



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

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

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

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=237583>

Deliberação de 15.3.2007

DECISÃO SOBRE CONDIÇÕES ASSOCIADAS À INCLUSÃO DE ACESSOS DE REDE DIGITAL COM INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE

I - Enquadramento

Por Deliberação de 14/12/04¹, a qual define as obrigações aplicáveis às empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados retalhistas de banda estreita, o ICP-ANACOM determinou que as empresas do Grupo PT activas nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e para clientes não residenciais² têm a obrigação de disponibilizar uma oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) e de publicar uma Proposta de Referência dessa oferta³. Já em 22/01/04⁴, no relatório da consulta sobre ORLA lançada pelo ICP-ANACOM em 24/07/03⁵, tal obrigação havia sido equacionada, concluindo-se que a sua introdução deveria ser ponderada, nos termos do novo quadro regulamentar, nas análises de mercado.

Foram aprovados, por Deliberação de 29/04/05⁶, os elementos mínimos da Proposta de Referência e as especificações aplicáveis às beneficiárias da oferta, ficando as empresas do Grupo PT obrigadas a submeter ao ICP-ANACOM, com rigorosa fundamentação, uma Proposta de Referência e a incluir na mesma, até final do primeiro trimestre de 2006, os acessos da rede digital com integração de serviços (RDIS) básicos e primários. A PT Comunicações, S.A. (PTC) remeteu ao ICP-ANACOM, em 01/06/05 e em 15/06/05, respectivamente, as versões 1.00 e 1.01 da Proposta de Referência⁷.

O ICP-ANACOM aprovou, em Deliberação de 14/12/05⁸, alterações à Proposta de Referência, tendo a versão 1.1 da mesma sido publicada em 09/01/06. Nessa Deliberação definiu-se que as empresas do Grupo PT deviam enviar ao ICP-ANACOM, até 06/01/06, uma proposta, devidamente fundamentada, de inclusão dos acessos RDIS na Proposta de Referência.

¹ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211942>

² Doravante designadas “empresas do Grupo PT”.

³ Doravante designada “Proposta de Referência”.

⁴ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=225902>

⁵ Vide <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72272>

⁶ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207224>

⁷ A versão 1.00 da Proposta de Referência era omissa quanto a certas matérias, relativamente às quais a PTC aguardaria esclarecimentos. Após ter prestado os esclarecimentos solicitados, em 06/06/05, o ICP-ANACOM ratificou, em 08/06/05, a rectificação da Deliberação 29/04/05 (vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207482>).

⁸ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210482>

Assim, em 06/01/06, a PTC propôs as condições que pretendia associar à inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência⁹, tendo, em 31/08/06, actualizado os valores do seu sistema de contabilidade analítica (SCA) que fundamentavam a proposta, na sequência de solicitação do ICP-ANACOM de 18/08/06.

Os custos ORLA apresentados pela PTC (à semelhança dos valores do SCA de 2005) foram calculados, contudo, com base numa metodologia de cálculo e numa forma de imputação do custo de capital diferentes. A esse propósito, o ICP-ANACOM já havia solicitado à PTC, em 26/05/06, os valores do SCA de 2005, calculados com base na metodologia de cálculo e na forma de imputação do custo de capital habitualmente utilizadas, os quais foram remetidos em 31/08/06.

Desse modo, solicitou-se à PTC, em 06/09/06, que remetesse informação sobre custos unitários e estimativas referentes à ORLA e ao retalho nos acessos RDIS básicos e primários actualizada com base nos resultados de 2005 do SCA e corrigida em termos análogos aos apresentados pelo ICP-ANACOM à PTC em 26/05/06, tendo aquela entidade respondido em 13/09/06 (sendo esses valores considerados na presente análise). Subsequentemente, a PTC enviou, em 10/10/06 conforme solicitado pelo ICP-ANACOM em 28/09/06, comentários sobre uma estimativa preliminar do ICP-ANACOM referente aos custos directos e conjuntos da ORLA nos acessos RDIS básicos e primários.

Adicionalmente, em 31/01/07, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma desagregação dos proveitos líquidos dos acessos RDIS primários referentes a 2005 entre proveitos associados a assinantes e proveitos associados a *Internet service providers* (ISPs).

Note-se, ainda, que, nos termos da Deliberação de 14/12/05 sobre condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego¹⁰, as empresas do Grupo PT não poderão disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico enquanto não se verificarem, cumulativamente, três requisitos, sendo um deles a disponibilização efectiva de acessos RDIS básicos e RDIS primários, para além de acessos analógicos na ORLA¹¹.

II - Posição da PTC

II.A - Activação

A PTC propôs que o preço de activação da ORLA, sem IVA, no caso de acessos RDIS fosse €5,60, o que correspondia ao preço de activação da ORLA nos acessos analógicos e da pré-selecção em vigor em 06/01/06, quando a proposta foi apresentada.

II.B - Mensalidade

⁹ Em 16/02/06, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM algumas correcções aos custos unitários referentes à ORLA e ao retalho no caso de acessos RDIS básicos e RDIS primários que havia apresentado em 06/01/06.

