



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

Internet - <http://www.anacom.pt>  
e-mail - [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt)  
Telefone - 217211000  
Fax - 217211001

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

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=243663>

Deliberação de 17.5.2007

## DECISÃO SOBRE CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DISPONIBILIZADAS AOS ASSINANTES REFORMADOS E PENSIONISTAS NO ÂMBITO DO SERVIÇO UNIVERSAL

### I. ENQUADRAMENTO

1. Nos termos do Decreto-Lei nº 20-C/86, de 13 de Fevereiro, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro, a PT Comunicações, S.A. (PTC) tinha obrigação de oferecer aos reformados e pensionistas, cujo agregado familiar auferisse um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, um desconto de 50% no aluguer da linha de assinante sendo que, de acordo com o art. 4º do referido Decreto-Lei (com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei nº 18/2003, de 3 de Fevereiro) a PTC seria anualmente reembolsada pelo Estado das perdas de receitas decorrentes da atribuição do referido desconto. Adicionalmente, o artigo 9º da Convenção para o serviço universal de telecomunicações<sup>1</sup>, de 30/12/02, definiu, no âmbito das obrigações sociais, que a PT ficaria obrigada a oferecer aos reformados e pensionistas nessas circunstâncias, além do referido desconto de 50% sobre a mensalidade, condições de prestação do serviço telefónico num local fixo (STF) não inferiores a um desconto de 10% sobre a mensalidade e a um crédito em comunicações telefónicas nacionais, de valor conjunto não inferior a €3,53 (sem IVA).
2. O artigo 124º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, veio prever que a Convenção para o serviço universal de telecomunicações vigoraria até à implementação do regime de preços previsto no artigo 93º do mesmo diploma (e no máximo até 31/12/03). Nesse contexto, com a Deliberação de 14/12/04<sup>2</sup>, a qual define as obrigações aplicáveis às empresas com poder de mercado significativo nos mercados retalhistas de banda estreita e simultaneamente estabelece regras em matéria de preços do serviço universal, as regras de fixação de preços previstas na Convenção para o serviço universal deixaram de vigorar, com excepção do *price-cap* aplicável às chamadas intra-rede da PTC, o qual vigorará, para as chamadas residenciais, até que o ICP-ANACOM fixe um novo *price-cap*. Em particular, foi eliminada a obrigação de oferta pela PTC do desconto de 10% e do crédito em comunicações, devendo aquela empresa, caso pretenda cessar essa oferta, avisar os assinantes, com a antecedência prevista na Lei nº 5/2004, e o ICP-ANACOM. Actualmente, a PTC, por iniciativa própria, oferece aos reformados e pensionistas cujo agregado familiar auferir um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional um desconto de 10% sobre a mensalidade e um crédito em tráfego nacional (aplicável aos escalões local, regional e nacional) intra-rede PTC no valor de €2.3 (sem IVA).

<sup>1</sup> <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=96899&contentId=163013>.

<sup>2</sup> <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211942>.

3. Em Deliberação de 29/04/05<sup>3</sup>, o ICP-ANACOM determinou que as empresas do Grupo PT deveriam reflectir o desconto de 50% no preço associado à oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), devendo as beneficiárias, por sua vez, assegurar que o mesmo seria reflectido no montante pago pelos assinantes reformados e pensionistas em causa. Nessa conformidade, a Proposta de Referência de ORLA prevê as condições de atribuição do desconto de 50% sobre a mensalidade.
4. Entretanto, o artigo 158º da Lei nº 53-A/2006, de 29 de Dezembro, a qual aprovou o Orçamento do Estado para o ano de 2007, revogou o Decreto-Lei nº 20-C/86, o que, de acordo com informação da PTC e na ausência de qualquer medida, afectaria cerca de 230.000 assinantes, com aumentos de custos médios de factura superiores a 50%, e poderia provocar um elevado número de desligamentos de linhas telefónicas, resultando num prejuízo significativo para a generalidade do mercado.
5. Na sequência desse diploma legislativo, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM, em 13/02/07, dois planos de preços, alternativos, que pretendia disponibilizar, exigindo adesão expressa, aos reformados e pensionistas assinantes residenciais de uma única linha de assinante analógica cujo agregado familiar auferisse um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, em substituição das condições actualmente disponibilizadas a esses assinantes [descontos de 50% e de 10% sobre a mensalidade e crédito em comunicações, no valor de €2.3 (sem IVA)]:
  - a. “Plano 1”
    - a) Aluguer da linha de assinante: €5,064 (sem IVA);
    - b) Tráfego terminado em redes fixas nacionais: €0,041, por minuto (sem IVA);
    - c) Tráfego terminado em redes móveis nacionais: €0,248, por minuto (sem IVA).
  - b. “Plano 2”
    - a) Aluguer da linha de assinante: €12,66 (sem IVA)
    - b) Tráfego terminado em redes fixas nacionais: gratuito
6. A PTC considerou que o “Plano 1” e o “Plano 2”, atendendo às suas características e às circunstâncias em que surgem, associadas à inclusão social de todos os cidadãos, deveriam enquadrar-se, sob o enfoque regulatório, no serviço universal. Nesse contexto, segundo aquele operador, os custos líquidos suportados com os planos em causa deveriam ser contemplados no âmbito dos mecanismos de financiamento dos custos de prestação do serviço universal.
7. Compete ao ICP-ANACOM, nos termos do artigo 93º da Lei nº 5/2004, zelar por que seja garantida a acessibilidade dos preços do serviço universal, tendo em conta, nomeadamente, os preços nacionais no consumidor e o rendimento nacional, devendo decidir sobre os meios mais adequados para tal e podendo determinar: (i) a disponibilização de tarifários diferentes dos tarifários oferecidos em condições comerciais normais, sobretudo para assegurar que os consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais não sejam impedidos de aceder ao STF ou de o utilizar; (ii) a imposição de limites máximos de preços e a aplicação de tarifas comuns; e (iii) outros regimes semelhantes. Sem prejuízo, nos termos do mesmo artigo, o

---

<sup>3</sup> <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207224>.

