

**RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA AO
SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO, DE 08/02/07, 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	1
II.	APRECIAÇÃO NA GENERALIDADE	1
III.	APRECIAÇÃO NA ESPECIALIDADE	2
III.A	Preço de activação.....	2
III.B	Mensalidades.....	2
III.B.1	Apreciação genérica da metodologia	2
III.B.2	Orientação dos preços para os custos.....	5
III.B.2.1	Pressupostos de cálculo dos custos parcialmente evitáveis	5
III.B.2.2	Actividades	6
III.C	Instalação de novos acessos e de canais B adicionais.....	8
III.D	Qualidade de serviço e processos	10
III.E	Acessos “Agregados”.....	12
IV.	CONCLUSÃO E PROPOSTA DE ACTUAÇÃO.....	13

I. ENQUADRAMENTO

Por Deliberação de 08/02/07¹, submeteu-se o Sentido Provável de Decisão (SPD) sobre as condições associadas à inclusão de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) na proposta de referência de oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) a audiência prévia, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, tendo-se recebido comentários da PT Comunicações, SA. (PTC), Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone), Sonaecom – SGPS, S.A. (Sonaecom), Telemilénio – Telecomunicações Unipessoal, Lda (Tele2) e OniTelecom, Infocomunicações, S.A. (Onitelecom).

Apresenta-se, seguidamente, um resumo das respostas (cujo carácter sintético não dispensa consulta integral das mesmas) e o entendimento desta Autoridade no momento actual sobre as questões levantadas.

II. APRECIÇÃO NA GENERALIDADE

a. Respostas recebidas

A generalidade das entidades considerou o SPD globalmente positivo (incluindo nomeadamente a Vodafone e a Tele2, as quais, todavia, não apresentaram comentários específicos).

Sem prejuízo, foi referido que deveria(m) ser:

- (a) reduzido o preço de activação da ORLA (Onitelecom e Sonaecom);
- (b) aperfeiçoada a metodologia de estabelecimento da mensalidade (Onitelecom e Sonaecom);
- (c) melhorados e clarificados os processos de instalação de novos acessos e de canais B adicionais (Sonaecom e PTC);
- (d) especificados parâmetros de qualidade de serviço e compensações por incumprimento (Onitelecom);
- (e) assegurada a existência de procedimentos para os acessos “agregados” (Sonaecom).

b. Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista que os operadores acolheram positivamente o SPD sobre as condições associadas à inclusão de acessos RDIS na proposta de referência da ORLA.

Seguidamente, analisam-se detalhadamente as questões suscitadas sobre processos, qualidade de serviço, preços e instalação de novos acessos e de canais B adicionais.

¹ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=234203>

III. APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE

III.A Preço de activação

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

“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.”

a. Respostas recebidas

Nenhum operador discordou de que o preço de activação da ORLA fosse idêntico para os diferentes tipos de acesso. Sem prejuízo, a Onitecom e a Sonaecom referiram que o preço de activação da pré-selecção - e subsequentemente da ORLA - deveria ser reduzido, atendendo: (i) à existência de economias de escala e de aprendizagem; (ii) à diminuição dos custos administrativos associados à implementação do acordo para a simplificação de processos; e (iii) aos preços de activação de pré-selecção praticados noutros Estados-Membros da União Europeia. Neste contexto, a Onitecom sugeriu o valor de €2.37 (sem IVA), com base nas melhores práticas europeias.

c. Entendimento ICP-ANACOM

Regista-se que os operadores concordaram com um preço de activação da ORLA idêntico para os diferentes tipos de acesso, sendo que eventuais alterações no preço de activação da pré-selecção (as quais, a concretizar-se, repercutir-se-ão no preço de activação da ORLA) serão analisadas em sede das próximas alterações à proposta de referência de interligação (PRI).

III.B Mensalidades

III.B.1 *Apreciação genérica da metodologia*

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

“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.”

