

Exmo. Senhor  
**Dr. Álvaro Dâmaso**  
**Presidente do Conselho de**  
**Administração do ICP – ANACOM**  
**Autoridade Nacional de**  
**Comunicações**  
Av<sup>a</sup> José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa

Lisboa, 26 de Setembro de 2003

Assunto: **Consulta pública sobre a “Oferta de realuguer da linha de assinante”**

Na sequência da consulta pública promovida pela ANACOM relativa à “Oferta de realuguer da linha de assinante”, junto se envia em Anexo a posição da APRITEL visando contribuir para uma célere implementação de uma oferta em Portugal que permita aos novos operadores oferecerem serviços cada vez mais inovadores, diferenciados e adaptados às necessidades dos seus clientes.

Para que esta Oferta venha a ser efectivamente promotora da concorrência no serviço fixo de telefone, facilitando a angariação e retenção dos clientes pelos novos operadores e dirimindo de alguma forma a posição de controle que actualmente o operador incumbente apresenta ao nível de acessos telefónicos, entende a APRITEL existirem determinados factores críticos que deverão ser definidos com particular cuidado (conforme explicitado na posição em anexo), salientando-se, nomeadamente:

- **A definição dos serviços abrangidos pela Oferta**, considerando-se que deverão em princípio ser englobados todos os serviços que se encontrem associados à linha de rede (quer tratando-se de um acesso analógico ou de um acesso RDIS), podendo também ser equacionada a inclusão dos valores de aluguer correspondentes a equipamento terminal de baixo valor;
- **A consagração do direito de ser a entidade beneficiária da Oferta a proceder à facturação e cobrança dos serviços suplementares/facilidades de serviços da PT Comunicações**, o que obrigará ao alargamento das chamadas elegíveis para acesso indirecto;
- **A determinação dos preços da Oferta com base na metodologia do “retail minus”, entendendo-se dever ser fixada uma margem mínima de 20%;**
- **A fixação de níveis de qualidade de serviço e compensações por incumprimento** adequados ao desenvolvimento da Oferta;
- **A aplicação de um período durante o qual a PT Comunicações não poderá desenvolver quaisquer práticas de recuperação de clientes abrangidos pela Oferta** (entendendo-se ser plausível a aplicação do mesmo período determinado no âmbito da pré-selecção -6 meses);

A APRITEL saúda esta iniciativa da ANACOM numa matéria que integrou num conjunto de três medidas inovadoras por nós propostas em reunião com V.Exa. no passado dia 2003.05.20, salientando no entanto que, para que a Oferta seja disponibilizada o mais rápido possível, **entende ser necessária a determinação desde já do calendário previsto para a finalização deste processo, com**



Associação dos Operadores de Telecomunicações

**o objectivo de garantir que a Oferta estará disponível o mais tardar no início do próximo ano – 2004.01.01.**

Com os melhores cumprimentos,

Pedro Norton de Matos  
Presidente da Direcção



Associação dos Operadores de Telecomunicações

## **POSIÇÃO DA APRITEL**

**- CONSULTA PÚBLICA SOBRE A OFERTA DE  
REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE -**

## **I. INTRODUÇÃO**

São conhecidas as dificuldades existentes ao nível da construção de rede alternativas pelos novos operadores, situação esta constatada, em particular, pela posição de controle que o operador incumbente continua a deter em termos de acessos telefónicos (cerca de 94%). Face a este cenário a APRITEL tem vindo a promover o debate sobre as medidas que considera deverem ser adoptadas no âmbito da promoção do desenvolvimento da concorrência no mercado das comunicações electrónicas em Portugal à luz de práticas e experiências já adoptadas noutros países.

Justamente nesse sentido, a APRITEL já havia sublinhado a necessidade de introdução a curto prazo de uma oferta grossista para a mensalidade do serviço fixo de telefone, como forma de promover, em particular, a concorrência no serviço fixo de telefone e de suprimir uma das principais barreiras identificadas em vários estudos de mercado que apontam a não disponibilização de uma única factura aos clientes como uma das principais dificuldades para a angariação e retenção dos clientes pelos novos operadores.

**Reconhecendo a APRITEL a importância de se ter iniciado com a presente consulta pública o processo de especificação e regulação desta oferta grossista, entende no entanto ser prioritária a definição de um calendário rigoroso para a sua implementação bem como de vários aspectos críticos a ela associados.**

**Deste modo, defende a APRITEL a disponibilização efectiva da Oferta no início do próximo ano – 2004.01.01 – sob pena de se estar a adiar por mais tempo uma medida já identificada como necessária ao desenvolvimento do mercado do serviço fixo de telefone.**

Para tal e conforme explicitado na secção seguinte, **é necessário que a ANACOM não condicione a disponibilização desta Oferta à eventual realização de uma**

**consulta pública específica sobre a pré-selecção**, devendo pois ser desde já reflectida a necessidade do alargamento das chamadas elegíveis para acesso indirecto.

Apresentam-se na secção seguinte os aspectos que se afiguram mais relevantes no quadro do desenvolvimento desta Oferta.