ICP-ANACOM deve garantir que as condições praticadas sejam totalmente transparentes e publicadas e aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação.

8. Nesse contexto, importa avaliar a compatibilidade do “Plano 1” e do “Plano 2” com as obrigações que impendem sobre a PTC nos mercados retalhista e grossista<sup>4</sup> de banda estreita, em particular, de orientação dos preços para os custos e de não discriminação e também de acessibilidade de preços enquanto prestador do serviço universal.

## II. ANÁLISE

### II.A AVALIAÇÃO DOS PLANOS PROPOSTOS PELA PTC NA ÓPTICA DO UTILIZADOR FINAL

9. Os planos que a PTC pretende disponibilizar distinguem-se, em larga medida, pela diferença no valor fixo mensal associado a cada um, sendo, por conseguinte, necessário estimar a adesão a cada um, com base nos níveis de utilização previsíveis. Assim, com base nos pressupostos e na metodologia de análise adoptados pelo ICP-ANACOM<sup>5</sup>, o “Plano 2” tenderá a ser utilizado por assinantes com uma utilização média mensal de tráfego superior a [IIC] [FIC] minutos (correspondente a [IIC] [FIC] minutos de tráfego originado e terminado na rede da PTC, [IIC] [FIC] minutos de tráfego originado e terminado em redes fixas de outras entidades e [IIC] [FIC] minutos de tráfego fixo-móvel), já que a partir desses níveis de utilização o “Plano 1” seria mais oneroso do que o “Plano 2”. Releva-se ainda que, caso o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis fosse nulo (cenário relevante no caso de assinantes que substituam esse tráfego por tráfego originado e terminado em redes móveis), o “Plano 2” tenderá a ser utilizado por assinantes com uma utilização média mensal de tráfego fixo-fixado superior a [IIC] [FIC] minutos (correspondente a [IIC] [FIC] minutos de tráfego originado e terminado na rede da PTC e [IIC] [FIC] minutos para o tráfego originado e terminado em redes fixas de outras entidades).

Gráfico 1. Utilizações associadas aos “Plano 1”, “Plano 2” e Plano “Reformados e Pensionistas” [IIC]



<sup>4</sup> Deliberação de 17/12/04 - <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=143722>.

<sup>5</sup> Quanto aos níveis de tráfego, considerou-se que: (i) a utilização média de tráfego intra-rede PTC corresponde à verificada para a totalidade dos clientes PTC em 2005, ou seja, [IIC] [FIC] minutos mensais (ii) a relação entre (a) o tráfego intra-rede PTC e (b) o tráfego PTC-OPS corresponde à relação entre os minutos associados aos mesmos tráfegos constantes dos resultados de 2005 do sistema de contabilidade analítica à verificada em 2005, ou seja, aproximadamente 6.1%, correspondendo a [IIC] [FIC] minutos mensais. (iii) a utilização média de tráfego PTC-Móveis corresponde à verificada no plano “PT F-M Preferido”, para as chamadas destinadas às redes não preferidas ([IIC] [FIC] minutos mensais) tendo-se adoptado a relação entre as utilizações médias mensais referidas para estimar o consumo mensal de tráfego dos clientes. Relativamente às durações médias de chamada e aos perfis de tráfego considerou-se, a informação disponível mais recente: (i) no tráfego originado e terminado na rede da PTC, no âmbito da análise do tarifário STF dos clientes residenciais em 2006; (ii) no tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes fixas de outras entidades, no âmbito da análise do tarifário aplicável ao STF dos clientes residenciais em 2005; e (iii) no tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis, no âmbito da análise da oferta “PT F-M Preferido”, com destino às redes não preferidas.

Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em dados PTC. [FIC]

10. Com base em informação sobre as receitas mensais de tráfego fixo dos assinantes abrangidos pelo Plano “Reformados e Pensionistas”, veiculada pela PTC ao ICP-ANACOM em 06/02/07, estima-se que, caso o Plano “Reformados e Pensionistas” fosse descontinuado e a oferta dos Planos 1 e 2 fosse efectivada, a quase totalidade dos assinantes abrangidos pelo referido plano viesse a aderir ao “Plano 1”<sup>6</sup>.
11. É também evidente, com base na informação disponível (*vide* gráfico 1), que a generalidade dos clientes abrangidos pelo Plano “Reformados e Pensionistas” ficaria numa situação mais desfavorável caso as condições previstas neste plano cessassem e viessem a aderir a qualquer dos planos ora propostos pela PTC, em especial tendo em consideração que ao “Plano 1” está associado um tarifário aplicável ao tráfego superior ao tarifário base e que o “Plano 2” possui um preço da mensalidade do acesso analógico significativamente superior ao que vinha a ser praticado no âmbito do “Plano Reformados e Pensionistas”, não sendo deste modo completamente clara a adequabilidade destes planos aos utilizadores a que se dirigem.

