Exmo. Senhor
Dr. Álvaro Dâmaso
Presidente do Conselho de Administração do ICP – ANACOM
Autoridade Nacional de Comunicações
Avª José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Lisboa, 26 de Setembro de 2003

V/Ref.

N/ Ref.
762/CA

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

A obrigação do operador incumbente disponibilizar uma oferta grossista para a mensalidade do serviço fixo de telefone, entendida como sendo uma medida de regulação ex-ante de promoção da concorrência, é uma necessidade que vem sendo sentida pelo mercado há bastante tempo decorrente da situação de controle pelo operador incumbente, ainda de cerca de 93% do número de acessos telefónicos, potenciada pela detenção conjunta da rede básica de telecomunicações e da principal rede de TV por cabo do país e pelas dificuldades associadas à construção de redes alternativas (acesso ao domínio público e privado; falta de rentabilidade dos sistemas FWA).

Face às dificuldades e entraves que se têm colocado ao desenvolvimento da actividade dos novos operadores desde a liberalização do Serviço Fixo de Telefone, a ONITELECOM propôs logo na 1ª reunião havida com V.Exa. em **2002.07.31**, a introdução da disponibilização obrigatória por parte do incumbente de uma "*mensalidade de acesso a nível de wholesale*", viabilizando desse modo a factura única ao cliente e o lançamento de ofertas integradas e inovadoras por parte daqueles operadores.

Por outro lado a própria Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL) também considerou esta medida inovadora como particularmente relevante para a promoção da concorrência no âmbito do Serviço Fixo de Telefone.

Face ao contexto descrito e atendendo a que uma das principais dificuldades de angariação e retenção de clientes pelos novos operadores se prende com a impossibilidade de os mesmos receberem no quadro da modalidade de acesso indirecto uma factura única que compreenda a mensalidade do serviço fixo de telefone e a totalidade das comunicações efectuadas, **é com preocupação que se assiste um ano depois ao lançar de uma simples consulta pública com um prazo alargado de 2 meses e ao consequente protelamento (pelo menos até ao final do ano) da adopção de uma decisão final nesta matéria** (até porque deverá entretanto ocorrer a publicação dos resultados da consulta e a preparação e publicação de um projecto de decisão).

Note-se ainda que o adiamento de certas questões essenciais e associadas intimamente ao sucesso da implementação desta Oferta (como é o caso do alargamento generalizado das chamadas elegíveis para acesso indirecto) para virem a ser tratadas em sede de outra consulta pública específica sobre a pré-selecção, que ainda não foi lançada, cria ainda maior incerteza neste processo.

Não pode pois a ONITELECOM deixar de manifestar preocupação quanto ao calendário de implementação da Oferta, bem como quanto à forma como o documento de consulta ainda aborda a matéria da oferta da mensalidade grossista, de modo não aprofundado e a nosso ver demasiado aberto.

Relativamente às questões apresentadas e cuja exposição da ONITELECOM se apresenta em Anexo, é de realçar, em particular, a importância associada aos seguintes aspectos e que determinarão o desenvolvimento correcto da Oferta:

- **Âmbito da oferta de realuguer da linha de assinante - no entender da ONITELECOM a mesma deverá configurar (tal como nos países da UE que já desenvolveram esta oferta) um verdadeiro serviço grossista de suporte à oferta de SFT e não uma simples revenda, eventualmente por agenciamento, da mensalidade do serviço e por isso deverá ser possível para clientes que tenham ou que pretendam aderir à pré-selecção nacional e internacional prestada pelo mesmo prestador de serviço de acesso indirecto. Carece assim de revisão o conceito e a própria denominação desta Oferta, devendo ser entendida como uma Oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa, abrangendo todos os tipos de linha de rede (analógica, RDIS – acesso básico e primário);**

- **Serviços abrangidos –deverão ser à partida incluídos todos os serviços associados à linha de rede** englobando-se a totalidade dos serviços suplementares a ela associados e outros como o voice-mail e SMS e ainda o aluguer de equipamento terminal de baixo valor;

- **Beneficiários da oferta – deverão ser os prestadores de SFT devidamente licenciados em relação aos respectivos clientes pré-seleccionados (eventualmente apenas os habilitados também com licenças de operadores de redes públicas de telecomunicações), sem prejuízo da análise e decisão expedita das questões associadas à indissociabilidade da oferta grossista PT ADSL com a existência de um contrato de retalho em vigor para a oferta de SFT sobre o mesmo lacete (conforme detalhado em anexo);**

- **Facturação e cobrança dos serviços suplementares/facilidades de serviços da PT Comunicações – entende-se que deverá existir a obrigação destes serviços serem facturados pela entidade beneficiária da ORLA sob pena de se inviabilizar a factura única. Para realização mais eficiente deste objectivo é necessário ainda prever o alargamento da**

elegibilidade do tráfego para acesso indirecto à generalidade das chamadas, assegurando a interligação com facturação em cascata através da rede básica nomeadamente para acesso aos ISPs e prestadores de serviços de audiotexto;

- **Preços fixados na base de uma aproximação "*retail minus*" com margem não inferior a 20%;**

- **Definição de níveis de qualidade de serviço e compensações por incumprimento dos mesmos que permitam o desenvolvimento efectivo de serviços baseados na ORLA**.

Salienta-se ainda a existência de diversos outros aspectos que não se encontram reflectidos no documento de consulta e cuja análise e determinação assumem particular relevância na definição/implementação da Oferta, sendo os mesmos apresentados na secção final do Anexo à presente carta.

Na expectativa de contribuir para uma rápida adopção de uma decisão final nesta matéria, coloca-se a ONITELECOM à disposição da ANACOM para qualquer esclarecimento ou informação julgado convenientes.