¹⁰ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=210542>

¹¹ Os outros dois requisitos são: (i) as empresas do Grupo PT solicitarem às beneficiárias a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados sobre os acessos com a ORLA activada, prestados pelas próprias empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando sejam facturados e cobrados aos assinantes pelas empresas do Grupo PT, desde que o preço de facturação e cobrança estabelecido pela beneficiária seja razoável e enquanto a ORLA se encontrar activada no acesso em causa e para a beneficiária em causa; e (ii) implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT.

A PTC propôs mensalidades ORLA RDIS, apresentadas na Tabela 1, inferiores em 15% aos respectivos preços retalhistas (à semelhança da relação actualmente existente entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos analógicos), uma vez que:

- (i) o SCA apenas apresentaria os resultados referentes a dois produtos associados aos acessos RDIS (“RDIS básico” e “RDIS primário”), enquanto existiriam, de facto, cinco produtos de retalho associados aos acessos RDIS (acessos RDIS básicos, acessos RDIS básicos *plus*, acessos RDIS primários, acessos RDIS primários fraccionados e canais B adicionais); e
- (ii) tal garantiria a coerência e a não discriminação nessas ofertas.

Tabela 1. Proposta de preços da PTC para acessos ORLA RDIS (€sem IVA)

Mensalidade de acesso RDIS básico	22,47
Mensalidade de acesso RDIS básico <i>plus</i>	24,25
Mensalidade de acesso RDIS primário	211,31
Acesso RDIS primário fraccionado	
- Mensalidade (inclui 15 canais B)	128,39
- Cada canal B adicional	
o Instalação	136,17
o Mensalidade	5,53

Segundo a PTC, as actividades “A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de *marketing*”, “A2 – Conhecer os clientes e o mercado” e “B2 – Melhorar os produtos e serviços” seriam genéricas e, como tal, imputáveis a todos os produtos, independentemente de serem grossistas ou retalhistas. Em particular, essas actividades traduziriam os custos associados ao desenvolvimento da ORLA e da Proposta de Referência. Contudo, a PTC considerou que os custos associados à actividade “B2 – Melhorar os produtos e serviços” seriam evitáveis no âmbito da ORLA, tendo considerado as actividades “A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de *marketing*” e “A2 – Conhecer os clientes e o mercado” parcialmente evitáveis.

Em relação às actividades “C1 – Comercializar produtos e serviços” e “C2 – Publicitar e divulgar os produtos e serviços”, a PTC referiu que os processos e recursos afectos à comercialização, à venda e à facturação dos serviços grossistas seriam independentes e diferentes dos processos e recursos afectos à comercialização, à venda e à facturação dos serviços retalhistas. Segundo a PTC, existiria uma área de gestão de clientes grossistas que, apesar de ter uma natureza comercial, seria vocacionada para a comercialização e para a venda de produtos grossistas e para o apoio aos operadores que os adquiram. Desse modo, considerou que os custos unitários do acesso retalhista associados às actividades “C1 – Comercializar produtos e serviços” e “C2 – Publicitar e divulgar os produtos e serviços” seriam parcialmente evitáveis no âmbito da ORLA.

No que respeita às actividades consideradas parcialmente evitáveis (“A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de *marketing*”, “A2 – Conhecer os clientes e o mercado”, “B1 – Desenvolver novos produtos e serviços”, “C1 – Comercializar produtos e serviços”, “C2 – Publicitar e divulgar os produtos e serviços”, “C4 – Apoiar, enquadrar e controlar as vendas”, “F2 – Facturar” e “F4 – Cobrar”), a PTC entendeu que a parcela de custos não evitáveis face aos custos do acesso retalhista corresponderia a 18%, percentagem que equivaleria, em 2005, ao peso estimado de acessos pré-seleccionados nos acessos RDIS.

A PTC considerou ainda que os custos unitários da ORLA associados às actividades “C4 – Apoiar, enquadrar e controlar as vendas” (neste caso, sem fundamentar), “F3 – Receber e resolver reclamações de facturação”, “F5 – Garantir a receita”, “SI3 – Avarias” e “Outros” corresponderiam aos custos do acesso retalhista das mesmas actividades. Em particular, mencionou que os custos associados à actividade “SI3 – Avarias” não teriam sido considerados na Deliberação de 14/12/05 sobre alterações à Proposta de Referência.

Segundo a PTC referiu em 13/09/06, os custos comuns unitários, incluindo *curtailment*, referentes à mensalidade ORLA teriam sido, em 2005: (i) **[Início de informação confidencial]**¹² **[Fim de informação confidencial]**¹³, nos acessos RDIS básicos; e (ii) **[IIC]** **[FIC]**, nos acessos RDIS primários.

III - Análise

A metodologia anteriormente adoptada no âmbito da ORLA, para estabelecer a mensalidade em acessos analógicos, baseada no princípio da orientação dos preços para os custos, traduziu-se na adopção de um modelo de determinação de custos evitáveis. Essa metodologia levou, nesse caso, ao cálculo de uma mensalidade ORLA cerca de 15% inferior à respectiva mensalidade retalhista.

