia 29.02.2008, a ZON refere que apresentou 4763 pedidos de portabilidade à PTC;
- (iii) para o dia 04.03.2008, a ZON refere que apresentou 3101 pedidos de portabilidade à PTC;
- (iv) para o dia 05.03.2008, a ZON refere que apresentou 3658 pedidos de portabilidade à PTC;
- (v) para o dia 06.03.2008, a ZON refere que apresentou 7287 pedidos de portabilidade à PTC;
- (vi) para o dia 07.03.2008, a ZON refere que apresentou 6860 pedidos de portabilidade à PTC;
- (vii) para o dia 10.03.2008, a ZON refere que apresentou 3560 pedidos de portabilidade à PTC;
- (viii) para o dia 11.03.2008, a ZON refere que apresentou 3369 pedidos de portabilidade à PTC;
- (ix) para o dia 12.03.2008, a ZON refere que apresentou 2795 pedidos de portabilidade à PTC;
- (x) para o dia 17.03.2008, a ZON refere que apresentou 2749 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xi) para o dia 18.03.2008, a ZON refere que apresentou 4041 pedidos de portabilidade à PTC;

- (xii) para o dia 19.03.2008, a ZON refere que apresentou 3783 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xiii) para o dia 20.03.2008, a ZON refere que apresentou 3170 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xiv) para o dia 26.03.2008, a ZON refere que apresentou 3162 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xv) para o dia 27.03.2008, a ZON refere que apresentou 4509 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xvi) para o dia 28.03.2008, a ZON refere que apresentou 4588 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xvii) para o dia 31.03.2008, a ZON refere que apresentou 4288 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xviii) para o dia 01.04.2008, a ZON refere que apresentou 6555 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xix) para o dia 03.04.2008, a ZON refere que apresentou 3260 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xx) para o dia 08.04.2008, a ZON refere que apresentou 3204 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxi) para o dia 09.04.2008, a ZON refere que apresentou 15.119 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxii) para o dia 10.04.2008, a ZON refere que apresentou 10.051 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxiii) para o dia 11.04.2008, a ZON refere que apresentou 4168 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxiv) para o dia 14.04.2008, a ZON refere que apresentou 3757 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxv) para o dia 15.04.2008, a ZON refere que apresentou 3518 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxvi) para o dia 16.04.2008, a ZON refere que apresentou 4232 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxvii) para o dia 17.04.2008, a ZON refere que apresentou 2623 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxviii) para o dia 18.04.2008, a ZON refere que apresentou 3199 pedidos de portabilidade à PTC;

- (xxix) para o dia 21.04.2008, a ZON refere que apresentou 5526 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxx) para o dia 22.04.2008, a ZON refere que apresentou 3324 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxi) para o dia 30.04.2008, a ZON refere que apresentou 4068 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxii) para o dia 02.05.2008, a ZON refere que apresentou 6658 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxiii) para o dia 05.05.2008, a ZON refere que apresentou 7151 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxiv) para o dia 06.05.2008, a ZON refere que apresentou 4978 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxv) para o dia 07.05.2008, a ZON refere que apresentou 3482 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxvi) para o dia 08.05.2008, a ZON refere que apresentou 3863 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxvii) para o dia 12.05.2008, a ZON refere que apresentou 3635 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxviii) para o dia 13.05.2008, a ZON refere que apresentou 2784 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xxxix) para o dia 15.05.2008, a ZON refere que apresentou 3392 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xl) para o dia 16.05.2008, a ZON refere que apresentou 5195 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xli) para o dia 19.05.2008, a ZON refere que apresentou 3245 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xlii) para o dia 20.05.2008, a ZON refere que apresentou 3971 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xliii) para o dia 21.05.2008, a ZON refere que apresentou 4678 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xliv) para o dia 23.05.2008, a ZON refere que apresentou 4780 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xlv) para o dia 26.05.2008, a ZON refere que apresentou 4625 pedidos de portabilidade à PTC;

- (xlvi) para o dia 27.05.2008, a ZON refere que apresentou 5740 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xlvii) para o dia 28.05.2008, a ZON refere que apresentou 5149 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xlviii) para o dia 29.05.2008, a ZON refere que apresentou 8033 pedidos de portabilidade à PTC;
- (xlix) para o dia 30.05.2008, a ZON refere que apresentou 7342 pedidos de portabilidade à PTC;
- (l) para o dia 02.06.2008, a ZON refere que apresentou 5867 pedidos de portabilidade à PTC;
- (li) para o dia 03.06.2008, a ZON refere que apresentou 6459 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lii) para o dia 04.06.2008, a ZON refere que apresentou 7928 pedidos de portabilidade à PTC;
- (liii) para o dia 05.06.2008, a ZON refere que apresentou 8084 pedidos de portabilidade à PTC;
- (liv) para o dia 06.06.2008, a ZON refere que apresentou 5812 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lv) para o dia 09.06.2008, a ZON refere que apresentou 6449 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lvi) para o dia 11.06.2008, a ZON refere que apresentou 8465 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lvii) para o dia 12.06.2008, a ZON refere que apresentou 8956 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lviii) para o dia 13.06.2008, a ZON refere que apresentou 8452 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lix) para o dia 16.06.2008, a ZON refere que apresentou 5583 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lx) para o dia 17.06.2008, a ZON refere que apresentou 4973 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxi) para o dia 18.06.2008, a ZON refere que apresentou 4170 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxii) para o dia 19.06.2008, a ZON refere que apresentou 4471 pedidos de portabilidade à PTC;