## **II. ASPECTOS DETERMINANTES A TER EM CONTA NA DEFINIÇÃO DA OFERTA**

Das questões apresentadas no documento de consulta entende a APRITEL ser particularmente relevante a análise dos seguintes aspectos:

### **▲ DEFINIÇÃO DA OFERTA**

O referido no documento de consulta (a respeito da **questão 2**) e a própria denominação atribuída à Oferta – oferta de realuguer da linha de assinante – restringe a nosso ver o verdadeiro conceito que se considera dever estar associado a este tipo de Oferta. **De facto, entende-se que a mesma não deverá ser entendida como um simples direito de facturação (realuguer) da linha de assinante, devendo ser antes reconhecida como sendo uma oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa, atendendo aliás ao objectivo de desenvolvimento pelos novos operadores de serviços inovadores e diferenciados sobre ela baseados.**

Saliente-se em qualquer caso a concordância da Associação com a abordagem apresentada no documento de consulta relativamente à atribuição ao operador incumbente da responsabilidade pelas acções de manutenção e reparação da linha bem como o processo de contacto com o cliente a ser seguido nesses casos. Note-se no entanto que **deverá estar claramente prevista a obrigação de cumprimento do operador incumbente de níveis de qualidade de serviço não inferiores aos assegurados aos seus próprios clientes de retalho.**

### ▲ **RELAÇÃO DA ORLA COM OUTRAS OFERTAS GROSSISTAS**

Entende-se, ainda a propósito da questão 2, que a ORLA deverá ser entendida como uma nova opção para os operadores alternativos poderem desenvolver e prestar serviços aos clientes através de acesso indirecto, sendo que as condições específicas associadas a outras ofertas, como por exemplo à OLL (exigência de elevados investimentos ao nível da co-instalação, o que se traduz obviamente numa limitação quanto ao âmbito geográfico da mesma), relevam a importância que a ORLA assume como forma de garantir uma cobertura geográfica alargada à totalidade do país.

### ▲ **TIPOS DE ACESSOS ABRANGIDOS**

O nível de dominância que o operador incumbente apresenta em termos de acessos telefónicos, a importância associada à possibilidade dos novos operadores replicarem as suas ofertas retalhistas (quer as relativas ao mercado residencial, quer as relativas ao mercado empresarial) e a fraca substituíbilidade existente do lado da oferta (a existir, somente no caso dos acessos primários RDIS e mesmo assim limitada, dado os preços aplicáveis aos circuitos alugados) são condições suficientes para justificar **a inclusão desde já na Oferta de todos os tipos de acessos (analógicos, RDIS básicos e RDIS primários).**

**A hipótese de uma introdução faseada da oferta ao nível dos acessos, de algum modo afluída no documento de consulta a propósito da questão 3, é no entender da APRITEL inconsistente com as necessidades decorrentes da situação actual,** salientando-se ainda que noutros Estados Membros, onde é notória a existência de um maior nível de concorrência (inclusive no mercado empresarial) do que o registado em Portugal, as respectivas Autoridades Reguladoras optam por incluírem nas Ofertas os três tipos de acesso.

### ▲ **SERVIÇOS SUPLEMENTARES/FACILIDADES DE SERVIÇO A CONSIDERAR**

Conforme referido a propósito da definição da Oferta, entende a APRITEL ser demasiado restritiva a concepção da oferta como simples direito de facturação da linha telefónica, pelo que tendo em conta as condicionantes existentes ao nível do desenvolvimento da concorrência no serviço fixo de telefone e o objectivo prioritário de promover a disponibilização de uma factura única, **a ORLA deverá incluir o acesso aos serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pelo operador incumbente.**

Entende-se ainda que deverá ser prevista a possibilidade de inclusão na oferta dos equipamentos terminais de baixo valor (telefones e PPCAs standard), visando deste modo a efectiva disponibilização de uma única factura e a determinação de forma mais eficiente de avarias nesses equipamentos.

**Neste quadro defende-se a consagração na Oferta do direito de ser a entidade beneficiária a proceder à facturação e cobrança dos serviços suplementares/facilidades de serviços do operador incumbente, o que obrigará necessariamente ao alargamento das chamadas elegíveis para acesso indirecto, nomeadamente para números não geográficos, acesso a ISPs e serviços de audiotexto, sendo assegurado e regulado o acesso aos respectivos prestadores através da rede básica, em regime de facturação em cascata.**

Com efeito, para que a entidade beneficiária possa facturar esses serviços/facilidades é urgente que a ANACOM determine o alargamento da elegibilidade do tráfego para acesso indirecto, pelo que se entende que **o lançamento da ORLA não poderá ficar congelado até ser efectuada uma consulta sobre esta matéria no âmbito da pré-selecção como preconizado no documento de consulta.**



Defende pois a APRITEL uma definição precisa neste domínio sob pena de se arrastar por tempo indeterminado o processo de implementação de uma oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa e bem assim das vantagens que tal oferta produzirá certamente no mercado do serviço fixo de telefone em Portugal.