## II.B ORIENTAÇÃO PARA OS CUSTOS

12. Segundo a Comissão Europeia, preços inferiores à média dos custos variáveis devem ser considerados abusivos, já que não existe qualquer outra finalidade económica que não a eliminação da concorrência, visto que cada unidade produzida e vendida acarreta prejuízo para a empresa. Reconhecendo que o sistema de contabilidade analítica da PTC não permite determinar os custos variáveis dessa entidade, considera-se, à semelhança de análises anteriores, que os custos directos são uma *proxi*, ainda que grosseira, dos custos variáveis, no que respeita ao tráfego nacional.
13. A verificação do princípio da orientação dos preços para os custos realizou-se através da comparação entre as receitas do “Plano 1” e do “Plano 2” da PTC (aluguer da linha de assinante e receitas com o tráfego<sup>7</sup>) e: (i) os custos directos; (ii) os custos directos e conjuntos; e (iii) os custos directos, conjuntos e comuns. À semelhança de outras análises do ICP-ANACOM, os custos directos e conjuntos unitários de 2007, apresentados na tabela seguinte, foram estimados aplicando uma redução anual de 5%<sup>8</sup>, relativa a ganhos de eficiência e produtividade, aos custos

<sup>6</sup> Valor estimado com base no ponto de tangência, em termos de receitas, entre o “Plano 1” e “Plano 2” (€12.66, sem IVA), ao qual corresponderia um gasto mensal em tráfego, para os utilizadores “Plano 1”, de aproximadamente [IIC] [FIC], sem IVA. Atendendo à informação relativa à distribuição dos assinantes com o Plano Reformados e Pensionistas de acordo com os seus gastos de tráfego, estima-se que aproximadamente [IIC] [FIC] da totalidade dos clientes incluídos no Plano Reformados e Pensionistas tem um consumo de tráfego não superior a [IIC] [FIC], pelo que para esta percentagem de utilizadores seria mais benéfica a opção do “Plano 1”.

<sup>7</sup> Como a PTC nada referiu em contrário, considerou-se que: (i) o modo de tarifação do tráfego aplicável no “Plano 1” da PTC é idêntico ao modo de tarifação do tráfego aplicável no tarifário base da PTC, ou seja, tarifação ao segundo após o primeiro minuto; e (ii) o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis é tarifado no “Plano 2” da PTC de acordo com o tarifário base da PTC.

<sup>8</sup> De acordo com os resultados do SCA da PTC, entre 2000 e 2005, a variação média anual dos custos directos e conjuntos unitários associados ao tráfego foi cerca de [IIC] [FIC] (valor global para os escalões local, regional e nacional). Sem

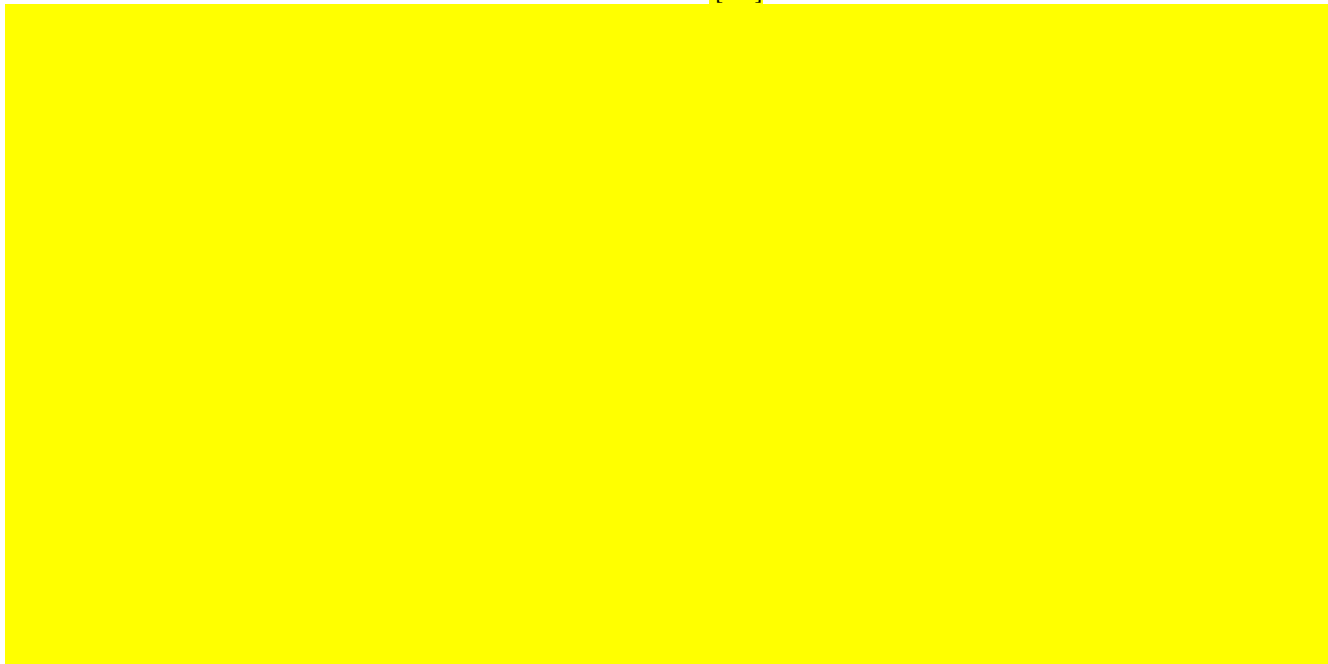
directos e conjuntos unitários apurados nos resultados do SCA da PTC de 2005, tendo-se admitido um *markup* de 10% sobre a soma desses custos, relativo a custos comuns (tal como na metodologia adoptada na análise das alterações à PRI 2006). Os resultados da comparação são sintetizados no gráfico 2.