- (lxiii) para o dia 20.06.2008, a ZON refere que apresentou 6057 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxiv) para o dia 23.06.2008, a ZON refere que apresentou 3690 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxv) para o dia 26.06.2008, a ZON refere que apresentou 3919 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxvi) para o dia 27.06.2008, a ZON refere que apresentou 3304 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxvii) para o dia 30.06.2008, a ZON refere que apresentou 3096 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxviii) para o dia 07.07.2008, a ZON refere que apresentou 3502 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxix) para o dia 08.07.2008, a ZON refere que apresentou 4032 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxx) para o dia 09.07.2008, a ZON refere que apresentou 3267 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxi) para o dia 10.07.2008, a ZON refere que apresentou 3378 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxii) para o dia 09.07.2008, a ZON refere que apresentou 3267 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxiii) para o dia 11.07.2008, a ZON refere que apresentou 3503 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxiv) para o dia 14.07.2008, a ZON refere que apresentou 4053 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxv) para o dia 15.07.2008, a ZON refere que apresentou 4279 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxvi) para o dia 16.07.2008, a ZON refere que apresentou 4431 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxvii) para o dia 17.07.2008, a ZON refere que apresentou 3933 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxviii) para o dia 18.07.2008, refere que a ZON apresentou 3359 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxix) para o dia 21.07.2008, a ZON refere que apresentou 3738 pedidos de portabilidade à PTC;

- (lxxx) para o dia 22.07.2008, a ZON refere que apresentou 3807 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxxi) para o dia 23.07.2008, a ZON refere que apresentou 3851 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxxii) para o dia 24.07.2008, a ZON refere que apresentou 3605 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxxiii) para o dia 25.07.2008, a ZON refere que apresentou 2811 pedidos de portabilidade à PTC;
- (lxxxiv) para o dia 30.07.2008, a ZON refere que apresentou 2721 pedidos de portabilidade à PTC; e
- (lxxxv) para o dia 31.07.2008, a ZON refere que apresentou 3274 pedidos de portabilidade à PTC?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 16.831 a seguir a “Em consequência” (38º Volume, a que corresponde fls. 69 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 17.353 da contestação aperfeiçoada (39º Volume, a que corresponde fls. 591 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido José Jorge Matos Correia).

A alegação atinente a cada dia de calendário, seguida da enunciação dos nomes atinentes a esse dia, vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

306- O processo de portabilidade envolve directamente sempre dois operadores de telecomunicações, o PD e o PR?

307- Sendo que ambos submetem e recebem os pedidos de portabilidade de forma electrónica através de um intermediário – a ER – que valida e controla o processo de portabilidade?

308- Esta multiplicidade de intervenientes acarreta a necessidade de uma perfeita coordenação dos sistemas, sendo evidentes as dificuldades decorrentes de se estar perante a necessidade de intercomunicação de uma pluralidade de interlocutores?

309- Desta complexidade do processo de portabilidade decorre necessariamente (pela natureza das coisas) que o processamento dos pedidos de portabilidade por vezes ocorre com erros e falhas?

- 310- No caso em apreço, aliás, esses erros e essas falhas foram determinados por circunstâncias decorrentes da falência/falha dos sistemas informáticos, nomeadamente em situações em que os sistemas de informação, por não terem capacidade infinita de processamento, não conseguirem processar pedidos de portabilidade por estarem a trabalhar para além da capacidade ?
- 311- Ou pelo facto de o processo de portabilidade acarretar a comunicação de sistemas informáticos muito diversos, de cada um dos operadores, que podem gerar erros na intercomunicação dos mesmos?
- 312- Ou ainda pelo facto de os sistemas informáticos gerarem erros que nem sempre são imediatamente detetáveis pelos seus utilizadores e que podem entorpecer a performance do sistema, levando a que o mesmo não responda no prazo expectável, gerando erros informáticos, como o erro de time-out ?
- 313- Por lapsos humanos na inserção dos dados nos pedidos electrónicos de portabilidade ou na validação dos mesmos?
- 314- Lapsos esses correspondentes a erros na inserção de diversos algarismos, correspondentes ao número de telefone do assinante e a outros números de documentos de identificação (sendo normal o que comumente se designa de “erro de simpatia” na digitação dos números em causa no sistema informático)?
- 315- Assim como de dados alfanuméricos complexos, como nomes e moradas dos assinantes, com inserção de números de polícia, sendo comum o erro humano correspondente à inserção de tais dados com gralhas ?
- 316 - E por erros dos assinantes no momento da subscrição da denúncia ou na falta de diligência de actualização dos seus dados junto do seu operador?
- 317- Neste último caso, os erros e a falta de diligência correspondem a erros ortográficos na inserção de nome e morada e a erros de simpatia na identificação do número de telefone e números de documentos de identificação?
- 318- Estes erros manifestam-se na introdução dos referidos dados nas denúncias que são entregues pelos assinantes ao operador?
- 319- A tal acresce o facto de os assinantes não procederem à atualização dos seus dados junto do operador de telecomunicações?
- 320- Por vezes os assinantes, por força do casamento ou do divórcio, alteram o seu nome, sem realizar a correspondente alteração junto do operador?

321- Ou a morada de instalação do seu telefone é alterada, na sequência da redenominação da rua em causa, sendo que tal alteração também não é comunicada ao operador de comunicações?

322- A PTC passou a solicitar aos diversos operadores que lhe submetiam pedidos de portabilidade, ao abrigo dos acordos de simplificação celebrados, a documentação que servia de base aos pedidos de portabilidade que lhe tinham sido apresentados?

323- E no âmbito da análise da documentação que lhe foi remetida, constatou a PTC que em muitos casos, nomeadamente no caso de vários pedidos submetidos pela ZON, o operador não dispunha de denúncia válida que sustentasse o pedido de portabilidade?

324- Tais conclusões conduziram a PTC à denúncia dos acordos de simplificação, tendo denunciado o acordo com a Autora em Novembro de 2009?

325- A falta de correspondência da titularidade e da morada foram, pelo menos em 45% dos casos, originadas em erros constantes dos pedidos de portabilidade que a ZON dirigiu à PTC?