Com os melhores cumprimentos,

Pedro Norton de Matos
Presidente do Conselho de Administração

OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE

- CONTRIBUTO DA ONITELECOM -

2003.09.26

A. COMENTÁRIOS GERAIS

Apresentando-se Portugal como um dos países da União Europeia em que o operador incumbente detém das mais elevadas quotas de mercado nas comunicações fixas, reveste-se de particular urgência a tomada de medidas de regulação ex-ante que visem a promoção da concorrência, como seja a obrigação de disponibilização de uma oferta de realuguer da linha de assinante.

Tendo em conta que a introdução da "*Oferta de realuguer da linha de assinante"* visa promover a concorrência no sector das comunicações electrónicas e atendendo a que, conforme referido no ponto 1 do documento de consulta, "*a introdução da oferta de acesso desagregado ao lacete local e o desenvolvimento do acesso indirecto são ainda insuficientes para que exista concorrência efectiva no mercado das comunicações fixas*", é com preocupação que a ONITELECOM assiste ao lançamento da presente consulta pública em vez da publicação de um projecto de decisão.

Estranha-se assim que, após mais de 1 ano em que a ONITELECOM alertou repetidamente para a necessidade da existência de uma Oferta nessa matéria e tendo em conta as condições referidas, seja preterida pelo Regulador a opção de avançar desde já para a consulta sobre um projecto de decisão específico, atendendo até à experiência já existente no desenvolvimento deste tipo de ofertas noutros países da União Europeia (como sejam por exemplo a Irlanda e o Reino Unido).

Não pode assim a ONITELECOM deixar de manifestar preocupação quanto ao calendário de implementação desta Oferta, receando que não exista qualquer decisão final até ao final do corrente ano (tendo em conta os 2 meses da consulta, a divulgação dos seus resultados, a elaboração de um projecto de decisão e somente depois a adopção de uma decisão final), mas também ao carácter pouco profundo que evidencia o presente documento de consulta quando comparado com o de outros países, não sendo ainda e de um modo geral apresentada qualquer orientação objectiva (ainda que preliminar) por parte do Regulador.

Por outro lado, entende a ONITELECOM que a denominação da Oferta e o conceito que lhe está subjacente carece de clarificação/alteração já que efectivamente não há lugar a nenhum realuguer a ela associado e o serviço

prestado aos clientes finais também não deverá ser visto como tal. Deve ser pois entendida como sendo uma oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa, que viabilize um contrato e relacionamento exclusivos do cliente com a entidade beneficiária.

De referir ainda que o documento de consulta não aborda determinados aspectos que no entender da ONITELECOM se revestem de relevância devendo ser equacionados na especificação a efectuar da ORLA, como sejam, nomeadamente, a necessidade de prever a possibilidade do prestador de serviço proceder ao barramento da selecção de chamadas e a necessidade de existirem processos coordenados entre a oferta da factura única a clientes que actualmente já se encontram pré-seleccionados.

Por último, salienta-se ainda existirem outros documentos, para além dos listados no anexo do documento de consulta, que se consideram relevantes para a análise desta matéria e que por razões que desconhecemos não foram incluídos na biografia apresentada, nomeadamente:

- Espanha: "*Borrador de proyecto de Orden por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio mayorista de alquiler de bucle virtual de abonado*";

- Reino Unido: "*Review of the fixed narrowband wholesale exchange line, call origination, conveyance and transit markets*" – 2003.03.17.

Apresenta-se na secção seguinte a resposta às questões colocadas sendo que reserva a ONITELECOM o direito de, após apresentação pela ANACOM de uma análise objectiva nesta matéria, aditar ou completar os contributos agora apresentados.

B. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

Questão 1
Considera o desenvolvimento de uma oferta grossista de realuguer da linha de assinante uma medida adicional adequada para promover, nomeadamente, a inovação nas ofertas retalhistas e a concorrência no mercado das comunicações fixas, com consequentes benefícios para os consumidores finais?

Face ao contexto descrito nos comentários gerais, é certamente não só adequada mas urgente a implementação da Oferta em causa.

Tendo em ainda em conta que cerca de 94% do número de acessos telefónicos são detidos pelo operador incumbente (decorrente da detenção conjunta da rede básica de telecomunicações e da principal rede de TV por cabo do país) e que a par desse domínio subsistem inúmeras dificuldades ao nível da construção de redes alternativas, nomeadamente pelos entraves existentes em matéria de acesso ao domínio público e privado e pela falta de rentabilidade dos sistemas FWA, mais urgente se torna a implementação de uma oferta de acesso à rede telefónica fixa. Saliente-se ainda que o próprio efeito de alavancagem no mercado das comunicações decorrente da fortíssima posição dominante no acesso, impede nomeadamente no mercado empresarial, a replicação de ofertas integradas de acesso e comunicações, aspecto este que poderá ser dirimido com a implementação da ORLA.

Recorda-se nesta oportunidade a necessidade de ser adoptada uma decisão final nesta matéria o mais breve possível e nunca depois de **2003.12.31** sob pena de se estar a adiar a aplicação de medidas que contribuem para o desenvolvimento da concorrência e para um maior nível de satisfação dos consumidores finais.

Por último e dadas as acções que ocorreram no passado visando a recuperação de clientes pré-seleccionados por parte do operador de acesso directo, considera a ONITELECOM que os objectivos referidos, nomeadamente o de fomentar a concorrência no mercado das comunicações fixas, **exigirá do Regulador o acompanhamento contínuo da implementação da ORLA** visando, entre outros aspectos o não aparecimento de práticas abusivas de recuperação de clientes baseados na nova oferta.

Questão 2
Considera a ORLA, tal como apresentada no presente documento, uma solução adequada para a promoção da concorrência no mercado das comunicações fixas? Identifica outras ofertas grossistas para a linha de assinante que melhor permitam alcançar os objectivos supra-identificados, nomeadamente a criação de condições propícias ao desenvolvimento da concorrência e de ofertas inovadoras? Discuta os impactos que a solução apresentada poderá originar no desenvolvimento de outras ofertas, avaliando as vantagens e desvantagens associadas.