Quanto ao argumento da PTC, segundo o qual o seu SCA apenas apresentaria os resultados referentes a dois produtos associados aos acessos RDIS (“RDIS básico” e “RDIS primário”), enquanto existiriam, de facto, cinco produtos de retalho associados aos acessos RDIS (acessos RDIS básicos, acessos RDIS básicos *plus*, acessos RDIS primários, acessos RDIS primários fraccionados e canais B adicionais), considera-se que os custos do SCA da PTC, apesar de não terem desagregação idêntica à oferta retalhista, podem ser uma boa aproximação aos custos dos acessos retalhistas RDIS básico e primário. A PTC tem também informação sobre a diferença entre os custos médios de um acesso RDIS básico e os custos médios de um acesso RDIS básico *plus*.

No tocante à alegação da PTC, segundo a qual mensalidades ORLA RDIS inferiores em 15% aos respectivos preços retalhistas (à semelhança da relação actualmente existente entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos analógicos) garantiriam a coerência e a não discriminação nessas ofertas, deve realçar-se que as margens da PTC no âmbito das mensalidades retalhistas dos acessos RDIS são muito significativas, em particular no que respeita aos acessos RDIS primários. Adicionalmente, tem-se verificado, desde 2003, uma diferença significativa entre os preços de retalho e os proveitos unitários do SCA da PTC associados à instalação e à mensalidade retalhistas dos acessos RDIS, os quais deverão reflectir uma prática de descontos por parte da PTC.

A aplicação no caso de acessos RDIS da metodologia anteriormente adoptada no âmbito da ORLA significaria o estabelecimento de mensalidades ORLA em acessos RDIS alinhadas com os custos (tomando em consideração os custos evitáveis), mas muito abaixo dos preços de retalho (cerca de **[IIC]** **[FIC]** para os acessos RDIS básicos e **[IIC]** **[FIC]** para os acessos RDIS primários).

Esta abordagem levaria, assim, a que as beneficiárias usufruíssem de margens muito significativas na disponibilização retalhista de acessos RDIS (situaram-se, em 2005, em cerca

¹² Doravante identificado por **[IIC]**.

¹³ Doravante identificado por **[FIC]**.

de [IIC] [FIC], nos acessos RDIS básicos, e [IIC] [FIC], nos acessos RDIS primários), o que contrariaria os objectivos que presidiram à implementação da ORLA. De facto, com esta oferta pretendeu-se: (i) reduzir as situações em que os consumidores tivessem, obrigatoriamente, relação com dois prestadores de serviços de comunicações electrónicas; e (ii) permitir que as beneficiárias pudessem apresentar ofertas retalhistas competitivas, em conteúdo, com as ofertas da PTC, permitindo que facturassem e cobrassem também o aluguer da linha de assinante.

Assim, a ORLA não foi desenhada como sendo um negócio em si, mas como um instrumento facilitador da concorrência, no que respeita aos concorrentes das empresas do Grupo PT e aos próprios consumidores. Uma abordagem em que a ORLA integrasse uma margem maior do a necessária para cobrir os custos que as beneficiárias têm com as suas ofertas desvirtuaria, por isso, este objectivo e poder-se-ia traduzir numa mera transferência de margem da PTC para as beneficiárias, sem qualquer benefício para os consumidores.

A abordagem adoptada pelo ICP-ANACOM, e que, de seguida, se detalha, procura estabelecer preços compatíveis com o presente quadro.

III.A - Activação

Não se encontrando diferenças significativas entre a activação da ORLA consoante o tipo de acesso, o preço da activação da ORLA nos acessos RDIS não deve ser superior ao aplicável a acessos analógicos e à pré-selecção, o qual se situava em €5,60, sem IVA, aquando da apresentação da proposta pela PTC, mas que é, actualmente, €5,10, sem IVA.

III.B - Mensalidades

III.B.1 - Metodologia

Conforme referido anteriormente, a metodologia anteriormente adoptada no âmbito da ORLA, para estabelecer a mensalidade, em acessos analógicos, de orientação dos preços para os custos, traduziu-se na adopção de um modelo de determinação de custos evitáveis. Essa metodologia levou, nesse caso, ao cálculo de uma mensalidade cerca de 15% inferior à respectiva mensalidade retalhista.

A esse propósito, é de notar que: (i) as margens da PTC nas mensalidades retalhistas dos acessos RDIS são significativamente superiores, em valores relativos e absolutos, às margens da PTC nas mensalidades retalhistas dos acessos analógicos; (ii) as beneficiárias, desde a consulta sobre ORLA lançada pelo ICP-ANACOM em 24/07/03, têm vindo a considerar a metodologia “retalho menos” como a melhor metodologia de definição dos preços no âmbito da ORLA; (iii) a PTC apresentou uma metodologia “retalho menos” na sua proposta de preços aplicáveis à ORLA no caso de acessos RDIS; e (iv) a adopção de uma abordagem “retalho menos” não implica que não se tenham em conta os custos, nomeadamente na definição da diferença entre os preços de retalho e os preços grossistas.

Note-se que, a nível europeu, a abordagem “retalho menos” foi adoptada pelos reguladores dinamarquês (retalho – 21%) e irlandês (retalho – 10%) para a definição dos preços ORLA. Já a OFCOM, definiu os preços ORLA a partir da oferta de acesso desagregado ao lacete local (OLL) e, na Noruega, estes não são, actualmente, regulados.