326- Em relação aos factos alegados desde fls. 1441 (7º Volume, a que corresponde fls. 23 da petição aperfeiçoada) a fls. 4384 v da petição aperfeiçoada (12º Volume, a que corresponde fls. 5910 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Manuel Marques Salgado e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires) a Ré não consegue identificar a entrada nos seus sistemas dos seguintes 214 pedidos de portabilidade que a Zon reputa como tendo sido rejeitados pela PTC: seguinte-se fls. 17.389 (fls. 627 da contestação aperfeiçoada) a partir de “1.” até fls. 17405 (fls. 643 da contestação aperfeiçoada) até “BARunSousa”?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 17.406 (39º Volume, a que corresponde fls. 644 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 30.596 da contestação aperfeiçoada (65º Volume, a que corresponde fls. 13.834 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Joacir Sebastião Possamai).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

327- A Ré não recebeu nos seus sistemas os seguintes pedidos de portabilidade: segundo-se fls. 30.603 da contestação aperfeiçoada a partir de “1.” ( fls. 13841 da contestação aperfeiçoada) até fls. 30.627 ( fls. 13865 da contestação aperfeiçoada), sendo o último nome referido Carlo José BArun Sousa? A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls.30.628 (65º Volume, a que corresponde fls.13.866 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 46.657 da contestação aperfeiçoada (97º Volume, a que corresponde fls. 29.895 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Joacir Sebastião Possamai).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 46.664 (97º Volume, a que corresponde fls. 29902 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 46685 da contestação aperfeiçoada (97º Volume, a que corresponde fls. 29923 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Carlos José Barun Sousa).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 46.686 (97º Volume, a que corresponde fls. 29924 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 59284 da contestação aperfeiçoada (123º Volume, a que corresponde fls. 42522 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido António Domingos da Palma).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

328- A ZON, muitas vezes, demorava mais tempo do que o razoável até colocar os pedidos de portabilidade após obter a denúncia assinada pelo cliente?

329- Demorando a ZON algum tempo - provavelmente por ter recebido muitas denúncias na sequência do lançamento do seu serviço, a submeter os correspondentes pedidos de portabilidade - os assinantes poderão desistir do pedido antes de o mesmo ser concretizado?

330- Tanto assim era que ZON apresentava pedidos com base em denúncias que já tinham caducado?

331- A ZON baseou pedidos de portabilidade em denúncias caducadas nos seguintes casos:

- a) no período compreendido entre 4 de março e 4 de abril de 2009, pelo menos em 36 denúncias caducadas;
- b) no período compreendido entre 5 de abril e 30 de abril de 2009, pelo menos em 1 denúncia caduca;
- c) no mês de maio de 2009, pelo menos em 4 denúncias caducadas;
- d) no mês de junho de 2009, pelo menos em 81 denúncias caducadas;
- e) no mês de julho de 2009, pelo menos em 81 denúncias caducadas;
- f) no mês de agosto de 2009, pelo menos em 63 denúncias caducadas;
- g) no mês de setembro de 2009, pelo menos em 107 denúncias caducadas;
- h) no mês de outubro de 2009, pelo menos em 121 denúncias caducadas;
- i) no mês de novembro de 2009, pelo menos em 112 denúncias caducadas;
- j) no mês de dezembro de 2009, pelo menos em 67 denúncias caducadas;
- k) no mês de janeiro de 2010, pelo menos em 66 denúncias caducadas;
- l) no mês de março de 2010, pelo menos em 47 denúncias caducadas;
- m) no mês de abril de 2010, pelo menos em 33 denúncias caducadas;
- n) no mês de maio de 2010, pelo menos em 10 denúncias caducadas;
- o) no mês de junho de 2010, pelo menos em 1 denúncia caduca;
- p) no mês de julho de 2010, pelo menos em 2 denúncias caducadas;
- q) no mês de agosto de 2010, pelo menos em 10 denúncias caducadas;
- r) no mês de setembro de 2010, pelo menos em 10 denúncias caducadas;
- s) no mês de novembro de 2010, pelo menos em 8 denúncias caducadas;
- t) no mês de dezembro de 2010, pelo menos em 4 denúncias caducadas;
- u) no mês de janeiro de 2011, pelo menos em 4 denúncias caducadas;
- v) no mês de fevereiro de 2011, pelo menos em 13 denúncias caducadas;

- w) no mês de março de 2011, pelo menos em 13 denúncias caducas;
- x) no mês de abril de 2011, pelo menos em 39 denúncias caducas;
- y) no mês de maio de 2011, pelo menos em 15 denúncias caducas;
- z) no mês de junho de 2011, pelo menos em 9 denúncias caducas;
- aa) no mês de julho de 2011, pelo menos em 19 denúncias caducas;
- bb) no mês de agosto de 2011, pelo menos em 6 denúncias caducas;
- cc) no mês de setembro de 2011, pelo menos em 18 denúncias caducas;
- dd) no mês de outubro de 2011, pelo menos em 7 denúncias caducas;
- ee) no mês de novembro de 2011, pelo menos em 9 denúncias caducas;
- ff) no mês de dezembro de 2011, pelo menos em 5 denúncias caducas;
- gg) no mês de janeiro de 2012, pelo menos em 9 denúncias caducas; e
- hh) no mês de fevereiro de 2012, pelo menos em 10 denúncias caducas?

332 - Nesta situação, encontram-se, pelo menos, os seguintes pedidos?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 59.289 (123º Volume, a que corresponde fls. 42527 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 59.296 da contestação aperfeiçoada (123º Volume, a que corresponde fls. 42.534 da contestação aperfeiçoada).

A alegação atinente a cada data vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 59.301 (123º Volume, a que corresponde fls. 42539 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 70.975 da contestação aperfeiçoada (146º Volume, a que corresponde fls. 54.213 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Hotelec, Lda).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

333- A submissão massiva de pedidos de portabilidade pela ZON teve impacto no processamento de pedidos de portabilidade pela PTC, na medida em que a ZON submetia os pedidos de portabilidade, por defeito, para o 8.º dia útil subsequente à colocação do pedido, i.e., para o 1.º dia elegível para agendamento?