A existência de uma oferta que permita ao cliente final receber uma única factura e ter um único ponto de contacto para poder solicitar a resolução de qualquer problema afecto ao serviço, reveste-se naturalmente de importância para o desenvolvimento da concorrência no mercado das comunicações fixas. Recorde-se a este propósito que a questão da factura única foi invocada por um número elevado de clientes para não aderir/desistir do serviço de acesso indirecto junto dos novos operadores.

No entanto, e conforme já referido nos comentários gerais esta Oferta não deverá ser entendida como um simples direito de facturação mas sim como uma Oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa, permitindo assim aos novos operadores lançarem serviços inovadores e integrados.

Para tal, entende a ONITELECOM que a ORLA deverá incluir todos os serviços especiais e suplementares associados a uma determinada linha e em particular os serviços analisados no ponto 2.2 da consulta. Aliás, e conforme se pode constatar das ofertas existentes noutros Estados Membros, a oferta de realuguer da linha de assinante não se confina ao simples "*direito de facturação da linha telefónica*", abrangendo para além desse aspecto o acesso a serviços suplementares/facilidades de serviço.

Uma vez que se considera não estar totalmente claro do documento de consulta o âmbito que o Regulador pretende dar à ORLA, **entende a ONITELECOM também ser necessário clarificar que a ORLA só incluirá clientes que adiram à pré-selecção nacional e internacional prestada pelo mesmo prestador de acesso indirecto.**

Abordagem diferente é no nosso entender errónea e contrária ao espírito da factura única (até porque promoveria situações de a entidade beneficiária facturar e cobrar montantes com maior dimensão respeitantes aos serviços prestados pela PT Comunicações do que aos respeitantes aos seus próprios serviços…), sendo que nos outros Estados Membros o âmbito da factura única se encontra também associado à existência de pré-selecção, constituindo conjuntamente com ela uma verdadeira oferta grossista.

No entanto a situação específica de clientes que pretendem serviços de Internet de banda larga (ADSL) mas que não estão interessados em dispôr do serviço fixo de telefone deve ser também analisada neste contexto.

Conforme tem sido repetidamente alertado pela ONITELECOM **desde há mais de 1 ano**[1] a indissociabilidade imposta abusivamente pela PT Comunicações entre a oferta grossista PT ADSL e a existência de um contrato de retalho em vigor com aquela Empresa para a oferta de SFT prejudica o mercado e configura, a nosso ver, um "*bundling*" ilegítimo.

A ANACOM afirmou no relatório relativo à consulta aos interessados referente à sua deliberação de 2003.06.25 sobre a "*Oferta grossista rede ADSL PT* que esta matéria "*se encontra em análise pela ANACOM devendo a posição desta Autoridade ser oportunamente conhecida*". No entanto continua a não se conhecer qualquer decisão sobre a matéria.

Nestas condições, e **enquanto se não puser termo à situação referida**, deverá ser equacionada a disponibilização da oferta aos prestadores de serviços ADSL a clientes sem SFT (para que possam, mediante pagamento da mensalidade, garantir um contacto e uma oferta únicas perante esses clientes).

No que respeita à matéria relativa à manutenção e reparação da linha de rede e da infra-estrutura que lhe está associada e ao processo de contacto a ser desencadeado pelo cliente, concorda-se com o proposto no documento de consulta, sendo que a PT Comunicações deverá estar obrigada a cumprir níveis de qualidade de serviço não inferiores aos disponibilizados aos seus próprios clientes de retalho e a disponibilizar aos seus clientes grossistas através de interfaces adequados o acesso aos mesmos sistemas de encomenda, provisão e gestão de avarias de que dispõe para os seus próprios clientes directos.

Com vista ao apuramento do cumprimento dos níveis de serviço e da inexistência de práticas discriminatórias no âmbito da ORLA entende a ONITELECOM que deverão ser apresentados por prestador os indicadores a determinar e publicar. **Entende-se ainda**

[1] Ver em particular cartas refª 382/CA e 142/CA de 2002.08.28 e de 2003.05.19, respectivamente.

que deverão estar previstas na ORLA compensações por incumprimento, uma vez que o não cumprimento por parte da PT Comunicações dos níveis de serviço contribuirá para que o cliente final fique com uma imagem negativa do seu prestador de serviços (que é quem tem contacto com o cliente final, podendo mesmo nalgumas situações levar à sua perda). Apresenta-se na resposta à questão 7 uma primeira listagem dos indicadores de qualidade de serviço que se considera deverem ser definidos para a ORLA bem como as compensações associadas ao não cumprimento dos mesmos.

Relativamente à existência de outras ofertas grossistas para a linha de assinante que melhor permitam alcançar os objectivos de desenvolvimento da concorrência e de ofertas inovadoras, entende-se que, quando forem acertados determinados aspectos constantes na oferta de acesso desagregado ao acesso local na modalidade de acesso completo, esta oferta poderá a par da ORLA contribuir para alcançar os referidos objectivos. Realce-se no entanto que a OLL será sempre de âmbito geográfico limitado atendendo a que obriga a co-instalação nas centrais (localização de comutadores e concentradores remotos) da PT Comunicações (que são, recorde-se, cerca de 2000!).

No que se refere a vantagens e desvantagens que a ORLA poderá ocasionar no desenvolvimento de outras ofertas, considera-se que mais do que o apurar vantagens e desvantagens interessa ter em conta que a implementação da ORLA beneficiará os novos operadores, que poderão ser o único interface junto do cliente final e dessa forma melhor desenvolver estratégias de angariação de clientes, de colocação de novos serviços à medida das suas necessidades obtendo assim um maior grau de liberdade para promover de forma diferenciada e inovadora os seus serviços. Deste modo a ORLA deverá ser vista como um outro meio de os operadores oferecerem serviços integrados aos clientes através do acesso indirecto.