“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.”

b. Respostas recebidas

Para a Onitecom e Sonaecom as mensalidades máximas estabelecidas pelo ICP-ANACOM colocariam em causa o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis às empresas do Grupo PT, tendo em conta que:

- a) A metodologia “retalho menos” não resultaria, segundo a Onitecom, em preços alinhados com os custos (sendo que a própria PTC referiu que a abordagem “retalho menos” deveria ter em conta os custos incorridos na prestação dos serviços em causa);
- b) As diferenças entre preços retalhistas e correspondentes proveitos efectivos colocariam em causa, segundo a Onitecom e Sonaecom, o cumprimento das obrigações *ex-ante*, às quais as empresas do Grupo PT estão sujeitas. Para a Sonaecom, a aplicação de uma abordagem “retalho menos” sobre os preços de retalho, quando estes não são efectivamente praticados no mercado, seria irrelevante (pelo que, de acordo com a Onitecom, os custos evitáveis deveriam ser deduzidos aos proveitos e não aos preços de retalho) e a avaliação da equidade e proporcionalidade da proposta de preços só seria possível se fossem conhecidos os valores médios praticados no mercado. A este respeito, o mesmo operador referiu que a obrigação de transparência, a qual estaria a ser desrespeitada, seria essencial, na medida em que ofertas que abranjam um conjunto de serviços suplementares ou reduções nos preços deveriam ser imediatamente repercutidas na ORLA;
- c) De acordo com a Onitecom e a Sonaecom, deveria existir uma maior partilha da margem, em especial, segundo a Onitecom, nos acessos básicos, sendo que, de acordo com a Sonaecom, nos acessos RDIS um “retalho menos” inferior a 20% sobre o preço de retalho efectivamente praticado seria insuficiente. Tendo a Sonaecom referido, ainda, que o valor do “retalho menos” deveria ser revisto quando as empresas do Grupo PT lançarem ofertas que agreguem tráfego na mensalidade para o segmento empresarial, propondo que estas ofertas sejam analisadas (e sujeitas a consulta pública) por forma a assegurar a inexistência de esmagamento de margens.

A Onitecom concordou com uma mensalidade ORLA superior à da oferta do lacete local (OLL), devendo, em sua opinião, ser garantida uma margem mínima de 20% entre as mensalidades da OLL e ORLA em acessos analógicos, sendo que a mensalidade da OLL deveria ser revista futuramente, tendo em conta a evolução dos custos, as práticas europeias e os preços de ofertas comparáveis.

c. Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM reconhece que a metodologia utilizada para o cálculo das mensalidades dos acessos ORLA RDIS difere da metodologia estabelecida na Deliberação de 29/04/05², relativa aos elementos mínimos a constarem na proposta de referência da ORLA, justificando-se esta diferenciação, tal como referido no SPD, pelos seguintes factores: (i) as margens da PTC nas

² <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207224>

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 24/07/03³, 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.

Por outro lado, a deliberação de 14/12/04⁴, relativa à imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita, impôs uma obrigação específica relativa à disponibilização de uma ORLA mas não estabeleceu orientações concretas sobre os seus preços.

Ainda no tocante à metodologia, releva-se que, efectivamente, os custos evitáveis foram deduzidos aos proveitos retalhistas (e não aos preços de retalho) e que as mensalidades máximas da ORLA nos acessos RDIS devem ser inferiores aos respectivos proveitos retalhistas deduzidos dos custos evitáveis (releva-se que não conhecendo as beneficiárias os proveitos retalhistas não faria sentido estabelecer preços da ORLA por diferença em relação a esses proveitos), o que, em relação ao tarifário de retalho, resultou numa diminuição de 18%, no caso dos acessos RDIS básicos e de 30% no caso dos acessos RDIS primários.

O ICP-ANACOM reconhece também, tal como referido pela Onitecom e pela Sonaecom, que diferenças significativas entre os preços e proveitos retalhistas nos acessos RDIS poderão colocar em causa o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis. Deste modo, esta Autoridade encontra-se presentemente a analisar tais diferenças e tomará as medidas necessárias para rectificar e, se for caso disso, sancionar situações de incumprimento das obrigações aplicáveis, incluindo, nomeadamente, não discriminação, orientação dos preços para os custos e transparência.

A respeito desta última obrigação, refira-se, contudo, que a alegada necessidade, mencionada pela Sonaecom, de repercussão imediata sobre a ORLA de reduções de preços nos acessos/serviços complementares oferecidos pela PTC no retalho, não parece evidente nem exequível face à pluralidade de ofertas retalhistas da PTC, importando, sem prejuízo, salvaguardar que os preços máximos da ORLA definidos são compagináveis com condições de efectiva replicabilidade de ofertas análogas pelas beneficiárias. Afigura-se igualmente desproporcional uma eventual alteração automática do valor do “retalho menos” aquando do lançamento pelas notificadas de ofertas que agreguem tráfego na mensalidade para o segmento empresarial. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM continuará a acompanhar as ofertas do Grupo PT, intervindo, quando necessário, para assegurar o efectivo cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis.