334- O que dificultava o agendamento dos pedidos de portabilidade dos outros operadores e potenciava situações de excesso do limite da capacidade diária para processamento de pedidos de portabilidade?

335- A colocação de muitos pedidos de portabilidade pela ZON, preferencialmente para a primeira janela disponível, implicava que a capacidade da PTC para processar pedidos de portabilidade ficasse preenchida quase na totalidade com pedidos de portabilidade submetidos pela ZON?

336- A título exemplificativo, o facto de a ZON submeter e agendar para um determinado dia mais de 1600 pedidos de portabilidade determina que a PTC apenas disponha de capacidade para processar 1000 pedidos de portabilidade e alterações de NRN naquele dia para todos os restantes operadores para além da ZON?

337- O que, levando à rejeição dos pedidos dos outros operadores, dificulta o agendamento de pedidos de portabilidade, porque obriga à submissão de novo pedido?

338- Por outro lado, o facto de se encontrarem já agendados pedidos de portabilidade e alterações de NRN para as janelas de portabilidade pretendidas e indicadas pela ZON aquando da submissão dos seus pedidos de portabilidade, implicava a impossibilidade de conjugar todos os pedidos da ZON pelo facto de a soma dos mesmos ao número de pedidos e alterações previamente agendados exceder a capacidade de 2600/3880 por dia?

339- Tal actuação da Autora deu origem à colocação, por defeito, de grandes quantidades de pedidos para o oitavo dia útil, implicando uma distribuição extremamente desequilibrada dos pedidos ao longo do período previsto para agendamento da portabilidade?

340- A ZON submetia os pedidos de portabilidade e agendava, por defeito, todos os pedidos de portabilidade para a primeira janela disponível, ou seja, para o 8.º dia útil posterior à submissão do pedido?

341- O facto de a ZON colocar massivamente pedidos de portabilidade e não gerir faseadamente o seu agendamento para outros dias que não o primeiro dia útil subsequente ao do pedido determinava que todos os pedidos submetidos num dia

tinham indicado o mesmo dia para serem processados, levando ao esgotamento da capacidade da PTC para processar pedidos de portabilidade nos dias em causa?

342- Por outro lado, o facto de os restantes operadores fazerem uma gestão faseada do agendamento, indicando outras janelas de portabilidade para além da primeira possível, implicava que para a primeira janela possível para os pedidos da ZON – e para a qual esta agendava por defeito todos os seus pedidos – já se encontrassem agendados previamente pedidos de portabilidade e alterações de NRN respeitantes a outros operadores?

343- Esta atuação da ZON levou à rejeição de muitos pedidos de portabilidade da ZON pelo facto de se encontrar excedida a capacidade da PTC com pedidos anteriores de outros operadores?

344- O acréscimo exponencial de pedidos de portabilidade deveu-se também a outros factores, incluindo várias portações entre terceiros - na perspectiva da PTC - as quais tiveram subjacente a migração de milhares de números entre determinados operadores, nomeadamente a SONAECOM, a TELE2 e a ONI?

345- Foi efetuada a migração de cerca de 45.000 números da ONI (na qualidade de Doador) para a Sonaecom (na qualidade de Recetor)?

346- Migração que teve maior impacto no primeiro semestre de 2008, nos termos seguintes:

- a) no mês de fevereiro de 2008, foram realizadas 21484 da ONI para a Sonaecom, referentes a 21484 números;
- b) no mês de março de 2008, foram realizadas 13421 da ONI para a Sonaecom, referentes a 13728 números;
- c) no mês de abril de 2008, foram realizadas 4918 da ONI para a Sonaecom, referentes a 4968 números;
- d) no mês de maio de 2008, foram realizadas 1656 da ONI para a Sonaecom, referentes a 1970 números;
- e) no mês de junho de 2008, foram realizadas 571 da ONI para a Sonaecom, referentes a 640 números;
- f) no mês de julho de 2008, foram realizadas 723 da ONI para a Sonaecom, referentes a 849 números;
- g) no mês de agosto de 2008, foram realizadas 217 da ONI para a Sonaecom, referentes a 709 números;

- h) no mês de setembro de 2008, foram realizadas 127 da ONI para a Sonaecom, referentes a 333 números;
- i) no mês de outubro de 2008, foram realizadas 41 da ONI para a Sonaecom, referentes a 41 números;
- j) no mês de novembro de 2008, foram realizadas 25 da ONI para a Sonaecom, referentes a 43 números;
- k) no mês de dezembro de 2008, foram realizadas 14 da ONI para a Sonaecom, referentes a 14 números;
- l) no mês de janeiro de 2009, foram realizadas 13 da ONI para a Sonaecom, referentes a 31 números; e
- m) no mês de fevereiro de 2009, foram realizadas 13 da ONI para a Sonaecom, referentes a 13 números?

347- Para o referido aumento contribuiu ainda de forma muito expressiva a aquisição, também pela SONAECOM, do operador TELE 2, circunstância que deu igualmente origem à migração de mil números da Tele 2 para a Sonaecom no período em causa no processo?

348- Um acréscimo significativo e imprevisto de pedidos de portabilidade como o que sucedeu nos meses em apreço nos autos conduz à rápida ocupação dos sistemas?

349- Dando origem a um cenário em que as janelas de portabilidade estão já ocupadas mas em que há ainda actualizações (derivadas das portações entre terceiros) agendadas para as mesmas, as quais não podem deixar de ser efectuadas nessas janelas ou nas janelas próximas, sob pena de os assinantes ficarem sem serviço?

350- Face a este cenário , e sobretudo para não deixar sem “resposta” as portações entre terceiros, aquilo que a PTC fez foi “sobrecarregar” os seus sistemas, realizando as actualizações derivadas das portações entre terceiros nos dias para os quais estavam agendadas?

351- Factor que esteve na origem da sobrelocação que se verificou desde o início de Fevereiro até meados de Março e que condicionou o agendamento de pedidos no período subsequente?