Realça-se que se tem verificado, desde 2003, uma diferença significativa entre os preços de retalho e os proveitos unitários do SCA da PTC associados à mensalidade retalhista dos acessos RDIS, sendo que, em 2005 os proveitos da mensalidade dos acessos RDIS básicos e primários foram cerca de [IIC] [FIC] e [IIC] [FIC] inferiores aos respectivos preços de retalho, o que justifica que as mensalidades máximas ORLA RDIS não sejam estabelecidas tendo em conta a relação com os preços de retalho, tal como definidos em tarifário, mas com os preços efectivamente cobrados no mercado, os quais se podem calcular utilizando os proveitos unitários constantes do SCA.

Parte da diferença entre os proveitos e os preços de retalho da mensalidade dos acessos RDIS primários resulta da Deliberação de 21/02/01¹⁴, nos termos da qual, a partir de 01/03/01, o preço máximo dos acessos primários RDIS utilizados pelos ISPs para interligar os seus pontos de presença (POPs) aos comutadores da PTC (acessos RDIS primários locais) deve incorporar uma redução de 20% face ao respectivo preço de retalho de 2001. Adicionalmente, nos termos da Deliberação de 03/05/01¹⁵, o preço dos acessos RDIS primários para remotização de POPs deve situar-se, no máximo, 20% acima do preço dos acessos RDIS primários locais. Desse modo, os proveitos unitários a considerar no caso dos acessos RDIS primários são os proveitos associados ao aluguer da linha de assinante referentes, apenas, aos acessos disponibilizados a assinantes, excluindo os acessos disponibilizados a ISPs. Segundo a PTC, esses proveitos teriam sido [IIC] [FIC] em 2005.

Assim, as mensalidades máximas associadas à ORLA nos acessos RDIS devem ser inferiores aos respectivos proveitos retalhistas deduzidos dos custos evitáveis, correspondendo a uma diminuição de cerca de 18%, face ao tarifário de retalho, no caso dos acessos RDIS básicos e de 30% no caso dos acessos RDIS primários.

Adicionalmente, dada a semelhança tecnológica entre os acessos em questão e a inexistência de informação autónoma no SCA da PTC sobre os custos e proveitos dos acessos RDIS básicos *plus*, acessos RDIS primários fraccionados (os quais representavam, segundo a PTC, cerca de 1% do total de acessos RDIS daquela entidade no final de 2005) e canais B adicionais, as mensalidades ORLA aplicáveis aos: (i) acessos RDIS básicos *plus* devem ser compatíveis com a relação entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos RDIS básicos; e (ii) acessos RDIS primários fraccionados e canais B adicionais (note-se que a contratação da ORLA num canal B adicional exige prévia contratação da ORLA num acesso e sua activação) devem ser compatíveis com a relação entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos RDIS primários.

Realça-se que os preços assim estabelecidos pelo ICP-ANACOM são, ainda, compagináveis, na generalidade, com um compromisso equilibrado entre: (i) a verificação da orientação dos preços para os custos, uma das obrigações aplicáveis às empresas do Grupo PT nos mercados grossistas e retalhistas de banda estreita; (ii) a verificação da não discriminação, também uma das obrigações aplicáveis às empresas do Grupo PT nos mercados grossistas e retalhistas de banda estreita; (iii) a introdução de incentivos ao desenvolvimento eficiente de infra-estruturas próprias por parte dos operadores, conforme referido pelo ICP-ANACOM desde a consulta sobre ORLA lançada em 24/07/03; e (iv) o equilíbrio económico do contrato de concessão, o que, aliás, se encontra previsto no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro, que aprovou as Bases da concessão do serviço público de telecomunicações.

¹⁴ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=204785>

¹⁵ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=204802>

III.B.2 - Orientação dos preços para os custos

Conforme expresso no relatório da audiência sobre alterações à Proposta de Referência¹⁶, não é razoável que os custos parcialmente evitáveis da ORLA correspondam à relação entre a procura expectável da ORLA e o parque total de acessos RDIS, o que, segundo a PTC, resultaria, no caso dos acessos RDIS, em 82% de custos evitáveis. Na ausência, todavia, de melhor informação e de uma alternativa consistente, aceita-se esse pressuposto, sujeito a revisão, quando os resultados que vierem a ser apurados no SCA o permitirem.

Quanto ao detalhe das custos das actividades, à partida, as actividades “A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de *marketing*” e “A2 – Conhecer os clientes e o mercado”, pela sua natureza, são actividades tipicamente retalhistas, pelo que a sua inclusão numa oferta grossista não é razoável, posição anteriormente expressa pelo ICP-ANACOM no âmbito da Deliberação de 21/07/05¹⁷, referente ao sentido provável de decisão sobre alterações à Proposta de Referência. Sem conceder, as beneficiárias são um número reduzido de entidades, com as quais a PTC acumula já uma experiência negocial considerável, pelo que tais custos, a existir, seriam reduzidos. Assim, reitera-se o entendimento segundo o qual os custos associados a essas actividades são evitáveis no âmbito da ORLA.

No tocante à actividade “B2 – Melhorar os produtos e serviços”, a PTC, nas suas estimativas dos custos associados à ORLA, considerou que os custos associados a essa actividade seriam evitáveis, tanto no caso de acessos analógicos, como no caso de acessos RDIS, não se encontrando motivos que fundamentem outro entendimento.