Para tal considera-se que, para os serviços suplementares que continuem a ser prestados pelo operador incumbente, será necessário observar o cumprimento dos seguintes princípios básicos: o preço desses serviços para clientes com serviços baseados na ORLA não poderá ser superior ao preço de retalho praticado pelo operador incumbente aos seus próprios clientes e a contraprestação económica a entregar pela entidade beneficiária da ORLA deverá ser o resultado do preço de retalho deduzido da margem existente entre grossista e retalho e dos respectivos custos de facturação e cobrança em que o operador incumbente deixa de incorrer. Este último aspecto aliás deverá ficar bem claro já que o constante no documento de consulta a propósito da questão 3 (*“poderá a entidade beneficiária ser remunerada pelos custos que venha a incorrer na facturação e cobrança”*) suscita alguma confusão nesta matéria.

Saliente-se ainda que para o exercício do direito de facturação desses serviços/facilidades deverá ficar consagrado na oferta o processo de disponibilização da respectiva informação de tráfego e subscrição.

#### ▲ **ORIENTAÇÃO PARA OS CUSTOS E METODOLOGIA DE CUSTEIO**

A aplicação do princípio de orientação dos preços para os custos é, no entender da APRITEL, justificável e fundamentada face ao nível de concorrência existente.

Relativamente à metodologia de custeio a adoptar (questão 4) e tendo em conta o contexto actual, **entende-se que o “retail minus” será a metodologia mais fácil de aplicar, pelo menos no curto-médio prazo, pelo que defende a APRITEL a sua utilização. Para que exista efectivamente uma diferença**

**razoável entre grossista e retalho não se considera plausível a fixação de uma margem inferior a 20%.**

#### ▲ **PROCESSOS**

Concorda-se na generalidade com os processos descritos sumariamente no documento de consulta a propósito da **questão 6**, chamando-se no entanto a atenção para a necessidade de:

- prever a assinatura de um único documento de autorização dos clientes que não se encontrem pré-seleccionados;
- assegurar que o documento de autorização a ser assinado pelos clientes seja similar ao já definido para a pré-selecção;
- prever a obrigação de o operador incumbente, nos casos de pedidos de alteração de entidade beneficiária da ORLA, informar a anterior entidade beneficiária de tal facto (sem prejuízo de o cliente dever também informar o seu anterior prestador de serviços);
- garantir a não utilização pelo operador incumbente da informação obtida por meio desta oferta com as suas actividades de retalho;
- prever o não desenvolvimento por parte dos técnicos do operador incumbente de acções de marketing e de quaisquer comentários quanto à oferta junto dos clientes da entidade beneficiária;
- prever o acesso das entidades beneficiárias da ORLA aos sistemas de informação de encomenda, provisão e gestão de avarias do operador incumbente.

#### ▲ **PERÍODO DE GUARDA**

A aplicação de um período durante o qual o operador incumbente não poderá desenvolver quaisquer práticas de recuperação de clientes abrangidos pela Oferta é justificável no entender da APRITEL atendendo aliás à experiência e condicionalismos que determinaram a sua fixação no âmbito da pré-selecção. **Entende-se pois ser adequado que esse período seja igual ao fixado para a pré-selecção, ou seja, 6 meses.**

#### ▲ **PROPOSTA DE REFERÊNCIA DA ORLA**

Visando a clarificação e transparência da oferta entende-se ser absolutamente necessária a existência de uma proposta de referência relativa à oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa, tal como previsto no documento de consulta a propósito da questão 7.

Deste modo, **entende-se que a ANACOM desempenhará um papel fundamental na garantia de publicação de uma proposta de referência o mais completa e adequada possível, devendo a mesma atender às preocupações/posição já apresentada nas respostas acima. Assim, e para além dos elementos já referidos, entende-se que a proposta de referência deverá ainda prever os seguintes aspectos:**

- Processo de encomenda e entrega e respectivos prazos semelhantes aos que se encontram em vigor no âmbito da pré-selecção;
- Processo coordenado entre pré-selecção e ORLA e transferência de clientes da ORLA para a ORALL, devendo existir a possibilidade de co-existência da ORLA com a oferta grossista ADSL e com a ORALL na modalidade de acesso partilhado;

- Processo de desactivação do serviço a pedido da entidade beneficiária da ORLA por falta ou mora em pagamento do serviço pelo cliente final;
- Indicadores/níveis de qualidade de serviço no mínimo com o mesmo nível de exigência dos existentes ao nível de retalho para o serviço fixo de telefone, devendo os mesmos serem apresentados por beneficiário;
- Compensações por incumprimento, devendo as mesmas serem efectivamente dissuasoras de incumprimento;
- Periodicidade e procedimentos associados à facturação e liquidação;
- Causas de interrupção e suspensão do serviço, devendo ser as definidas no Decreto-Lei nº 290-A/99 de 30 de Julho;
- Obrigação de serem garantidos os mesmos níveis de confidencialidade e segurança da informação e de o operador incumbente assegurar a intercepção legal de comunicações e a identificação de chamadas mal intencionadas;
- Possibilidade de barramento da selecção de operador, caso o cliente assim o autorize.