No tocante à análise *ex-ante* das ofertas retalhistas da PTC, releva-se que no “Relatório de consulta da consulta sobre obrigações na área de mercados retalhista de banda estreita”⁵, se

³ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=206502>

(resultados da consulta disponíveis em : <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=91582>)

⁴ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211942>

considerou “excessivo, desproporcional e desprovido de fundamentação legal impor às empresas do Grupo PT uma obrigação de notificação prévia de alterações das ofertas existentes ou de ofertas novas”.

É ainda de referir que eventuais alterações à mensalidade do OLL poderão ser avaliadas, quando relevante, em sede de próximas revisões à ORALL, reconhecendo-se, em qualquer caso, a necessidade de promover o investimento eficiente por parte da beneficiárias.

III.B.2 Orientação dos preços para os custos

III.B.2.1 Pressupostos de cálculo dos custos parcialmente evitáveis

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

“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.”

b. Respostas recebidas

Para a Onitecom, seria questionável a aceitação do pressuposto segundo o qual os custos parcialmente evitáveis da ORLA correspondem à relação entre a procura expectável da ORLA e o parque total de acessos RDIS, o que, resultaria, no caso dos acessos RDIS, em 82% de custos evitáveis, na medida em que o próprio ICP-ANACOM o considera pouco razoável.

A Onitecom referiu também que a análise de custos deveria englobar todas as empresas do Grupo PT que detêm acessos telefónicos e têm obrigação de disponibilizar uma ORLA.

Por fim, o mesmo operador considerou que a confidencialidade de vários dados no SPD teria condicionado a análise das beneficiárias.

c. Entendimento ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM procederá, em especial quando existirem resultados e informação no sistema de custeio, à estimação dos custos parcialmente evitáveis da ORLA. Todavia, até esse momento, conforme referido no SPD, na ausência de melhor informação e de uma alternativa consistente e objectivamente fundamentada, aceita-se o pressuposto, segundo o qual os custos parcialmente evitáveis da ORLA correspondam à relação entre a procura expectável da ORLA e o parque total de acessos RDIS o que resultaria, no caso dos acessos RDIS em 82% de custos evitáveis, sujeito a revisão.

Ainda no tocante aos custos, a informação disponível resulta do sistema de custeio já implementado pela PTC, não tendo o ICP-ANACOM informação que indicie que os custos dos acessos RDIS das restantes empresas do Grupo PT sejam significativamente diferentes dos da PTC.

É importante salvaguardar a confidencialidade de informação sensível de natureza comercial e por isso, à semelhança do procedimento habitual do ICP-ANACOM, classificaram-se como confidenciais os dados relativos aos custos, proveitos e margens da PTC.

III.B.2.2 Actividades

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

Consideram-se evitáveis no âmbito da ORLA os custos associados às actividades: “A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de marketing⁶”; “A2- Conhecer os clientes e o mercado⁷”; B2-Melhorar os produtos e serviços⁸”; C3 – Vender produtos e serviços⁹”; C5- Gestão da carteira de clientes¹⁰” e “C2-Publicitar e divulgar os produtos e serviços¹¹”.

Consideram-se parcialmente evitáveis no âmbito da ORLA os custos associados às actividades: C1-Comercializar produtos e serviços¹²”; C4-Apoiar, enquadrar e controlar vendas¹³”; “F3- Receber e resolver reclamações de facturação¹⁴” e “F5- Garantir a receitas¹⁵”.

⁶ “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).

⁷ “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).

⁸ “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).

⁹ “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).

¹⁰ Assegurar e dinamizar o relacionamento comercial personalizado com o cliente.

¹¹ “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).

¹² “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).

¹³ “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).

¹⁴ “Receber e resolver reclamações relativas à facturação” (*vide* Descrição das actividades do MGC do primeiro semestre de 2004).

¹⁵ “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).