352- Devido à sobrelocação ocorrida, especialmente nos meses de fevereiro, março e abril de 2008, a PTC registou:

- a) no mês de fevereiro de 2008, 1261 erros, dos quais 600 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;

- b) no mês de março de 2008, 686 erros, dos quais 234 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- c) no mês de abril de 2008, 19480 erros, dos quais 3827 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- d) no mês de maio de 2008, 881 erros, dos quais 179 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- e) no mês de junho de 2008, 2418 erros, dos quais 1175 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- f) no mês de julho de 2008, 230 erros, dos quais 56 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- g) no mês de agosto de 2008, 943 erros, dos quais 423 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- h) no mês de setembro de 2008, 3535 erros, dos quais 1081 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- i) no mês de outubro de 2008, 302 erros, dos quais 12 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- j) no mês de novembro de 2008, 94 erros, dos quais 10 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- k) no mês de dezembro de 2008, 1533 erros, dos quais 81 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON;
- l) no mês de janeiro de 2009, 712 erros, dos quais 119 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON; e
- m) no mês de fevereiro de 2009, 276 erros, dos quais 36 respeitam a erros ocorridos relativamente à ZON?

353- O aumento da capacidade mínima diária que teve lugar em 1 de Agosto de 2008?

354- A correcção no sistema da PTC foi feita de forma a permitir que os pedidos efectuados ainda em Julho mas agendados para Agosto de 2008 pudessem efectivamente ser processados a partir do início de Agosto, beneficiando assim, desde logo, da nova capacidade dos sistemas da PTC?

355- A PTC compensou o número de pedidos processados para além do limite, processando proporcionalmente menos pedidos de portabilidade nos dias subsequentes aos dias em que excedeu a capacidade mínima diária?

356- Para garantir a integridade dos seus sistemas e que os mesmos não processavam muitos dias seguidos pedidos de portabilidade para além do limite?

357- Todos os operadores (incluindo a ZON) têm conhecimento, a cada momento, dos pedidos que estão agendados para as janelas existentes, pelo que poderiam (e deveriam, em cumprimento das obrigações que resultam do Regulamento da Portabilidade) gerir a colocação e agendamento dos seus pedidos de modo a evitar na medida do possível a sobrelocação?

358- Não foi isto, porém, que ocorreu?

359- Perante um volume anormal de pedidos de portabilidade, que aumentava todos os dias, a PTC apenas tinha duas alternativas: (i) ou rejeitava todas as actualizações que fossem acima dos 2.600 pedidos por dia, (ii) ou passava administrativamente tais pedidos para a próxima janela de actualização?

360- A PTC optou pela segunda alternativa porque foi aquela que lhe pareceu que iria assegurar o serviço a maior número de clientes?

361- O ICP-ANACOM emitiu uma Deliberação, em 29 de Dezembro de 2008 (documento de fls. 815-817 do 4º Vol, cujo teor se dá por reproduzido) para o desenvolvimento do processo de migração massiva dos direitos de utilização dos números transmitidos da Optimus Telecomunicações para a Novis Telecom e para a transmissão dos direitos de utilização de números atribuídos à TELE2 para a SONAECON?

362- Com referência aos factos alegados desde fls.12144 (28º Volume, a que corresponde fls. 21.408 da petição aperfeiçoada) a fls. 13.577 da petição aperfeiçoada (31º Volume, a que corresponde fls. 24.274 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido José Alarcão e o último Maria da Glória Vieira Pereira Pires), a Ré não consegue identificar a entrada nos seus sistemas dos seguintes 37 pedidos de portabilidade que a ZON reputa como tendo sido rejeitados pela PTC:

1. Pedido de portabilidade referente ao número 212224242 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Maria Dulce Rodrigues Aires De Oliveira.
2. Pedido de portabilidade referente ao número 213871903 alegadamente apresentado em 21-07-2008 em nome do cliente Maria Judite Silva Pinto.
3. Pedido de portabilidade referente ao número 214188934 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Vitor Barata Dos Santos.

4. Pedido de portabilidade referente ao número 214264393 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Liliana Isabel Lopes Oliveira Monteiro.
5. Pedido de portabilidade referente ao número 214378469 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Maria Filomena Nunes.
6. Pedido de portabilidade referente ao número 214392071 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Edith Antónia Dos Santos.
7. Pedido de portabilidade referente ao número 214394038 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Ana Cristina R.M.F. Craveiro.
8. Pedido de portabilidade referente ao número 214437693 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente José Freire & Luisa Cunha Arq., Lda.
9. Pedido de portabilidade referente ao número 214573494 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente José Mário Da Costa Ribeiro.
10. Pedido de portabilidade referente ao número 214674465 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente João Carlos Mesquita Brandão.
11. Pedido de portabilidade referente ao número 214720060 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Alberto Jorge Pereira O'Neill Pedrosa.
12. Pedido de portabilidade referente ao número 214720311 alegadamente apresentado em 21-07-2008 em nome do cliente António Manuel Santos de Almeida.
13. Pedido de portabilidade referente ao número 214840593 alegadamente apresentado em 21-07-2008 em nome do cliente Consulpartner- Consultoria E Gestão, Lda.
14. Pedido de portabilidade referente ao número 214904226 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Amália Rosa Trindade Sobrado.
15. Pedido de portabilidade referente ao número 217552577 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Amália Conceição Silva Martins Conceição.