Concorda-se com o entendimento da PTC de que os custos associados às actividades “C3 – Vender produtos e serviços” e “C5 – Gestão de carteira de clientes” são evitáveis no âmbito da ORLA.

Já em relação às actividades “C1 – Comercializar produtos e serviços” e “C4 – Apoiar, enquadrar e controlar as vendas”, considera-se, com base no detalhe dos processos e recursos da área grossista apresentados pela PTC, que os mesmos são parcialmente evitáveis no âmbito da ORLA. Sem prejuízo, é de destacar que a PTC, nos acessos ORLA analógicos, reconheceu que os custos associados à actividade “C4 – Apoiar, enquadrar e controlar as vendas” seriam completamente evitáveis.

Pelo contrário, consideram-se evitáveis no âmbito da ORLA os custos associados à actividade “C2 – Publicitar e divulgar os produtos e serviços”, uma vez que não se afigura expectável que a PTC incorra, no âmbito da ORLA, em custos materialmente relevantes relacionados com a definição, a implementação e o controle das acções de comunicação/divulgação dos produtos e serviços junto do mercado (através, nomeadamente, da publicidade, do *marketing* directo, do *telemarketing* e do *merchandising*). Mesmo se esses custos (como a PTC propôs) fossem considerados parcialmente evitáveis, assumiriam valores materialmente pouco significativos (em particular, substancialmente inferiores a 0,01 cêntimos de €).

¹⁶ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=172862>

¹⁷ Vide <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207802>

Tabela 2. Custos directos e conjuntos considerados na mensalidade ORLA dos acessos RDIS básico e primário
(€) **[IIC]**

Actividade	RDIS básico		RDIS primário	
	PTC	ICP-ANACOM	PTC	ICP-ANACOM
A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de <i>marketing</i> ⁽¹⁾				
A2 – Conhecer os clientes e o mercado ⁽²⁾				
A – Conhecer os clientes e o mercado				
B1 – Desenvolver novos produtos e serviços ⁽³⁾				
B2 – Melhorar os produtos e serviços ⁽⁴⁾				
B – Desenvolver novos produtos e serviços / melhorar os existentes				
C1 – Comercializar produtos e serviços ⁽⁵⁾				
C2 – Publicitar e divulgar os produtos e serviços ⁽⁶⁾				
C3 – Vender produtos e serviços ⁽⁷⁾				
C4 – Apoiar, enquadrar e controlar as vendas ⁽⁸⁾				
C5 – Gestão de carteira de clientes				
C – Comercializar e vender				
D1 – Desenhar soluções específicas para clientes ⁽⁹⁾				
D2 – Alocar meios ⁽¹⁰⁾				
D3 – Instalar e activar o serviço ⁽¹¹⁾				
D – Entregar o serviço ao cliente				
E1 – Receber participações de avarias / qualidade de serviço ⁽¹²⁾				
E2 – Reparar o serviço na rede de assinante e equipamentos terminais ⁽¹³⁾				
E3 – Avaliar a qualidade do serviço ⁽¹⁴⁾				
E4 – Atender, esclarecer e informar o cliente ⁽¹⁵⁾				
E5 – Criar e actualizar registos elementares da base de dados de clientes				
E – Manter o serviço ao cliente				
F1 – Desenvolver/manter processos de facturação/cobrança ⁽¹⁶⁾				
F2 – Facturar ⁽¹⁷⁾				
F3 – Receber e resolver reclamações de facturação ⁽¹⁸⁾				
F4 – Cobrar ⁽¹⁹⁾				
F5 – Garantir a receita (<i>revenue assurance</i>) ⁽²⁰⁾				
F – Facturar e cobrar				
SI3 – Avarias				
SI – Serviço informativo / Comunicações assistidas				
S – Gerir os sistemas de informação				
Hardware e software				
T3 – Controlar e reportar informação financeira e de negócio – Custeio				
T – Controlar e reportar informação financeira do negócio				
W1 – Promover a imagem da empresa ⁽²¹⁾				
W2 – Gerir as relações com os organismos internacionais ⁽²²⁾				
W3 – Gerir as relações com a entidade reguladora e outros organismos ⁽²³⁾				
W – Gerir a imagem e as relações externas da empresa				
Actividades orientadas para a rede				
Outros				
Custos directos e conjuntos				

[FIC]

As actividades “F3 – Receber e resolver reclamações de facturação” e “F5 – Garantir a receita” foram consideradas parcialmente evitáveis nos acessos ORLA analógicos. Assim, e uma vez que a PTC não apresentou qualquer fundamentação que justifique entendimento contrário e que não se encontram motivos que impeçam a adopção de uma abordagem para a estimativa dos custos da mensalidade ORLA semelhante para os diversos tipos de acessos, considera-se que as mesmas são parcialmente evitáveis nos acessos RDIS, sendo aplicável o rácio de 82% de custos evitáveis proposto pela PTC.

Quanto à actividade “SI3 – Avarias”, os seus custos foram considerados, ao contrário do veiculado pela PTC, não evitáveis nos acessos ORLA analógicos, conforme consta do relatório da audiência sobre alterações à Proposta de Referência. Desse modo, os mesmos devem ser considerados também não evitáveis na ORLA RDIS.