Por fim, consideram-se custos não evitáveis no âmbito da ORLA os custos associados às actividades: “S3 – Avarias¹⁶”.

b. Respostas recebidas

A PTC reitera a importância das actividades “A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de marketing” e “A2- Conhecer os clientes e o mercado” nos mercados grossistas, referindo que nestes segmentos os custos comerciais também existem e seriam necessários para desenvolver ofertas adequadas às necessidades dos clientes, mesmo grossistas, que se aproximem das melhores práticas nacionais e internacionais. Este operador propõe, dada a inexistência de dados de custeio que permitam aferir correctamente o valor destas actividades para o segmento grossista, a aplicação do rácio entre os acessos pré-seleccionados e a totalidade dos acessos.

A actividade “C2-Publicitar e divulgar os produtos e serviços”, segundo a PTC, existiria quer no segmento retalhista quer no segmento grossista, referindo como exemplo, o sítio de *internet* <http://ptwholesale.telecom.pt/GSW/PT> e a gestão de clientes da área grossista. Este operador reconheceu, contudo, que os processos, pessoas e sistemas de informação envolvidos na publicitação dos serviços grossistas são distintos dos afectos à publicitação dos serviços destinados aos clientes finais.

A PTC considerou, ainda, como custos não evitáveis os custos das actividades “F3- Receber e resolver reclamações de facturação” e “F5-Garantir a receitas”, referindo que os mesmos são totalmente incorridos pela PTC com a prestação da ORLA. Mencionou, também, que estes custos visam garantir que todos os serviços e funcionalidades prestadas são devidamente facturadas, independentemente dos acessos serem vendidos nos mercados retalhistas e grossistas.

c. Entendimento ICP-ANACOM

Consideram-se custos evitáveis no âmbito da ORLA, os custos que as empresas do Grupo PT deixam de incorrer com a implementação da ORLA.

As actividades “A1 – Realizar o planeamento e o controlo da estratégia de marketing” e “A2- Conhecer os clientes e o mercado” são, conforme se mencionou no SPD, tipicamente retalhistas, podendo, contudo, e conforme se reconhece também no SPD, existirem alguns custos associados a estas actividades nos segmentos grossistas, os quais seriam necessariamente muito reduzidos. Acresce que nem todas as actividades englobadas em A1 e A2 (por exemplo: planos de marketing estratégico, estudos de ameaças e oportunidades) serão efectuadas no âmbito de uma oferta grossista regulamentada.

Reconhece-se, no âmbito da actividade “C2-Publicitar e divulgar os produtos e serviços”, que a manutenção do sítio de *internet* referido pela PTC e a gestão de clientes da área da grossista representam um custo, o qual, no entanto, tenderá a ser, conforme referido no SPD, materialmente pouco significativo e, como tal, será razoável considerá-lo evitável no âmbito da ORLA.

¹⁶ Diagnosticar e resolver problemas nas componentes da infraestruturas; gerir globalmente as infraestruturas; e manter os níveis adequados de conhecimento e de suporte tecnológico nas diversas vertentes.

Quanto aos custos associados às actividades F3- Receber e resolver reclamações de facturação” e “F5-Garantir a receitas”, estes foram considerados parcialmente evitáveis nos acessos ORLA analógicos. Deste modo, os mesmos devem ser igualmente considerados como parcialmente evitáveis nos acessos ORLA RDIS.

III.C *Instalação de novos acessos e de canais B adicionais*¹⁷

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

- *Instalação de novos acessos*

“Caso as beneficiárias solicitem a ORLA em acessos que não se encontrem instalados, terão que solicitar, simultaneamente, a instalação dos acessos (pela qual pagam o preço de retalho, sem IVA, de €148 nos acessos RDIS básicos ou €740 nos RDIS primários), a adesão à pré-selecção e/ou a serviços de acesso à Internet em banda larga e a activação da ORLA.”

- *Instalação de canais B adicionais*

Considerando que a relação entre as instalações de cada canal B adicional no âmbito da ORLA e a nível retalhista deve ser compatível com a relação entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos RDIS primário”, estabeleceu-se o preço máximo aplicável à instalação de cada canal B adicional, no âmbito da ORLA, em €95.32 (sem IVA).

b. Respostas recebidas

- *Instalação de novos acessos*

Para a Sonaecom, deveria ser esclarecido que o pedido de novos acessos é permitido às beneficiárias, atendendo a que no SPD se previa que *“caso as beneficiárias solicitem a ORLA em acessos que não se encontrem instalados, terão que solicitar, simultaneamente, a instalação dos acessos”*.