Questão 3
Sobre que tipo de acessos julga adequada a existência da ORLA, considerando, nomeadamente os benefícios resultantes para os clientes finais, a substitubilidade do lado da oferta e a simplicidade e rapidez de implementação? Entende necessário/adequado incluir na ORLA os serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pela PTC, sobre as linhas de rede realugadas? Identifique os serviços e as soluções que entender mais adequados.

Tendo em conta:

- **a necessidade de garantir a replicabilidade das ofertas retalhistas do operador incumbente pelos prestadores de serviços quer as dirigidas ao mercado residencial quer as referentes ao mercado empresarial**, em particular as que contemplam uma agregação de diferentes serviços;

- **a elevada quota que o Grupo PT apresenta em termos de acessos totais – 93.38%**[2];

- **a ausência de substituibilidade deste tipo de oferta** – só no caso dos acessos primários RDIS se poderia considerar o recurso a circuitos alugados terminados no comutador do OOL mas a recente alteração do respectivo tarifário inviabilizou definitivamente tal possibilidade, sendo que por outro lado a OLL não é viável para simples oferta de SFT não constituindo assim alternativa às linhas analógicas.

- **que noutros Estados Membros (Irlanda, Reino Unido e Espanha) onde se regista, face a Portugal, um maior nível de concorrência no mercado empresarial, os respectivos Reguladores determinaram/propuseram a inclusão na oferta dos acessos RDIS básicos e primários**;

- **o objectivo de promover o fomento da concorrência nos serviços de comunicações fixas**,

não pode a ONITELECOM deixar de defender a inclusão, desde já na ORLA, dos acessos analógicos e dos acessos RDIS básicos e primários, pelo que se considera de rejeitar liminarmente a hipótese "*do estabelecimento de diferentes graus de prioridade de implementação da ORLA consoante o tipo de linha de acesso*". Devem assim ser incluídos todos os tipos de linhas não temporárias, incluindo as associadas a DDIs/gamas de numeração quer analógicas, quer digitais, sob risco de de outro modo se limitar injustificadamente os segmentos de mercado abrangidos pela oferta.

[2] Informação extraída do relatório trimestral da ANACOM relativo ao serviço fixo de telefone - 2º trimestre de 2003.

Note-se que a definição da ORLA conforme proposto pela ONITELECOM não se encontra desajustada dos resultados que certamente serão obtidos da análise ao mercado grossista de acesso à rede telefónica pública. A este propósito chama-se a atenção do Regulador para a contribuição transmitida pela ONITELECOM à consulta pública sobre o processo de definição de mercados relevantes, avaliação de PMS e imposição de obrigações (carta refª 180/CA de 2003.07.15).

No que se refere à inclusão na ORLA de serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pela PT Comunicações e conforme já acima referido na questão 2, entende a ONITELECOM que deverão ser englobados todos, sob pena de não se promover efectivamente a existência de uma factura única.

Deste modo e ao contrário do que resulta da leitura do penúltimo parágrafo deste ponto do documento de consulta, **entende a ONITELECOM que deverá ficar claro na ORLA a obrigação de os serviços suplementares/facilidades de serviço da PT Comunicações serem facturados e cobrados pela entidade beneficiária da ORLA. De outro modo, não se entende como poderia ser efectivamente implementada a factura única já que dependeria da decisão da PT Comunicações se o cliente receberia uma factura ou mais facturas.** Não há aqui e portanto que salvaguardar qualquer direito da PT Comunicações de cobrar o cliente final; no quadro de uma verdadeira oferta grossista a PT Comunicações apenas cobra ao operador beneficiário.

Assim, e até para reduzir ao mínimo a informação a transmitir pela PT Comunicações à entidade beneficiária **torna-se necessário e urgente proceder ao alargamento das chamadas elegíveis para acesso indirecto**, aspecto este que já vem sendo desde há muito reclamado pelo mercado. A este respeito salienta-se que a própria Comissão Europeia entende que a pré-selecção não deverá excluir qualquer tipo de chamadas, conforme decorre dos processos de infringimento por ela lançados em 2000 contra alguns Estados Membros por estes não terem incluído na pré-selecção certas chamadas para números não geográficos.

Uma vez que a definição do âmbito da ORLA se encontra directamente relacionado com o âmbito da pré-selecção, não se compreende a razão, utilidade e eficiência de vir a ser efectuada (em tempo indeterminado…) uma

consulta pública específica sobre pré-selecção. Defende pois a ONITELECOM que esta matéria seja tratada num único documento e de uma só vez, até porque a implementação da factura única estaria, do que decorre do documento de consulta, dependente dos resultados de uma consulta pública que ainda nem sequer foi lançada e que pode por isso comprometer ainda mais a data de implementação da factura única.

Assim, e com vista a que o Regulador tome a curto prazo uma decisão nesta matéria, apresenta-se desde já a contribuição da ONITELECOM no que se refere **ao alargamento das chamadas elegíveis para acesso indirecto**.

É assim entendimento da ONITELECOM que é necessário associar à implementação desta Oferta (designada ORLA) o alargamento da elegibilidade das chamadas de acesso indirecto à generalidade das chamadas (nomeadamente, para números não geográficos e acesso a ISPs e serviços de audiotexto) assegurando-se simultaneamente a interligação aos respectivos prestadores em termos razoáveis através da rede básica e recorrendo ao regime de facturação em cascata. Poderão considerar-se excepções devidamente tipificadas e justificadas, em particular para chamadas em que não está envolvida qualquer facturação ao cliente chamador e não se justificará o encaminhamento das mesmas para a rede do operador beneficiário (chamadas de emergência, números gratuitos para o chamador e cartões virtuais não suportados na sua rede).