Tabela 1. Estimativas de custos para 2007 (€) [IIC]

	Mensalidade	Tráfego originado na rede da PTC e terminado				
		Na rede da PTC			Em redes fixas de outras entidades	Em redes móveis
		Local	Regional	Nacional		
Custos directos						
Custos directos e conjuntos						
Custos directos e conjuntos e <i>markup</i> de 10% sobre a soma dos mesmos						

Fontes: Cálculo ICP-ANACOM com base nos resultados do SCA da PTC de 2005 [FIC]

Gráfico 2. Síntese dos resultados da análise do “Plano 1” e do “Plano 2” [IIC]



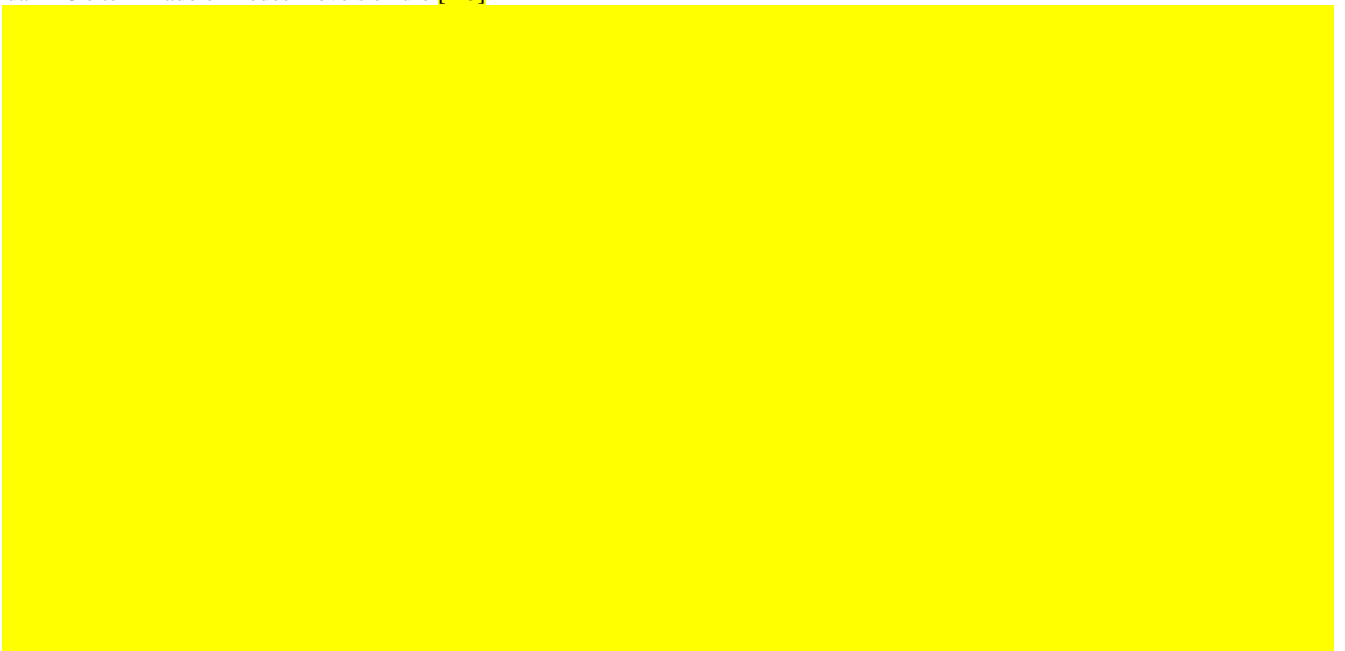
Fonte: Cálculo ICP-ANACOM, com base nos resultados do SCA da PTC de 2005 e nas utilizações médias adoptadas na análise [FIC]

14. Caso se considerasse que o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis é nulo (cenário relevante no caso de assinantes que substituam esse tráfego por tráfego originado e

prejuízo, entende-se que considerar uma variação anual de -5% representa adequadamente a diminuição anual dos custos unitários decorrentes da actividade de um operador eficiente e, por isso, constitui um incentivo à promoção da eficiência, sendo também expectável que a política de *curtailment* seguida pela PTC nos últimos anos se venha a traduzir num aumento da eficiência.

terminado em redes móveis), as conclusões do teste anterior manter-se-iam válidas, conforme se evidencia no gráfico seguinte,

Gráfico 3. Síntese dos resultados da análise do “Plano 1” e do “Plano 2” da PTC da PTC, considerando que o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis é nulo [IIC]



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM

[FIC]

15. Face ao exposto, para a utilização média adoptada e considerando o critério de orientação dos preços para os custos mais exigente que o ICP-ANACOM tem vindo a adoptar (soma dos custos directos e conjuntos): (i) o “Plano 1” da PTC apresenta uma margem de cerca de -17% entre as receitas resultantes do mesmo (aluguer da linha de assinante e receitas com o tráfego) e os respectivos custos directos e conjuntos; e (ii) o “Plano 2” da PTC apresenta uma margem de cerca de 9% entre as receitas resultantes do mesmo (aluguer da linha de assinante e receitas com o tráfego) e os respectivos custos directos e conjuntos.
16. Se o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis não for contemplado e considerando, de novo, o critério de orientação dos preços para os custos mais exigente que o ICP-ANACOM tem vindo a adoptar (isto é, a soma dos custos directos e conjuntos): (i) o “Plano 1” da PTC apresentaria uma margem de cerca de -31% entre as receitas resultantes do mesmo (aluguer da linha de assinante e receitas com o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes fixas) e os respectivos custos directos e conjuntos; e (ii) o “Plano 2” da PTC apresentaria uma margem de cerca de 7% entre as receitas resultantes do mesmo (aluguer da linha de assinante e receitas com o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes fixas) e os respectivos custos directos e conjuntos.