16. Pedido de portabilidade referente ao número 217584409 alegadamente apresentado em 12-04-2008 em nome do cliente Pedro Miguel Sampaio C. B. De Lara.
17. Pedido de portabilidade referente ao número 217979958 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Filipa L. De Oliveira Alves Valladares.
18. Pedido de portabilidade referente ao número 218598731 alegadamente apresentado em 21-07-2008 em nome do cliente Maria Do Carmo Paiva Almeida Mendes.
19. Pedido de portabilidade referente ao número 219240332 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente José Pires Nunes.
20. Pedido de portabilidade referente ao número 219240922 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Maria Do Rosario Pereira De Carvalho.
21. Pedido de portabilidade referente ao número 219242066 alegadamente apresentado em 01-04-2008 em nome do cliente Carlos Marques Janela.
22. Pedido de portabilidade referente ao número 219264565 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente António José Escoval Marques.
23. Pedido de portabilidade referente ao número 219336546 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Ricardo Manuel Costa E Silva.
24. Pedido de portabilidade referente ao número 219420387 alegadamente apresentado em 21-07-2008 em nome do cliente Cristiana Maria Pereira Almeida.
25. Pedido de portabilidade referente ao número 219524713 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Ana Sofia Moreira.
26. Pedido de portabilidade referente ao número 219811439 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Joaquim Leal Batista.
27. Pedido de portabilidade referente ao número 224211404 alegadamente apresentado em 13-04-2008 em nome do cliente Anselmo Moreira De Sousa.
28. Pedido de portabilidade referente ao número 227533909 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Susana Cristina Amorim Ferreira.

29. Pedido de portabilidade referente ao número 229732404 alegadamente apresentado em 01-04-2008 em nome do cliente António Alberto Parente Martins Moreira.
30. Pedido de portabilidade referente ao número 239431537 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Eduardo Loureiro Seixas.
31. Pedido de portabilidade referente ao número 239781224 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Douralice Da Conceição.
32. Pedido de portabilidade referente ao número 253518934 alegadamente apresentado em 27-07-2008 em nome do cliente João José M Silva.
33. Pedido de portabilidade referente ao número 256572863 alegadamente apresentado em 28-02-2008 em nome do cliente Olivia Pereira Mendonça Ventura.
34. Pedido de portabilidade referente ao número 258843901 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente João Alberto Carneiro Costa.
35. Pedido de portabilidade referente ao número 261929885 alegadamente apresentado em 28-02-2008 em nome do cliente José Carvalho Folgado.
36. Pedido de portabilidade referente ao número 276341345 alegadamente apresentado em 01-04-2008 em nome do cliente Luis Paulino Bento.
37. Pedido de portabilidade referente ao número 289818928 alegadamente apresentado em 28-04-2008 em nome do cliente Helena Maria Coelho Mendes?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 71.014(146º Volume, a que corresponde fls.54.252 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 78.696 da contestação aperfeiçoada (161º Volume, a que corresponde fls. 61.934 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido António Domingos Palma).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

363- Com o fundamento na não correspondência da morada indicada no pedido com aquela que constava, à data, nos sistemas da PTC, foram rejeitados os seguintes pedidos?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 78.701(161º Volume, a que corresponde fls. 61.939 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 83.684 da contestação aperfeiçoada (171º Volume, a que corresponde fls. 66.922 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido José Jorge da Silva Carvalho Dias).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

364- Os seguintes pedidos de portabilidade submetidos pela ZON foram rejeitados por falta de correspondência da morada imputável à falta de cuidado da ZON na submissão dos pedidos de portabilidade e depois, uma vez corrigidos, vieram a ser aceites (ou cancelados pela ZON)?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 83.686 (171º Volume, a que corresponde fls. 66.924 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 83.739 da contestação aperfeiçoada (171º Volume, a que corresponde fls. 66.977 da contestação aperfeiçoada).

A alegação atinente a cada número de telefone vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

365- Os seguintes pedidos de portabilidade submetidos pela ZON foram rejeitados por falta de correspondência do nome imputável à falta de cuidado da ZON na submissão dos pedidos de portabilidade e depois, uma vez corrigidos, vieram a ser aceites (ou cancelados pela ZON)?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 83.741(171º Volume, a que corresponde fls. 66.979 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 83.844 da contestação aperfeiçoada (172º Volume, a que corresponde fls. 67.082 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Manuel Afonso Pereira Migue Sardo).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

366- A PTC implementou um procedimento de validação dos nomes para pessoas singulares e colectivas, que apresenta as seguintes especificidades no que respeita à validação do nome:

- (i) todas as componentes do nome do cliente (nome próprio e apelidos) pessoa singular devem coincidir em número e forma, excepto no que respeita à acentuação, letras maiúsculas e minúsculas, abreviaturas (quando as letras da abreviatura coincidam exactamente com as primeiras letras do nome, letra a letra), palavras, letras, ou símbolos de ligação, tais como “de”, “da”, “dos”, “do”, “e”, “-”, “.”, “;” e letras dentro do nome correspondentes a diferentes formas de escrita da palavra, como, por exemplo, “Victor” vs “Vitor”, “Tomás” vs “Tomáz”;
- (ii) a regra supra mencionada é aplicável às pessoas colectivas, com excepção da designação do tipo de sociedade, considerando-se, neste caso, válidas as abreviaturas Ld<sup>a</sup> (Limitada) e SA (Sociedade Anónima)?

367-As moradas são compostas por um conjunto de elementos susceptíveis de serem transmitidos de formas diferentes – é o caso por exemplo do n.º/lote e do andar/piso?

368- Em relação às moradas, o procedimento interno da PTC obedecia às seguintes regras:

- (i) a morada ou sede, consoante aplicável, é subdividida em 5 componentes: corpo, número ou lote, andar, código postal (4+3) e localidade;
- (ii) o corpo da morada, o número ou lote, o andar, os primeiros 4 dígitos do código postal e a localidade devem ser exactamente iguais em número e forma

(aplicando-se ao corpo e à localidade as mesmas excepções existentes para a validação do nome das pessoas singulares) excepto no que se refere às abreviaturas e designações (“av.”, “ala”, “r”, “prct”, etc.) existentes no corpo da morada;

- (iii) não são consideradas para efeitos de validação as diferenças quanto às designações “av.”, “ala”, “r”, “prct”, etc. e à designação de “lote” ou “número”

369- A PTC, por constatar a existência de algumas dificuldades na validação de códigos postais dos assinantes (nomeadamente por se verificar que este elemento sofre alterações mais frequentemente) implementou em Junho de 2008 uma norma interna ao abrigo da qual a verificação deste elemento se basta com a correspondência dos primeiros 2 dígitos apenas?