Para que os serviços suplementares que continuem a ser oferecidos pela PT Comunicações (incluindo o acesso a serviços especiais da PT Comunicações senão incluídos no universo das chamadas elegíveis), é necessário que a ANACOM determine claramente as condições a vigorar entre o operador de acesso directo e os prestadores de acesso indirecto. Assim, entende a ONITELECOM que deverão ser fixadas para os serviços suplementares/facilidades de serviço as seguintes condições:

- **O preço de retalho a praticar para esses serviços para os clientes pré-seleccionados não poderá, atento o princípio da não discriminação, ser superior ao preço de retalho praticado pela PT Comunicações aos seus próprios clientes** (caso contrário os prestadores de acesso indirecto não conseguiriam com margem positiva disponibilizar esses serviços da PT

Comunicações aos seus clientes pré-seleccionados). Salienta-se assim, a necessidade de clarificar o referido no documento de consulta ("*preços de retalho definidos pela PTC*"), sob pena de se estar a colocar a hipótese de aquela empresa poder fixar preços mais elevados consoante o cliente se encontre ou não pré-seleccionado;

- **O valor a entregar pelo prestador de acesso indirecto à PT Comunicações por esses serviços será o correspondente ao preço de retalho deduzido de uma margem entre grossista e retalho e deduzido dos custos de facturação e cobrança associados em que a PT Comunicações deixa de incorrer.** Mais uma vez não se entende a razão para no documento de consulta ser referido apenas "*poderá a entidade beneficiária ser remunerada pelos custos em que venha a incorrer na facturação e cobrança*", quando obviamente ao facturar e cobrar os serviços suplementares/facilidades de serviço a entidade beneficiária da ORLA está a incorrer em custos que terão obrigatoriamente de ser repercutidos no valor a entregar ao operador de acesso directo, pois este fica isento de tais encargos.

Note-se que a facturação e cobrança desses serviços pela entidade beneficiária da ORLA obrigará a estar previsto nessa Oferta o modo como a informação respeitante a esse tráfego será disponibilizada.

Deve assim ser prevista a disponibilização para efeitos da ORLA de todos os serviços suplementares/facilidades de serviço actualmente oferecidos pela PT Comunicações, nomeadamente as facilidades disponibilizadas pelos comutadores e associadas directamente aos acessos (CLIP/CLIR, COLP, chamada em espera, reencaminhamento e barramento de chamadas, teleconferência, MSN, DDI), mas também de serviços mais elaborados (como a caixa de correio – "*voice mail*" e o SMS) e ainda equipamentos terminais de baixo valor (telefones e PPCAs standard); a inclusão destes equipamentos justifica-se não só pela necessidade de evitar, em casos triviais, a manutenção de duas facturas (no caso de o cliente insistir no equipamento que já possui) mas também de obviar a dificuldades adicionais na identificação da origem das avarias que se torna mais conflituosa quando equipamento terminal e rede têm responsabilidades distintas.

Deverá estar igualmente prevista a obrigação de novos serviços de retalho lançados pela PT Comunicações serem na mesma data disponibilizados a nível grossista (na mesma forma ou de modo equivalente que viabilize a sua réplica) no âmbito desta Oferta, de tal facto sendo informados os operadores beneficiários com a devida antecedência para os poderem replicar.

Em síntese, observa a ONITELECOM que o documento de consulta neste ponto apresenta algumas considerações/opções que comprometeriam seriamente a implementação e viabilização da factura única, bem como dos objectivos que lhe estão subjacentes, carecendo pois a determinação a efectuar pela ANACOM nesta matéria de ser objectiva e rigorosa, devendo para tal ter em conta os aspectos-chave focados pela ONITELECOM neste domínio, nomeadamente, a consideração de todos os tipos de acessos e de serviços, a obrigação de o tráfego relativo a todos os serviços suplementares/facilidades de serviços da PT Comunicações ser facturado pela entidade beneficiária da ORLA devendo o preço de retalho obedecer ao princípio da não discriminação e a definição do processo de disponibilização da informação necessária para efeitos de facturação e cobrança.

Questão 4
Concorda com a aplicação do princípio da orientação dos preços para os custos na ORLA? Em caso afirmativo, qual a metodologia de custeio que considera mais adequada à prossecução de tal princípio na oferta de realuguer da linha de assinante?

Dada a inexistência de uma concorrência efectiva no mercado das comunicações fixas, concorda-se que existe base legal para determinar a aplicação do princípio de orientação para os custos ao operador incumbente.

Relativamente à metodologia de custeio mais adequada e tendo em conta nomeadamente as dificuldades enunciadas pela própria ANACOM sobre os diversos tipos de cálculos de custos, reconhece a ONITELECOM ser nesta fase e pelo menos no curto-médio prazo o "*retail minus*" a metodologia mais adequada para o efeito, tendo sido aliás a adoptada pela maioria dos países que já disponibilizam este tipo de oferta (Dinamarca, Irlanda, Noruega).

Também haverá que esclarecer sobre que componentes da ORLA deverá ser aplicada a margem a definir entre os preços de retalho e grossista, nomeadamente:

- Mensalidade associada ao serviço fixo de telefone - €12,30;
- Serviços suplementares e facilidades de serviço da PT Comunicações;
- Serviço de facturação e cobrança

a) Mensalidade associada ao serviço fixo de telefone

Sendo referido no documento de consulta que o rebalanceamento tarifário se encontra praticamente concluído, e constituindo a mensalidade associada ao serviço fixo de telefone uma componente da ORLA, considera a ONITELECOM que a margem a aplicar deverá incidir sobre esta rubrica. Estranha-se contudo a propósito do relabanceamento tarifário a referência a "*praticamente concluído*" não se entendendo completamente pois o mesmo já deveria estar há muito concluído, atentos o facto de nos encontrarmos no final de 2003, os motivos invocados para a derrogação até 2000.01.01 da liberalização do SFT em Portugal – ver pontos 3.2 e 28 a 31 da decisão 97/310/CE de1997.02.12 da Comissão Europeia - e o facto de o nosso país nunca ter solicitado qualquer derrogação à aplicação do princípio de orientação para os custos cuja possibilidade se encontrava prevista nos artigos 12 e 13 da directiva 95/62/CE.

b) Serviços suplementares e facilidades de serviço da PT Comunicações

O nível da margem a fixar dependerá do modo como esta componente será definida na ORLA, ou seja, se é a PT Comunicações que os oferece e transmite a informação necessária sobre esses serviços/facilidades para que a entidade beneficiária da ORLA possa facturar e cobrar ao cliente final, ou se pelo contrário, está envolvido o encaminhamento de chamadas através da rede do prestador de acesso indirecto, tendo este assim os elementos de tráfego de que necessita para poder facturar e cobrar ao cliente final esses serviços. Note-se que esta última hipótese implica do lado do prestador de acesso indirecto maiores custos de rede (já que se realizará sempre uma originação e uma terminação) mas é incontornável no caso de chamadas elegíveis.