Reitera-se igualmente que, sem prejuízo de a PTC identificar, no SCA, os custos de *curtailment* amortizados num período de oito anos, tais custos serão objecto de uma apreciação específica, a nível de inclusão ou não para efeitos regulatórios. Em particular, e de acordo com o entendimento do ICP-ANACOM em ocasiões anteriores, nomeadamente na definição dos preços aplicáveis a ofertas grossistas da PTC, entende-se que, dado o carácter de médio/longo prazo da política de *curtailment*, poderá vir a equacionar-se, ou não, a recuperação destes custos, quando forem visíveis os resultados, em termos de competitividade, racionalização e eficiência, desta política. Não obstante, e à semelhança do entendimento no âmbito dos acessos analógicos, o preço máximo estabelecido deverá assegurar, face aos dados disponíveis, uma margem suficiente, inclusive, para fazer face aos custos decorrentes da política de *curtailment* que a PTC seguiu.

Face à análise efectuada, conforme apresentado na Tabela 2, os custos directos e conjuntos a considerar na mensalidade ORLA são: (i) [IIC] [FIC], nos acessos RDIS básicos; e (ii) [IIC] [FIC], nos acessos RDIS primários.

Tendo em conta os custos retalhistas apresentados pela PTC, em 13/09/06, os custos directos e conjuntos unitários evitáveis na ORLA apurados pelo ICP-ANACOM dos acessos RDIS básicos e RDIS primários correspondem respectivamente a [IIC] [FIC] e [IIC] [FIC].

Tendo em conta que a relação entre o nível de custos comuns e o de custos directos e conjuntos estimada pela PTC para os acessos ORLA RDIS é aproximadamente 10%, que se afigura um nível aceitável de custos comuns, os custos evitáveis corresponderiam a [IIC] [FIC] e [IIC] [FIC] para os acessos RDIS básicos e RDIS primários respectivamente.

III.C - Instalação de canais B adicionais

O pedido de instalação dos canais B adicionais (note-se que a contratação de um canal B adicional exige a prévia contratação da ORLA num acesso e sua activação) deverá ser efectuado pelo assinante junto da beneficiária, a qual transmitirá, subsequentemente, o pedido à PTC.

O preço máximo para a instalação de cada canal B adicional deverá corresponder ao preço de retalho praticado pela PTC, não sendo cobrado qualquer preço de activação da ORLA por canal B adicional.

III.D - Qualidade de serviço

Os parâmetros, níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento actualmente definidos na proposta de referência da ORLA são, com as necessárias adaptações, aplicáveis aos acessos RDIS. Refira-se que no PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso, à semelhança do que se verifica no âmbito do Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho¹⁸, sobre a qualidade de serviço, por cada participação válida referente a um acesso básico ou primário deve contabilizar-se apenas uma avaria, independentemente do número de canais activos que se encontrem afectados pela avaria.

Releva-se que as empresas do Grupo PT devem, nos termos da Deliberação de 29/04/05, publicar no seu sítio Internet, e enviar trimestralmente ao ICP-ANACOM, até ao vigésimo dia após o final de cada trimestre, os níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço definidos na proposta de referência de ORLA com detalhe mensal e por beneficiária, incluindo os níveis referentes às empresas do Grupo PT, com detalhe suficiente para permitir avaliar se as empresas do Grupo PT fornecem, ou não, às outras empresas uma qualidade de serviço equivalente à que oferecem às empresas do seu Grupo. Este reporte deve ser desagregado pelos diferentes tipos de acesso (analógico, RDIS básico, RDIS primários, etc).

III.E - Processos

De modo geral, os processos associados à ORLA RDIS devem seguir, com as adaptações eventualmente necessárias e devidamente fundamentadas, os processos equivalentes associados à ORLA para os acessos analógicos.

III.F - Preços máximos definidos pelo ICP-ANACOM

Em suma, face à análise efectuada, considera-se razoável que os preços, sem IVA, da activação e da mensalidade associados à ORLA nos acessos RDIS devem ser, no máximo, os apresentados na Tabela 3.

A margem entre os custos totais estimados da ORLA e a proposta de preços do ICP-ANACOM para essa oferta é cerca de [IIC] [FIC] nos acessos RDIS básicos, [IIC] [FIC] nos acessos RDIS básicos *plus* e [IIC] [FIC] nos acessos RDIS primários. Já a relação entre os proveitos unitários retalhistas da PTC de 2005 e esses preços ORLA é cerca de [IIC] [FIC] nos acessos RDIS básicos e [IIC] [FIC] nos acessos RDIS primários.