370- Em alguns casos, um pedido colocado pela PTC e recusado pelo outro operador é depois aceite pelo mesmo sem que os elementos do pedido (nome e morada) tenham sido objecto de qualquer alteração por parte da PTC, o que dá origem a atrasos na portação de números sem qualquer justificação?

371- A PTC não consegue identificar nos seus sistemas dois pedidos de portabilidade discriminados nos factos alegados desde fls. 13.582 (31º Volume, a que corresponde fls. 24279 da petição aperfeiçoada) a fls. 13.286 v da petição aperfeiçoada (31º Volume, a que corresponde fls. 24.768 da petição aperfeiçoada, sendo o primeiro nome referido Maria Manuel F. Pinto Lares e o último António Marques Almeida Paiva):

- um pedido de portabilidade relativo ao número de telefone 226184762 e ao cliente João Amaral De Castro Abreu E Antas que teria sido submetido em 20/01/2009; e
- um pedido de portabilidade relativo ao número de telefone 229720017 e ao cliente Luís Emanuel Oliveira Rebelo que teria sido submetido em 02/10/2008?

372- A PTC rejeitou pedidos de portabilidade invocando a causa de recusa 301 nos casos seguintes?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 83.864 (172º Volume, a que corresponde fls. 67.102 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 84.927 da contestação aperfeiçoada (174º Volume, a que corresponde fls. 68.165 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Fernanda Jesus Cardoso Nunes ).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

373- A PTC solicitou à ZON a remessa da documentação que serviu de suporte aos pedidos de portabilidade apresentados por esta entre Janeiro e Fevereiro de 2008?

374- Tendo constatado que relativamente aos 14.092 pedidos apresentados pela ZON à PTC nesse período, mais de 5.400 pedidos (i.e. cerca de 38%) não tinham associado qualquer documento de denúncia apresentado pelo cliente final?

375- Os pedidos apresentados pela ZON que não tinham associado qualquer documento de denúncia apresentado pelo cliente final são os seguintes?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 84.932 (174º Volume, a que corresponde fls. 68170 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 85.541 da contestação aperfeiçoada (175º Volume, a que corresponde fls. 68.779 da contestação aperfeiçoada).

A alegação atinente a cada data vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

376- Mesmo nos pedidos acompanhados de documentos de denúncia (os restantes 8.605 pedidos), em cerca de 92% dos casos verificou-se que os documentos de denúncia ou não foram instruídos com os documentos de identificação do titular do contrato celebrado com a PTC ou foram instruídos com documentos de identificação inválidos?

377- Ou a ZON não efectuou a conferência das assinaturas apostas nos documentos de denúncia, surgindo casos em que quem assinou os documentos de denúncia não tinha legitimidade para tal?

378- O *time-out* advém, em regra, de um problema de sistema, que não consegue responder a um determinado pedido de portabilidade no tempo fixado no Regulamento?

379- Sendo frequente a verificação de erros desta natureza?

380- No período em causa, o facto de um qualquer pedido de portabilidade ter como resposta um erro de “*time-out*” não tem de significar necessariamente que o PD não deu resposta ao pedido de portabilidade no prazo de dois dias úteis?

381- Mas pode dever-se ao facto de o temporizador da Entidade Referência não se encontrar adaptado às normas do Regulamento de Portabilidade, gerando o erro de *time-out* antes de se ter ultrapassado o prazo de dois dias úteis previsto no Regulamento de Portabilidade para o efeito?

382- Dado que o temporizador da Entidade Referência para efeitos de *time-out* foi definido em 2001?

383- Na 14.<sup>a</sup> e 15.<sup>a</sup> semana de 2008, correspondentes à primeira e segunda semana de Abril de 2008, ocorreram falhas nos sistemas de informação da PTC?

384- A que não é alheio o facto de tais sistemas terem processado, durante o primeiro semestre de 2008, uma quantidade de portações/actualizações muito superior àquela que a Ré se encontrava obrigada a assegurar e para a qual tinha dimensionado os seus sistemas?

385- Este facto, assim como o enorme aumento de pedidos de portabilidade verificado nesse período, potenciou a ocorrência de incidentes de erro e de falhas nos sistemas de informação da PTC?

386- Na maior parte dos casos de *time-out*, a PTC tem praticamente todos os procedimentos de validação e agendamento concluídos para responder ao pedido de portabilidade quando se verifica um *time-out*?

387- Ainda que seja impossível discriminar as situações em que tal sucede, na medida em que, ocorrendo um *time-out*, as tarefas desenvolvidas pela PTC para responder ao pedido de portabilidade foram realizadas em vão e não ficam registadas?

388- Motivo pelo qual não é possível discriminar os pedidos em que tal efetivamente sucedeu ?

389- No período que medeia a submissão do pedido de portabilidade e a ocorrência do *time-out* a PTC, desde que o pedido de portabilidade chega aos seus sistemas, realiza todas as tarefas – na vertente automática e humana – para responder aos pedidos de portabilidade?

390- Sendo que, porém, no momento em que ocorre o *time-out* os pedidos já foram alvo muitas vezes da validação automática e estão em fase de conclusão da validação humana?

391- Nas primeiras 43 semanas de 2008 (i.e., desde Janeiro de 2008 até 26 de Outubro de 2008), foram registados 3230 *time-outs* pela ZON, num total de 43.933 pedidos, o que equivale a percentagem de *time-outs* de 7,35% face ao número de pedidos?

392- No mercado dos serviços telefónicos prestados em local fixo a clientes que procuram voz empacotada com televisão por subscrição e porventura também com Internet de banda larga (por contraposição aos clientes que procuram voz isoladamente, a quem a ZON não presta serviços) a ZON detinha à data dos factos mais de 50% de quota de mercado?