Defende a ONITELECOM em qualquer caso que deverá ficar claramente definido na ORLA o processo de transmissão pela PT Comunicações à entidade beneficiária da ORLA dos dados de tráfego relevantes e valores a facturar respeitantes aos serviços suplementares e facilidades de serviço. Note-se que esta foi também a abordagem seguida por outros Reguladores nesta matéria (Espanha, Reino Unido).

c) Serviço de facturação e cobrança

Sendo a entidade beneficiária da ORLA a facturar e cobrar a mensalidade do SFT e dos serviços suplementares/facilidades de serviço, entende-se que esta componente não deverá ser naturalmente incluída na margem, mas sim ser definido pela ANACOM o valor decorrente da facturação e cobrança o qual será repercutido nos pagamentos a efectuar à PT Comunicações.

Face ao exposto considera a ONITELECOM de um modo geral que deverá ser fixada uma margem razoável entre os preços de retalho e os preços grossistas por forma a que a ORLA seja viável, entendendo-se que a mesma não deverá ser em caso algum inferior aos 20%. A definição de uma margem inferior não permitirá que exista uma diferença suficiente entre os valores de retalho e grossista.

Por último salienta-se que deverá ser efectuado pelo Regulador um acompanhamento da coerência e compatibilidade dos preços que vierem a ser definidos na ORLA com os definidos na ORALL.

Questão 5
Tendo presentes os objectivos e as vantagens associados à ORLA, que entidades considera que devem ser beneficiárias da oferta de realuguer da linha de assinante?

Face à posição referida a propósito da questão 2 em que se defende a disponibilização da ORLA somente a clientes que tenham pré-selecção de chamadas nacionais e internacionais pelo mesmo prestador de acesso indirecto, não faz sentido designar os ISPs como beneficiários desta Oferta já que estes não podem oferecer serviços baseados em pré-selecção, sem prejuízo de decisão urgente sobre a questão da indissociabilidade da oferta grossista PT ADSL com a prestação de SFT sobre o mesmo acesso.

Por outro lado e conforme já referido nos comentários gerais e na resposta à questão 2, considera-se inadequada a aproximação, que parece transparecer do documento da consulta, de uma facturação em regime de agenciamento da PT Comunicações em vez de uma verdadeira oferta grossista de acesso à rede telefónica fixa, que entendemos ser a mais adequada. O serviço aqui em causa de viabilizar uma verdadeira oferta global de SFT (tecnicamente baseada no acesso indirecto) e não constituir-se num núcleo de simples revenda de SFT sem qualquer valor acrescentado, a não ser a sua facturação conjunta com a Internet.

Em qualquer caso também se não entende o alcance neste contexto da referência à indissociabilidade entre o serviço ADSL e o SFT. A questão, que a ONITELECOM vem repetidamente colocando, é exactamente no sentido contrário – permitir que com base na oferta grossista ADSL da PT Comunicações se possam oferecer serviços de Internet sem a obrigatoriedade de fornecimento simultâneo por essa Empresa de SFT.

Face ao exposto entende-se que as entidades que deverão ser beneficiárias da ORLA são os prestadores de serviço fixo de telefone, devendo ser equacionada a sua restrição aos que detenham simultaneamente uma licença de operador de rede pública de telecomunicações (tal como sucede no caso da OLL).

Questão 6
Concorda com os processos de escolha e de alteração da entidade efectivamente beneficiária da ORLA sumariamente descritos no presente documento? Entende necessário definir um período de guarda para a ORLA? Qual entende ser a duração adequada para tal período?

Em matéria dos processos de escolha e de alteração da entidade beneficiária da ORLA apresentados de modo muito sintético no documento de consulta entende-se relevante efectuar os seguintes comentários:

- Concorda-se que o processo de pedido de ORLA deve ser desencadeado pela entidade beneficiária da ORLA, suportada num documento devidamente assinado pelo cliente que **deverá ser similar ao já existente ao nível da pré-selecção**. Deve igualmente estar prevista a possibilidade, para os clientes que ainda não se encontrem pré-seleccionados e que desejem a factura única,

assinarem um único documento de autorização, **sendo que a data de implementação da ORLA e da pré-selecção deverá ser a mesma**;

- Em caso de pedido de alteração de entidade beneficiária da ORLA, deve a nova entidade beneficiária informar a PT Comunicações, **devendo esta empresa informar tal facto à anterior entidade beneficiária**, sem prejuízo dos deveres do cliente perante esta última (nomeadamente em matéria de informação).

No que respeita à definição de um período de guarda para a ORLA, entende a ONITELECOM que, tal como estabelecido para a pré-selecção, se justifica plenamente a aplicação de um período igual - 6 meses – a contar da apresentação do pedido ORLA durante o qual a PT Comunicações não poderá realizar quaisquer acções, designadamente através de contactos individualizados, destinadas a recuperar o cliente *("win-back")*. Note-se em qualquer caso que sendo, conforme veiculado pela ONITELECOM, obrigatória a existência de pré-selecção para efeitos de ORLA, então o período de guarda já definido para a pré-selecção deverá por inerência aplicar-se à ORLA. De qualquer modo nota-se que as razões que determinam a aplicação do período de guarda são rigorosamente as mesmas, sendo que neste caso o cliente deixa de ter todo e qualquer relacionamento comercial com o operador incumbente (ou seja, ao contrário do que sucede no regime de pré-selecção deixa pura e simplesmente de ser cliente da PT Comunicações).