¹⁸ Vide <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085>

Tabela 3. Preços e proveitos associados aos acessos RDIS (€sem IVA) [IC]

	Preço de retalho	Proveito unitário retalhista de 2005	Posição da PTC	Preço máximo definido pelo ICP-ANACOM
Acesso RDIS básico				
- Activação	148,00		5,60	5,10
- Mensalidade	26,46		22,47	21,72
Acesso RDIS básico <i>plus</i>				
- Activação	148,00		5,60	5,10
- Mensalidade	28,56		24,25	23,42
Acesso RDIS primário				
- Activação	740,00		5,60	5,10
- Mensalidade	248,85		211,31	172,96
Acesso RDIS primário fraccionado				
- Activação	740,00		5,60	5,10
- Mensalidade (inclui 15 canais B)	151,20		128,39	105,84
- Cada canal B adicional				
o Mensalidade	6,51		5,53	4,56

[FIC]

IV - Conclusões e Deliberação

Considerando que:

- (a) os preços estabelecidos pelo ICP-ANACOM devem:
- (a.1.1) no caso das mensalidades dos acessos RDIS básicos e primários, ser inferiores aos preços de retalho, num valor que reflecta os respectivos proveitos retalhistas deduzidos dos custos evitáveis, correspondendo a uma diminuição de, respectivamente, cerca de 18% e 30% face ao tarifário de retalho;
- (a.1.2) no caso das mensalidades dos acessos RDIS básicos *plus*, dos acessos RDIS primários fraccionados e canais B adicionais, ser compatíveis com a relação entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos RDIS básicos (para acessos RDIS básicos *plus*) e primários (para restantes acessos), dada a semelhança tecnológica entre os acessos em questão e a inexistência de informação autónoma no SCA da PTC sobre os custos e proveitos dos acessos RDIS básicos *plus*, acessos RDIS primários fraccionados e canais B adicionais;
- (a.2) traduzir um compromisso equilibrado entre, designadamente: (i) a verificação dos princípios de orientação dos preços para os custos e da não discriminação, duas das obrigações aplicáveis às empresas do Grupo PT enquanto entidades com PMS nos mercados grossistas e retalhistas de banda estreita; (ii) a concretização de incentivos ao desenvolvimento eficiente de infra-estruturas próprias por parte dos operadores, conforme referido pelo ICP-ANACOM desde a consulta pública sobre ORLA lançada em 24/07/03; e (iii) o equilíbrio económico do contrato de concessão, previsto no preâmbulo do Decreto-Lei nº 31/2003, de 17 de Fevereiro, que aprovou as Bases da concessão do serviço público de telecomunicações em vigor;

- (a.3) tomar em conta os custos resultantes do sistema de contabilidade analítica da PTC, bem como as estimativas apresentadas por essa entidade;
- (b) a ORLA não foi desenhada como sendo um negócio em si, mas como um instrumento facilitador da concorrência, no que respeita aos concorrentes das empresas do Grupo PT e aos próprios consumidores e, por isso, uma abordagem em que a ORLA integrasse uma margem maior do a necessária para cobrir os custos que as beneficiárias têm com as suas ofertas desvirtuaria este objectivo e poder-se-ia traduzir numa mera transferência de margem da PTC para as beneficiárias, sem qualquer benefício para os consumidores, apesar de se reconhecer que as margens da PTC no âmbito das mensalidades retalhistas dos acessos RDIS são significativas;
- (c) não se encontram diferenças significativas entre a activação da ORLA consoante o tipo de acesso, não devendo, por isso, o preço da activação da ORLA nos acessos RDIS ser superior ao aplicável a acessos analógicos e à pré-selecção;
- (d) a mensalidade da ORLA não deve ser inferior à mensalidade da oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL), conforme se referiu na análise de suporte à Deliberação de 14/12/05 (a qual aprovou as alterações a introduzir pelas empresas do Grupo PT na Proposta de Referência), de modo a criar incentivos correctos ao investimento em infra-estruturas, já que uma entidade que, inicialmente, opte por um modelo de negócio assente exclusivamente na revenda de serviços, pode beneficiar com a adopção, posteriormente, de uma estratégia integrada de produção e prestação de serviços, sendo expectável que, em alguns casos, se verifique a coexistência dos dois modelos de negócio;
- (e) tem-se verificado, desde 2003, uma diferença significativa entre os preços de retalho e os proveitos unitários da PTC associados à mensalidade retalhistas dos acessos RDIS, sendo que, em 2005 os proveitos da mensalidade dos acessos RDIS básicos e primários disponibilizados a assinantes foram cerca de [IIC] [FIC] e [IIC] [FIC] inferiores aos respectivos preços de retalho;
- (f) definir mensalidades ORLA superiores às respectivas mensalidades retalhistas e, neste contexto, aos correspondentes proveitos retalhistas unitários, não seria compatível com a obrigação de não discriminação aplicável às empresas do Grupo PT enquanto entidades com PMS nos mercados grossistas e retalhistas de banda estreita; e
- (g) a ORLA, sem prejuízo da sua eventual importância acrescida para os clientes residenciais, pode ser uma opção atractiva nas ofertas comerciais destinadas a clientes não residenciais com soluções baseadas em acessos RDIS, o que torna a inclusão de acessos RDIS na Proposta de Referência importante para o desenvolvimento da concorrência, conforme referido no relatório da audiência prévia sobre alterações à Proposta de Referência,

ao abrigo das competências previstas nas alíneas b) e f) do nº 1 artigo 6º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro e tendo em conta os objectivos de regulação previstos nas alíneas a) do nº 1 e b) do nº 2 do artigo 5º da Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração, ouvidas as entidades interessadas e tendo em consideração o relatório de audiência prévia, o qual faz parte integrante desta decisão, nos termos do artigo 26º dos Estatutos dos ICP-ANACOM, delibera que as empresas do Grupo PT devem modificar, no prazo de dez dias úteis, a Proposta de Referência de ORLA, no sentido de:

1º. O preço máximo de activação da ORLA no caso de acessos RDIS deve corresponder ao preço de activação da ORLA e da pré-selecção no caso de acessos analógicos, o qual é, actualmente, €5,10 (sem IVA).