17. A tabela seguinte sintetiza os níveis de utilização de tráfego correspondentes ao cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis, apresentando também as conclusões relativas a uma situação em que o tráfego com destino às redes móveis seria nulo.

Tabela 2. Níveis de utilização média mensal (minutos) associados ao tráfego até aos quais o “Plano 1” e a partir dos quais o “Plano 2” da PTC incumprem a obrigação de orientação dos preços para os custos [IIC]

		Orientação dos preços para os custos (custos directos e conjuntos) com tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis			
		Tráfego F-M incluído		Tráfego F-M não incluído	
		Plano 1	Plano 2	Plano 1	Plano 2
Tráfego Fixo-Fixo	Originado e terminado na rede da PTC				
	Originado na rede da PTC e terminado em redes fixas de outras entidades				
	TOTAL				

[FIC]

18. Em síntese, com base nos pressupostos e na metodologia de análise adoptados: (i) o “Plano 1” da PTC não cumpriria a obrigação de orientação dos preços para os custos; e (ii) o “Plano 2” da PTC, tendo em consideração a utilização média expectável (relewa-se que, conforme referido anteriormente, ser expectável que a este plano adiram assinantes com uma utilização média mensal de tráfego fixo superior a [IIC] [FIC] minutos [ou [IIC] [FIC] minutos, caso o tráfego com destino às redes móveis fosse nulo]), não cumpriria a obrigação de orientação dos preços para os custos.

## II.C NÃO DISCRIMINAÇÃO

### II.C.1 Considerações gerais

19. Compete ao ICP-ANACOM, nos termos do artigo 93º da Lei nº 5/2004, zelar por que seja garantida a acessibilidade dos preços do serviço universal, devendo decidir sobre os meios mais adequados para tal. Sem prejuízo, nos termos do mesmo artigo, o ICP-ANACOM deve garantir que as condições praticadas sejam totalmente transparentes e publicadas e aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação.
20. A viabilidade do “Plano 1” só faria sentido, aparentemente, numa lógica em que se procedesse à inibição da pré-selecção, visto que aliado a um desconto muito significativo sobre a assinatura, o mesmo engloba preços de tráfego superiores aos do tarifário base. Tal não seria conforme com a Deliberação de 14/12/04, segundo a qual nenhuma oferta retalhista da PTC deverá ser incompatível com a pré-selecção. Note-se, ainda, que o “Plano 2” da PTC, ao incluir todo o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes fixas, eliminaria de facto qualquer incentivo à realização de chamadas em regime de acesso indirecto, ainda que a inibição de acesso à modalidade de acesso indirecto não fosse formalmente estabelecida nos planos propostos.



21. Deve-se ter em conta, igualmente, que a adopção de uma abordagem de replicabilidade análoga à considerada na deliberação do ICP-ANACOM de 28/02/07<sup>9</sup> sobre a proposta de tarifário residencial do serviço telefónico num local fixo, no âmbito do serviço universal, apresentada pela PTC em 28/08/06 e modificada em 20/12/06, resultaria no presente caso numa complexidade acrescida, afigurando-se desproporcional tendo em conta as alternativas possíveis e a sua melhor adequação *vis-à-vis* os objectivos que se pretendem atingir.
22. Neste contexto, afigura-se que tais condicionantes seriam fortemente lesivas da concorrência, impedindo ou limitando intensamente a possibilidade de os concorrentes da PTC poderem, querendo, disputar os cerca de 230.000 assinantes reformados e pensionistas, sem prejuízo de a potencial rentabilidade dos mesmos poder ser considerada reduzida.
23. Adicionalmente, a PTC não clarificou se pretenderia, ou não, reflectir as condições associadas ao “Plano 1” e ao “Plano 2” no preço associado à ORLA, afigurando-se adequado que qualquer desconto no aluguer da linha de assinante que a PTC eventualmente atribua, caso seja contemplado no âmbito do serviço universal, deve ser reflectido no preço da ORLA.

## II.C.2 Replicabilidade dos planos

24. Numa primeira análise, compararam-se as receitas resultantes do “Plano 1” e do “Plano 2” da PTC (aluguer da linha de assinante e receitas com o tráfego) com os custos que resultariam da contratação pelos concorrentes da PTC do serviço de interligação (originação e terminação de chamadas) desta [nos termos da proposta de referência de interligação (PRI) publicada pela PTC em 23/03/07 – versão 2/2007 – a qual incorpora novos preços de interligação decorrentes da deliberação de 28/02/07, em particular a redução de 10%, sobre cada uma das componentes de interligação temporizada (preço de activação e preço por minuto), abrangendo a terminação e originação de chamada], apresentados na tabela seguinte. Esses custos foram estimados com base nos custos médios de interligação associados à prestação de cada serviço, para cada nível de utilização, que, por sua vez, foram estimados considerando os preços de interligação por minuto para uma chamada de duração média e admitindo a correspondência entre o tarifário de interligação e o tarifário de retalho comumente empregue pelo ICP-ANACOM (consideraram-se: (i) uma originação local; e (ii) uma terminação local, de trânsito simples ou de trânsito duplo, consoante a chamada era local, regional ou nacional, respectivamente).
25. Numa análise mais exigente, foram adicionados aos custos de interligação estimados os custos de mercadologia da PTC, conforme apresentado na tabela seguinte, que se considerou corresponderem aos custos associados às actividades “C – Comercializar e vender”<sup>10</sup>, “E –

---

<sup>9</sup> [http://www.anacom.pt/streaming/decSU280207.pdf?categoryId=236042&contentId=460323&field=ATTACHED\\_FILE](http://www.anacom.pt/streaming/decSU280207.pdf?categoryId=236042&contentId=460323&field=ATTACHED_FILE)