393- O que corresponde a ter, em 2008 e 2009, cerca de 380.000 e 580.000, respetivamente, de clientes com serviços telefónicos prestados em local fixo com dual (excluindo TV+Voz) ou triple Play?

394- No mercado da televisão por subscrição, a quota de mercado da ZON à data dos factos ultrapassava os 60%?

395- A ZON detinha 1.627 mil assinantes de Televisão?

396- O consumidor escolhe, por norma, o prestador dos três serviços em função da melhor oferta de televisão por subscrição e do preço desta oferta uma vez que, apesar de tudo, acaba por ser o serviço onde é possível diferenciar mais as ofertas (e.g. através da composição de pacotes de conteúdos)?

397- Na medida em que a ZON só disputa à PTC os clientes que procuram serviços de voz em *bundle* com outro serviço, que inclui necessariamente o serviço de televisão por subscrição, é este cliente que representa a procura no mercado relevante onde as duas empresas concorrem?

398- A ZON representava cerca de 50% do total de clientes de voz fixa neste mercado, ou mesmo mais, e a PTC apenas cerca de 30%?

399- Se segmentássemos o mercado por tipo de pacote concluíramos que a ZON detinha cerca de 50% do total dos clientes que contratavam pacotes que incluem TV+Voz e cerca de 55% do total de clientes que contratavam pacotes *triple Play*?

400- As quotas da PTC nestes mercados eram, respetivamente, de cerca de 20% e 30%?

401- A PTC opera num mercado mais abrangente do que a ZON no que respeita à voz fixa, oferecendo soluções para Empresas, Estado e Grandes Clientes, relativamente às quais a ZON não oferece alternativas concorrentes?

402- *Eliminado consoante despacho de fls. 97125.*

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 85.674 (175º Volume, a que corresponde fls. 68.912 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 88.574 da contestação aperfeiçoada (181º Volume, a que corresponde fls. 71.812 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido ).

A alegação atinente a cada número vale como um só artigo da Base Instrutória.

\*

403- No período em causa nestes autos, a ZON apresentou um nível de satisfação de cliente com o serviço fixo de telefone nos 6,72 pontos?

404- A média do sector atinge os 6,94 pontos?

405- Esta insatisfação explica o desligamento por parte dos clientes?

406- No período de Fevereiro de 2008 a Fevereiro de 2009 , a Zon apresentou os seguintes pedidos de portabilidade com incorrecções?

\*

Nos termos da diligência de 22.1.2013 (fls. 97062/97063) ficou determinado que a Base Instrutória poderia ser feita com remissão parcial para os articulados.

Assim, seguem-se como artigos da Base Instrutória, sem numeração específica, os factos alegados desde fls. 88.632(181º Volume, a que corresponde fls. 71.870 da Contestação aperfeiçoada) a fls. 96.719 da contestação aperfeiçoada (197º Volume, a que corresponde fls. 79.957 da contestação aperfeiçoada, sendo o último nome referido Hotelec, Lda).

A alegação atinente a cada nome vale como um só artigo da Base Instrutória.

407- Cada operador, em função do papel que ocupar no processo de portabilidade - de Prestador Doador “PD” (empresa de onde o assinante muda) ou de Prestador Receptor “PR” (empresa para onde o assinante muda)?

408 - A R. tinha - e ainda tem -, a maior quota de clientes do serviço telefónico em local fixo de acesso directo, detendo, concretamente:

No ano de 2007, 68,7% do total de assinantes de Portugal;

No ano de 2008, 63,8% do total de assinantes de Portugal

No ano de 2009, 57,6% do total de assinantes de Portugal;

No ano de 2010, 54,4% do total de assinantes de Portugal?

410-O aumento da capacidade mínima a que se refere o artigo 15º do Regulamento da Portabilidade foi comunicado aos operadores pela ER, tendo esta na comunicação remetidas aos mesmos em 1.4.2008, confirmado que, nos meses de Fevereiro e Março de 2008, a média diária de números portados tinha atingido 70% da capacidade mínima então em vigor, o que implicaria a alteração da capacidade de portabilidade diária por todos os operadores?

411- Nos casos referidos em 372º, os clientes titulares do contrato celebrado com a PTC optaram por, posteriormente à entrega junto do PR de uma denúncia do contrato para efeitos de portabilidade e em momento prévio à efectivação da portabilidade, revogar a denúncia do contrato e, consequentemente, o pedido de portabilidade associados à mesma?

Registe em livro próprio.

Em reclamação.

No que tange à reclamação, ao abrigo dos Artigos 266-1 e 266º-A do Código de Processo Civil , o Tribunal chama a atenção das partes para o facto de que a Base Instrutória não deve ser um repositório de factos meramente instrumentais e acessórios que nada acrescentam aos factos essenciais já elencados na mesma. Deverão, pois, as partes evitar reclamações que subscrevam essa linha de actuação processual.

Notifique .

\*

\*

Tendo em consideração as peculiaridades deste processo, já expressas no despacho de fls. 97.061 (12.12.2012), ao abrigo dos Artigos 265º, nº1, 265º-A, 266º, nº1, e 266º-A do Código de Processo Civil , convoco as partes para a realização de diligência neste Tribunal cujo âmbito será o seguinte:

- i. Indicação pelas partes de todos os meios de prova nos termos do Artigo 512º do Código de Processo Civil ;
- ii. Designadamente, deverão as partes requerer, ou não, a realização de prova pericial, indicando de imediato os seus peritos;
- iii. Deverão as partes indicar o tempo previsível de inquirição de cada testemunha que arrolarem a fim de, oportunamente, tal ser tido em consideração no

agendamento e, desse modo, se evitar a permanência em vão de testemunhas no tribunal;

iv. Em suma, deverá ser concentrada nessa diligência a indicação dos meios de prova, tanto mais que , nessa data, já estará consolidada a Base Instrutória.

Para tal efeito, sugere-se o dia **21 de Março de 2013, pelas 10 horas**, sem prejuízo do disposto no Artigo 155-2 do Código de Processo Civil .

Notifique .