2º. As mensalidades máximas associadas à ORLA nos acessos RDIS devem ser as apresentadas na tabela seguinte:

Tabela 4. Preços máximos associados à ORLA nos acessos RDIS (€sem IVA)

Mensalidade de acesso RDIS básico	21,72
Mensalidade de acesso RDIS básico <i>plus</i>	23,42
Mensalidade de acesso RDIS primário	172,96
Acesso RDIS primário fraccionado	
- Mensalidade (inclui 15 canais B)	105,84
- Cada canal B adicional	
o Mensalidade	4,56

3º. Os parâmetros, níveis de qualidade de serviço (cujo reporte deve ser desagregado pelos diferentes tipo de acesso: analógico, RDIS básico, RDIS básico *plus*, RDIS primário e RDIS primário fraccionado) e penalizações por incumprimento actualmente definidos na proposta de referência da ORLA são, com as adaptações eventualmente necessárias e devidamente fundamentadas, aplicáveis aos acessos RDIS.

4º. Os processos associados à ORLA RDIS devem seguir, com as adaptações eventualmente necessárias e devidamente justificadas, os processos equivalentes associados à ORLA para os acessos analógicos.

Notas da Tabela 2

- ⁽¹⁾ “Desenvolver o plano de *marketing* estratégico e controlar a sua execução; e definir a política de preços” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004, constante de carta da PTC de 04/03/05, com entrada ANACOM-E07447/2005).
- ⁽²⁾ “Identificar as necessidades dos clientes relativamente a novos produtos e serviços, determinar a procura relativamente aos produtos e serviços existentes e medir o seu grau de satisfação; e estudar o mercado, a sua estrutura de segmentação e as suas tendências evolutivas, em termos quantitativos e qualitativos, procurando detectar ameaças e/ou oportunidades de negócio” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽³⁾ “Desenvolver novos produtos e serviços; implementar protótipos e acompanhar o funcionamento experimental dos novos serviços em fase de introdução, aferindo o seu desempenho e qualidade; elaborar o plano de introdução no mercado de novos produtos e serviços de telecomunicações; e elaborar os dossiers de caracterização de novos serviços” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽⁴⁾ “Garantir a evolução dos serviços existentes, procedendo às adaptações necessárias para o seu melhoramento” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽⁵⁾ “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)” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽⁶⁾ “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.” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽⁷⁾ “Engloba as actividades de vendas, bem como o processamento e encaminhamento dos pedidos e requisições de produtos e serviços” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽⁸⁾ “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); e apoiar tecnicamente as forças de vendas” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽⁹⁾ “Desenvolver propostas específicas de oferta de produtos e serviços de telecomunicações, delineando soluções e elaborando projectos técnicos, permitindo dar resposta aos requisitos dos clientes” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁰⁾ “Alocar pares e outros elementos da rede” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹¹⁾ “Instalar, activar, testar e disponibilizar (dar a pronto) o serviço (inclui todos os trabalhos relacionados com a rede de assinante e equipamento terminal)” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹²⁾ “Receber, registar e distribuir participações de avarias” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹³⁾ “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” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁴⁾ “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; e emitir relatórios de qualidade” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁵⁾ “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 “C3 – Vender produtos e serviços”, “E1 – Receber participações de avarias / qualidade de serviço” e “F3 – Receber e resolver reclamações de facturação” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁶⁾ “Desenvolver, normalizar e otimizar os processos de facturação/cobrança; e 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” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁷⁾ “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; e emitir, envelopar e expedir as facturas” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁸⁾ “Receber e resolver reclamações relativas à facturação” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽¹⁹⁾ “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; e accionar acções de contencioso” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽²⁰⁾ “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; e conceber e implementar metodologias de controlo que permitam garantir o cumprimento dos procedimentos acima estabelecidos” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽²¹⁾ “Planificar e coordenar a comunicação da imagem da PTC; desenvolver e promover eventos e projectos de carácter institucional; veicular junto dos órgãos de comunicação social e público em geral uma imagem de prestígio da empresa; e planear e coordenar as participações da empresa em acontecimentos externos, tais como feiras, seminários, exposições e outras acções dirigidas a clientes” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽²²⁾ “Assegurar o relacionamento institucional com os diferentes organismos internacionais coordenadores; colaborar com acções de cooperação internacional e apoiar os diferentes órgãos da empresa ao nível da política de regulamentação das telecomunicações; e assegurar o tratamento e difusão de informação estratégica emanada pelos organismos internacionais da empresa” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).
- ⁽²³⁾ “Apoiar o Conselho de Administração nas acções de relacionamento externo no âmbito da concessão, com outros operadores e com organismos do Estado; e definir políticas de desenvolvimento e prestação do serviço público de telecomunicações tendo em conta as obrigações emergentes do contrato de concessão” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).