Questão 7
Concorda com a necessidade de uma Proposta de Referência para a ORLA? Em caso afirmativo, que aspectos considera que tal documento deve conter? Neste contexto, considera adequada a definição de indicadores de qualidade de serviço específicos para a ORLA, nomeadamente ao nível das relações grossistas entre a PTC e a entidade efectivamente beneficiária da ORLA? Em caso afirmativo, quais os indicadores que considera importante serem definidos? Entende que a criação de um grupo de trabalho com vista à promoção das condições necessárias à adequada operacionalização da ORLA é desejável? Em caso afirmativo, indique os aspectos que considera pertinentes constarem dos termos de referência do mesmo.

A existência de uma proposta de referência para a ORLA constitui no entender da ONITELECOM uma condição-chave para que a implementação e desenvolvimento dessa Oferta ocorra da melhor forma.

Deste modo, a proposta de referência a elaborar deverá conter nomeadamente os seguintes elementos mínimos:

Elementos mínimos da Proposta de Referência da ORLA	Aspectos relevantes a ter em conta
1. Âmbito de aplicação	➲ ORLA poderá ser requerida exclusivamente pelos prestadores de serviço fixo de telefone (vide resposta à questão 5) sendo elegíveis para a oferta os clientes que tenham ou requeiram em conjunto com a ORLA pré-selecção nacional e internacional por um mesmo prestador de acesso indirecto (vide resposta à questão 2). ➲ Elegibilidade de todo o tipo de acessos (analógicos, RDIS básicos e RDIS primários (vide resposta à questão 3). ➲ Identificação obrigatória e exaustiva de eventuais serviços não abrangidos (ex: terminais não standard – vide resposta à questão 3).
2. Termos e definições	➲ Entidade beneficiária da ORLA ➲ Assinante ➲ Acesso analógico, básico e primário ➲ Pré-selecção ➲ Serviços suplementares ➲ Facilidades de serviço
3. Procedimentos de gestão, manutenção e reparação	
3.1 Processos de encomenda, entrega e desactivação do serviço	➲ Acesso aos sistemas da PT Comunicações. ➲ Autorização do cliente, processo de encomenda e entrega e respectivos prazos deverão ser semelhantes aos já definidos para a pré-selecção de operador (ver Código de Conduta). ➲ Deve ser previsto um processo coordenado de pedido de pré-selecção e de ORLA e de transferência de clientes da ORLA para a ORALL. ➲ Desactivação do serviço por alteração do prestador de acesso indirecto ou por pedido da entidade beneficiária da ORLA devido a falta ou mora em pagamento do serviço pelo cliente final.
3.2 Gestão de avarias	➲ Actividades de manutenção e reparação da responsabilidade da PTC sendo no entanto o contacto com o cliente final efectuado pela entidade beneficiária da ORLA. ➲ Obrigação de a PTC disponibilizar, no mínimo, com igual eficiência os mesmos serviços de manutenção e reparação que disponibiliza aos seus próprios clientes. Deverá estar previsto um serviço de atendimento técnico 24 horas por dia e com prazos que não poderão ser superiores aos vigentes na ORALL.

Elementos mínimos da Proposta de Referência da ORLA	Aspectos relevantes a ter em conta
4. Preço do serviço	➲ A definir de acordo com o exposto na resposta à questão 4.
5. Qualidade de serviço	➲ Vide abaixo proposta da ONITELECOM.
6. Compensações por incumprimento dos prazos de resposta	➲ Vide abaixo proposta da ONITELECOM.
7. Facturação e pagamento	➲ Da responsabilidade da entidade beneficiária devendo para tal a PTC fornecer atempadamente toda a informação necessária (vide resposta à questão 4), devendo ser definida a periodicidade e os procedimentos para facturação e liquidação.
8. Interrupção e suspensão do serviço	➲ Obrigação de notificação prévia mínima de 8 dias; ➲ Causas de interrupção e suspensão do serviço só poderão ser as definidas no Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações - Decreto-Lei nº 290-A/99 de 30 de Julho (falta de segurança da rede, violação da integridade da rede, falta ou atraso de pagamento, situação de emergência ou força maior, operações de controle e manutenção de rotina).
10. Informação e confidencialidade	➲ Obrigação de existência de um processo automático e eficiente de transmissão de informação; ➲ Cumprimento de legislação relativa à protecção de dados.

Relativamente à adequabilidade ou não de definição de indicadores de qualidade de serviço específicos para a ORLA, entende a ONITELECOM que este aspecto assume, a par das condições económicas que vierem a ser fixadas, uma elevada importância já que determinará a capacidade de angariação e de satisfação dos clientes finais da entidade beneficiária da ORLA.

É ainda necessário esclarecer a que "*demais serviços prestados sobre a mesma linha de assinante*" se refere a ANACOM no 2º parágrafo deste ponto.

Igualmente se considera relevante e pertinente a fixação de compensações por incumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

Assim, propõe a ONITELECOM os seguintes indicadores, níveis de qualidade de serviço e compensações por incumprimento:

➲ Indicadores/níveis de qualidade de serviço

Devem ser utilizados no âmbito da ORLA os mesmos indicadores e **objectivos pelo menos tão exigentes que os aplicáveis ao SFT a nível de retalho**, sendo imposta a

publicação dos indicadores por beneficiário (incluindo os serviços da própria PT Comunicações) como garantia de controle da aplicação do princípio da não discriminação.