<sup>10</sup> Inclui as sub-actividades “C1 - Comercializar produtos e serviços” - Definir a política comercial, elaborar os planos dos produtos e serviços, nomeadamente através da gestão das variáveis do *marketing-mix*: produto, preço, comunicação e canais de distribuição; “C2 – Publicitar e divulgar os produtos e serviços” - Definir, implementar e controlar as acções de comunicação/divulgação dos produtos e serviços junto do mercado, através da publicidade, *marketing* directo (*mailings*), *telemarketing*, *merchandising*, etc; “C3 – Vender produtos e serviços” - Actividades de vendas, bem como o processamento e encaminhamento dos pedidos e requisições de produtos e serviços, “C4 – Apoiar, enquadrar e controlar as vendas” - Assegurar a logística de vendas; recolher e tratar os dados para o controlo das vendas e negociação de objectivos; orientar, dinamizar e coordenar as actividades de vendas no âmbito da gestão e desenvolvimento dos canais de vendas; promover acções que visam o desenvolvimento da rede comercial: implementação de novos canais de vendas, reformulação e ampliação dos existentes; apoiar tecnicamente as forças de vendas, “C5 – Gestão e acompanhamento da carteira de clientes PTC” - Assegurar e dinamizar o relacionamento comercial personalizado com o cliente.



## VERSÃO PÚBLICA

Manter o serviço ao cliente”<sup>11</sup> e “F – Facturar e cobrar”<sup>12</sup> constantes do SCA da PTC. À semelhança de outras análises do ICP-ANACOM, incluindo sobre outras ofertas retalhistas da PTC, os custos unitários de mercadologia de 2007 foram estimados aplicando uma redução anual de 5%, relativa a ganhos de eficiência e produtividade, aos custos unitários de mercadologia apurados em 2005.

Tabela 3. Estimativas de custos de interligação (originação e terminação) por minuto de uma chamada com duração média para 2007 (€)

**[IIC]**

	Mensalidade	Tráfego originado na rede da PTC e terminado		
		Na rede da PTC	Em redes fixas de outras entidades	Em redes móveis
Custos de interligação				
Custos de interligação e mercadologia				

**[FIC]**

Fontes: Carta da PTC de 27/01/06, com entrada ANACOM-E04768/2006, e faxes da PTC de 29/08/06, com entrada ANACOM-E45749/2006, e de 08/09/06, com entrada ANACOM-E47818/2006, e PRI Versão 2/2007.

26. O gráfico seguinte sintetiza os resultados da análise, baseada nos pressupostos e na metodologia de análise anteriormente descritos. Tal como anteriormente, considerou-se também um cenário alternativo (*vide* gráfico 5) em que o tráfego originado na rede da PTC e terminado nos operadores móveis seria nulo.

<sup>11</sup> Inclui as sub-actividades “E1 – Receber participações de avarias/qualidade de serviço” - Receber, registar e distribuir participações de avarias, “E2 – Reparar o serviço na rede de assinante e equipamentos terminais” - Efectuar o teste/ensaio, caracterizar tecnicamente a avaria, deslocar-se para o local, executar as tarefas necessárias à reposição do serviço com os níveis de qualidade padronizados e fechar a ordem de reparação, “E3 – Avaliar a qualidade do serviço” - Avaliar o serviço prestado ao cliente incluindo a definição dos objectivos de qualidade; recolher e analisar os indicadores de qualidade dos serviços prestados; implementar projectos que estejam relacionados com a melhoria da qualidade de serviço e com a melhoria do processo de exploração comercial da Empresa; emitir relatórios de qualidade, “E4 – Atender, esclarecer e informar o cliente” - Prestar, de forma gratuita, todos os esclarecimentos e informações solicitadas pelos clientes, nomeadamente no âmbito do serviço fixo telefónico. Excluem-se desta actividade as que se enquadram directamente nas actividades E1 – Participação de avarias, F3 – Reclamações de facturação e C3 – Vender produtos e serviços, “E5 – Criar e actualizar os registos elementares da Base Dados Cliente (BDC)” - Efectuar a introdução e alteração aos registos elementares que compõem a BDC. Exclui-se desta actividade a manutenção do HW/SW da BDC, cujo enquadramento reporta à actividade S7 – Manutenção da Base de Dados de Cliente.

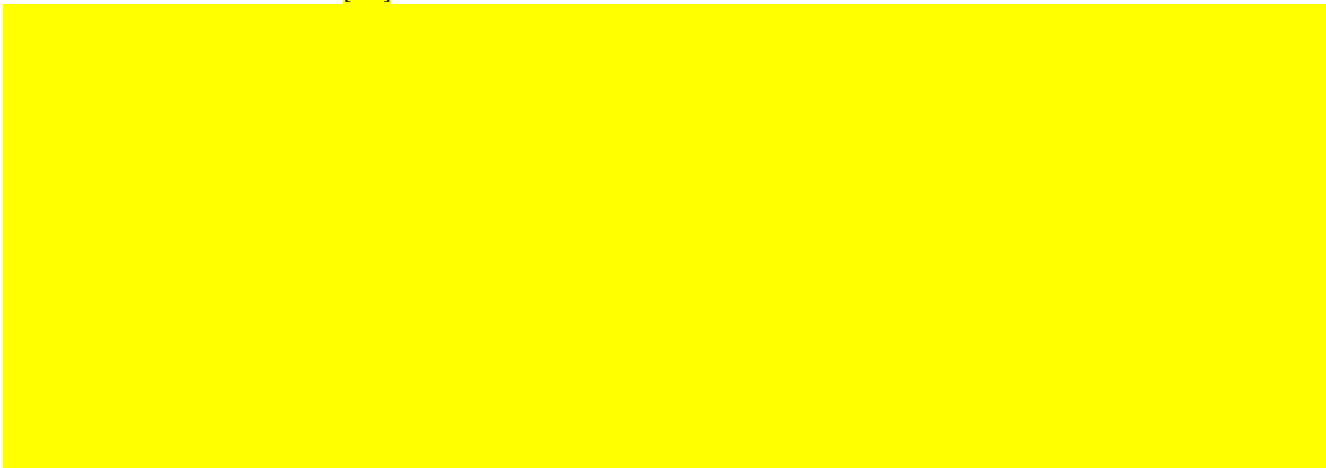
<sup>12</sup> Inclui as sub-actividades “F1 – Desenvolver/manter processos de facturação/cobrança” - Desenvolver, normalizar e optimizar os processos de facturação/cobrança; apoiar a implementação de novas metodologias associadas ao processo de facturação/cobrança, assegurando a definição e uniformização das funcionalidades e regras de funcionamento dos sistemas de informação associados, “F2 – Facturar” - Garantir e assegurar a disponibilidade da informação para a facturação e o seu processamento; Validar os registos efectuados que servem de base à elaboração da facturação a clientes; Assegurar o controlo da facturação; Emitir, envelopar e expedir as facturas, “F3 – Receber e resolver reclamações de facturação” - Receber e resolver reclamações relativas à facturação, “F4 – Cobrar” - Classificar e processar as cobranças efectuadas; controlar os reembolsos; desencadear os procedimentos relativos à falta de pagamento; negociar prestações; elaborar o processo de cobrança difícil; accionar acções de contencioso, “F5 – Garantir a Receita “Revenue Assurance”” - Analisar os processos de negócio da empresa e identificar os riscos potenciais que lhe estão associados; conceber e propor as alterações nos processos de negócio que minimizem os riscos da receita; conceber e implementar metodologias de controlo que permitam garantir o cumprimento dos procedimentos acima estabelecidos.

Gráfico 4. Síntese dos resultados da análise do “Plano 1” e do “Plano 2” [IIC]



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM [FIC]

Gráfico 5. Síntese dos resultados da análise do “Plano 1” e do “Plano 2”, considerando que o tráfego originado na rede da PTC e terminado em redes móveis é nulo [IIC]



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM [FIC]

27. A tabela 4 sintetiza os níveis de utilização de tráfego correspondentes ao incumprimento das obrigações de não discriminação, apresentando também as conclusões relativas à consideração do cenário em que o tráfego com destino às redes móveis seria nulo.

Tabela 4. Níveis de utilização média mensal (minutos) associados ao tráfego até aos quais o “Plano 1” e a partir dos quais o “Plano 2” da PTC não cumprem a obrigação de não discriminação [IIC]

		Não discriminação (custos de interligação e mercadologia)			
		Tráfego F-M incluído		Tráfego F-M não incluído	
		Plano 1	Plano 2	Plano 1	Plano 2
Tráfego Fixo-Fixo	Originado e terminado na rede da PTC				
	Originado na rede da PTC e terminado em redes fixas de outras entidades				
	TOTAL				

[FIC]

28. Em suma, em relação ao “Plano 1”, o consumo mensal a partir do qual cumpriria simultaneamente as obrigações de orientação para os custos e de não discriminação seria [IIC] [FIC] minutos (caso se considerasse que o tráfego com destino às redes móveis é nulo, o

consumo a partir do qual as referidas obrigações seriam cumpridas simultaneamente seria [IIC] [FIC] minutos). Em relação ao “Plano 2”, o consumo mensal até ao qual cumpriria simultaneamente as obrigações de orientação para os custos e de não discriminação seria [IIC] [FIC] minutos (caso se considerasse que o tráfego com destino às redes móveis é nulo, o consumo a partir do qual as referidas obrigações seriam cumpridas simultaneamente seria [IIC] [FIC] minutos).

29. Atendendo a que apenas compensaria, para os clientes finais, e tal como referido anteriormente, seleccionar o “Plano 2” para utilizações superiores a [IIC] [FIC] minutos de tráfego fixo-fixo, poder-se-ia concluir que este plano estará em incumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis, para a utilização expectável. Em concomitância, tendo em consideração que o “Plano 1” só seria seleccionado por clientes com utilizações mensais de tráfego fixo-fixo inferiores a [IIC] [FIC] minutos, poder-se-ia concluir que o “Plano 1” também estará em incumprimento das obrigações regulamentares de orientação para os custos e não discriminação, para a utilização expectável.