Apresenta-se seguidamente e a título meramente indicativo uma primeira proposta da ONITELECOM nesta matéria baseada nos valores sugeridos no âmbito da OLL:

Prazos de resposta		
Definição	Define-se como tempo de fornecimento o período de tempo quantificado em número de dias úteis decorrido desde a recepção pela PTC de um pedido da entidade beneficiária até à entrega RFS (Ready For Service) comprovada do serviço.	
Indicadores/Objectivo	Prazo de notificação de recepção do ficheiro com pedido de fornecimento do serviço	1 dia útil / 100%
	Prazo de fornecimento do serviço	5 dias úteis / 95% 7 dias úteis / 100%
	Prazo de desactivação do serviço	7 dias úteis / 95% 10 dias úteis / 100%
	Prazo de notificação de desactivação efectuada	3 dias úteis / 95% 5 dias úteis / 100%
	Prazo de envio de informação para facturação e cobrança	20º dia do mês seguinte
Prazo de reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada		
Definição	Período de tempo decorrido, quantificado em horas, desde a recepção de um pedido de reposição do serviço até ao restabelecimento deste (independentemente serem ou não horas úteis). A reposição do serviço refere-se a avaria por falha de serviço e por degradação da qualidade acordada.	
Objectivo/Ocorrência	Dias úteis: 9 horas / 95%; 12 horas / 100%. Fins-de-semana e feriados: 24 horas / 95%; 36 horas / 100%.	
Disponibilidade da linha de assinante		
Definição	Define-se como grau de disponibilidade da linha de assinante a percentagem de horas operacionais da linha, medida com base nas horas potenciais do seu funcionamento. Este indicador será calculado de acordo com a seguinte fórmula: D (%) = [(24 x D x L – I)/(24 x D x L)] x 100 D (%) = Disponibilidade das linhas D = Dias do período considerado L = Número médio de linhas no período considerado I = Nº de horas de indisponibilidade das linhas no período considerado Considera-se que a linha de assinante está indisponível durante o período de tempo	

	que decorre desde o envio de um pedido válido de reparação de uma avaria e o momento do restabelecimento da disponibilidade da linha. A disponibilidade das linhas será avaliada em períodos de três meses.
Objectivo	99.90%
Taxa de incidência de avarias	
Definição	Define-se como avarias o número total de pedidos de reparação válidos durante um determinado período, calculado de acordo com a seguinte fórmula: A = P/L A = Avarias P = Pedidos de reparação válidos durante o período considerado L = Número médio de linhas de assinante durante o período considerado A incidência de avarias será avaliada em períodos de três meses. Não se consideram válidos os pedidos de reparação cuja avaria seja imputável à entidade beneficiária.
Objectivo	0.04

➲ Compensações por incumprimento dos níveis de serviço

A definir em ligação estreita com os objectivos que vierem a ser fixados, podendo seguir-se quando adequado a aproximação que vem sendo proposta pela ONITELECOM no âmbito da OLL.

No que se refere à pertinência e utilidade da **criação de um grupo de trabalho** com vista à operacionalização da ORLA, salienta-se que tendo sido decidido pelo Regulador a publicação de uma consulta pública sobre esta Oferta, a mesma já dará certamente à ANACOM os elementos necessários para que possa determinar e especificar muito dos aspectos necessários à sua implementação. Note-se também que aspectos adicionais que a ANACOM considere que deverão ser objecto de análise pelos operadores poderão ainda ser alvo de comentários no projecto de decisão que o Regulador certamente irá elaborar e levar a consulta no âmbito do Código de Procedimento Administrativo.

Nas condições referidas e tendo a ANACOM acesso privilegiado ao trabalho desenvolvido pelos outros reguladores e atendendo também à experiência havida com o grupo de trabalho da OLL, **a ONITELECOM não considera necessária a criação de um grupo de trabalho específico e permanente no âmbito da ORLA, podendo aliás a sua**

criação ocasionar uma maior lentidão na implementação da factura única, sem prejuízo de poderem ser convocadas reuniões pontuais para discussão e análise de questões bem identificadas e se a respectiva complexidade técnica ou operacional justificar ou aconselhar um debate multilateral.

•

• •

Para além dos aspectos já tratados nas respostas apresentadas às questões constantes do documento de consulta, subsistem outros que no entender da ONITELECOM deverão também ser equacionados, nomeadamente:

- **Direito da entidade beneficiária da ORLA poder, caso o cliente assim o autorize, solicitar o barramento da selecção de operador** (atendendo a que no novo quadro regulamentar da UE a própria pré-selecção deixa de se aplicar aos operadores sem PMS deve, à semelhança do Reino Unido e Irlanda, permitir este barramento a solicitação da entidade beneficiária e com o conhecimento do cliente).

- **Direito à escolha de "*golden numbers*" por parte da entidade beneficiária** precisamente nas mesmas condições dos clientes de retalho.

- **Consagração da possibilidade de co-existência desta oferta com a oferta grossista ADSL e com a oferta de acesso desagregado ao lacete local na modalidade de acesso partilhado.**

- **Direito a acesso a serviços de gestão de avarias para clientes especiais** (serviços tipo VIP, PRIME, etc) nas mesmas condições dos serviços de retalho.

- **Obrigatoriedade de criação de interfaces de acesso aos sistemas de informação** de encomenda, provisão e gestão de avarias da PT Comunicações em condições idênticas às dos seus próprios serviços.

- **Obrigatoriedade de a PT Comunicações garantir os mesmos níveis de confidencialidade e segurança da informação e de assegurar a intercepção legal de comunicações e identificação de chamadas mal intencionadas.**

- **Direito da entidade beneficiária e/ou respectivo cliente às mesmas facilidades de agendamento de visitas técnicas por parte da PT Comunicações de que beneficiam os clientes de retalho desta Empresa.**

- **Garantia de absoluta estanquicidade da informação associada a esta Oferta face aos serviços de retalho da PT Comunicações e de abstenção por parte dos seus técnicos de qualquer actividade de marketing ou de comentários junto dos clientes sobre os serviços prestados pela entidade beneficiária da ORLA e respectivos níveis de qualidade de serviço.**

- **Implementação imediata pela PT Comunicações, a solicitação da entidade beneficiária, das mesmas medidas de restrição ou suspensão do serviço por falta de pagamento que aplica aos seus próprios clientes de retalho.**