### III. CONCLUSÃO E DELIBERAÇÃO

30. Atendendo à análise efectuada e considerando, nomeadamente, que:
- a) Tendo em conta níveis de utilização expectáveis associados a cada um dos planos, estes não seriam compagináveis com as obrigações de não discriminação e orientação dos preços para os custos que impendem sobre a PTC nos mercados retalhistas e grossistas de banda estreita na decorrência das deliberações do ICP-ANACOM de 14/12/07 e 17/12/04;
  - b) O ICP-ANACOM poderia sopesar tais obrigações à luz também do artigo 93º da Lei nº 5/2004, no âmbito do qual compete a esta Autoridade zelar por que seja garantida a acessibilidade dos preços do serviço universal, tendo em conta, nomeadamente, os preços nacionais no consumidor e o rendimento nacional, devendo decidir sobre os meios mais adequados para tal e podendo determinar: (i) a disponibilização de tarifários diferentes dos tarifários oferecidos em condições comerciais normais, sobretudo para assegurar que os consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais não sejam impedidos de aceder ao STF ou de o utilizar; (ii) a imposição de limites máximos de preços e a aplicação de tarifas comuns; e (iii) outros regimes semelhantes. Nos termos do mesmo artigo, o ICP-ANACOM deve garantir que as condições praticadas sejam totalmente transparentes e publicadas e aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação;
  - c) A implementação de qualquer dos planos propostos implicaria na prática que os respectivos aderentes fossem inibidos de realizar chamadas em regime de acesso indirecto, sendo certo que, ainda que tal inibição não existisse formalmente, o “Plano 2”, ao incluir na assinatura todo o tipo de tráfego para redes fixas nacionais desincentivaria, de facto, fortemente a realização de chamadas nesse regime;
  - d) Conforme determinado pelo ICP-ANACOM na sua deliberação de 14/12/04, “nenhum tarifário do Grupo PT será incompatível com a pré-selecção de outros operadores”;

## VERSÃO PÚBLICA

- e) É necessário manter modos e procedimentos simples na oferta de condições específicas aos clientes reformados e pensionistas de baixos rendimentos, de molde a evitar uma eventual confusão, por parte destes utilizadores finais, a nível da percepção dessas condições;
- f) Ambos os planos propostos pela PTC resultam, para a generalidade dos assinantes reformados e pensionistas, em condições menos favoráveis face às que lhes são actualmente proporcionadas pelo prestador de serviço universal;
- g) A manutenção das condições existentes actualmente [descontos de (i) 50% sobre a mensalidade e (ii) 10% adicionais sobre a mensalidade e €2.3 (sem IVA), de crédito em tráfego, por opção da PTC] minimizaria potenciais impactos adversos em termos de concorrência e de defesa dos interesses do utilizador final e daria garantias de acessibilidade aos reformados e pensionistas de baixo rendimento, sem qualquer agravamento face à situação que vinha a vigorar;
- h) Importa, por conseguinte, e também por razões de segurança e certeza de todas as partes envolvidas, garantir uma efectiva continuidade das condições vigentes à data de entrada em vigor da Lei nº 53-A/2006, de 29 de Dezembro, a qual aprovou o Orçamento do Estado para o ano de 2007;
- i) Importa ao ICP-ANACOM, com vista a fomentar a transparência, a simplificação, quando possível, acautelando, no entanto, a necessidade de manter mecanismos de controlo para evitar utilizações abusivas de esquemas que se destinam apenas, e nos termos da Lei, a grupo específicos de clientes, dos procedimentos associados à oferta para reformados e pensionistas, quer a nível das relações entre operadores quer no plano das relações entre os operadores e assinantes;
- j) Importa ao ICP-ANACOM, na prossecução das suas atribuições e nos termos da alínea b) do nº3 do artº 86º da supramencionada Lei, reduzir ao mínimo as distorções de mercado, em especial a prestação de serviços a preços ou em termos e condições que se afastem das condições comerciais normais, sem prejuízo da salvaguarda do interesse público, o que implica que descontos sobre a assinatura oferecidos no âmbito do serviço universal sejam repercutidos sobre a ORLA;
- k) O ICP-ANACOM considerará os custos líquidos associados (i) ao desconto de 50% sobre a assinatura dos clientes reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional e (ii) ao desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, em sede da avaliação e cálculo dos custos líquidos de serviço universal, tal como previsto no artº 95º e no artº 96º da Lei nº5/2004.

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas b), d), f) e h) do nº 1 do artigo 6º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, ao abrigo das competências previstas no nº 3 do artigo 86º e no nº 1 e alínea a) do nº 2 do artigo 93º, todos da Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro e na prossecução dos objectivos de regulação estabelecidos nas alíneas a) e c) do nº 1, alínea a) e b) do nº 2, alínea a) do nº 4 e do nº5, todos do

## VERSÃO PÚBLICA

artigo 5º da mesma Lei, ouvidas as entidades interessadas e o Conselho Consultivo do ICP-ANACOM (o qual emitiu um parecer favorável), delibera, tendo em conta também a fundamentação incluída no relatório da audiência prévia, o qual é parte integrante da presente Deliberação , o seguinte:

- 1º) Não aceitar a proposta apresentada pela PTC em 13/02/07, consistindo em dois planos de preços “Plano 1” e “Plano 2” que seriam prestados em substituição do actual “Plano Reformados e Pensionistas”;
- 2º) Determinar à PTC, a disponibilização, no âmbito do serviço universal, aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, de um desconto de 50% sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao tarifário base do serviço universal aplicável por defeito). A PTC poderá ainda disponibilizar, por opção comercial, um desconto adicional de 10% sobre a mensalidade do acesso analógico e um crédito em tráfego em valor não superior a €2.3 (sem IVA);
- 3º) Determinar à PTC que o aludido desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede seja repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, nas mesmas condições que se verificam actualmente;
- 4º) Determinar à PTC que reveja e remeta ao ICP-ANACOM, no prazo de trinta dias úteis, uma proposta de simplificação dos procedimentos associados à atribuição das condições específicas aos assinantes reformados e pensionistas, acautelando, no entanto, a necessidade de manter mecanismos de controlo para evitar utilizações abusivas de esquemas que se destinam apenas, e nos termos da Lei, a grupo específicos de clientes, tendo em consideração a revogação do Decreto-Lei nº 20-C/86 e a presente deliberação, procedendo às necessárias adaptações com vista a assegurar a acessibilidade e a transparência generalizadas.
- 5º) Os efeitos dos pontos 2 e 3 da presente deliberação retroagem a 01/01/07.