De acordo com o mesmo operador, o pedido de instalação de novos acessos e subsequente activação da ORLA e serviços associados deveria ser disponibilizado via interfaces definidas na ORLA para a relação beneficiária-notificada, o que requereria uma adequada informação sobre os momentos de activação de cada uma das componentes (acesso, ORLA e pré-selecção/ADSL).

- *Instalação de canais B adicionais*

A PTC discordou da definição de um preço para a instalação de um canal B adicional no âmbito da ORLA, entendendo que se trataria de um serviço retalhista não abrangido pela ORLA, da mesma forma que não está incluída na proposta de referência a instalação dos acessos analógicos e RDIS.

Segundo a Sonaecom, o processo de activação de novos canais e os pedidos de serviços no âmbito da ORLA deveriam seguir procedimentos iguais aos que se aplicam a um cliente do Grupo PT quando este efectua um pedido similar.

¹⁷ Os RDIS primários fraccionados abrangem um mínimo de quinze (15) canais.

c. Entendimento ICP-ANACOM

- *Instalação de novos acessos*

Referiu-se no SPD que, caso as beneficiárias solicitassem a ORLA em acessos ainda não instalados, teriam que solicitar, simultaneamente, a instalação dos acessos, a adesão à pré-selecção e/ou a serviços de acesso à Internet em banda larga e a activação da ORLA. No entanto e considerando o comentário da PTC, reconhece-se que, de facto, tal como referido pelo ICP-ANACOM na deliberação de 29/04/05, relativa aos elementos mínimos a constarem na ORLA e especificações aplicáveis às beneficiárias da oferta, excluem-se do âmbito da aplicação da ORLA as linhas de rede não activas, as linhas de rede temporárias e os postos públicos. Ademais, mencionou-se no relatório da consulta¹⁸ sobre o SPD que antecedeu a referida deliberação que “*nada obsta, no entanto, a que um cliente, após proceder à instalação da linha de assinante, requeira a activação da ORLA*”. Em concomitância, no SPD deveria ler-se “*O preço de activação da ORLA é aplicável em acessos já instalados. Caso as beneficiárias pretendam solicitar a activação da ORLA em acessos que não se encontrem instalados, os utilizadores finais terão que solicitar previamente a instalação dos acessos, a adesão à pré-selecção e/ou a serviços de acesso à Internet em banda larga*” e subsequentemente a activação da ORLA associada.

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM equacionará futuramente, no quadro de evolução da ORLA e das necessidades dos utilizadores, a possibilidade de as beneficiárias solicitarem em simultâneo a activação da linha e da ORLA.

- *Instalação de canais B adicionais*

No tocante à instalação de canais B adicionais, justifica-se um tratamento distinto do referido para a instalação de novos acessos, uma vez que esta instalação será efectuada em acessos RDIS primários fraccionados já previamente activados no âmbito da ORLA.

Assim, o pedido de instalação dos canais B adicionais deverá ser efectuado pelo assinante junto da beneficiária, privilegiando, deste modo, o relacionamento da beneficiária com o assinante e promovendo a existência de uma factura única. Releva-se, ainda, que o ICP-ANACOM mencionou, nos elementos mínimos a constarem da proposta de referência da ORLA (Deliberação de 29/04/05), que “*qualquer contacto do assinante com as empresas do Grupo PT referente à linha de assinante deve ser efectuado através da entidade beneficiária da ORLA*”.

No tocante ao preço de instalação de canais B adicionais concorda-se não ser coerente “*que a relação entre as instalações de cada canal B adicional no âmbito da ORLA e a nível retalhista deve ser compatível com a relação entre as mensalidades ORLA e retalhista dos acessos RDIS primários*”, não se justificando o estabelecimento de um regime especial para os canais B. Assim, o preço de instalação de um canal B adicional, à semelhança do que ocorre com os acessos analógicos e RDIS, deverá corresponder ao preço retalhista, sem qualquer preço de activação a nível específico da ORLA.

18

http://www.anacom.pt/streaming/relatorio.orla29.4.05.pdf?categoryId=150162&contentId=270845&field=ATTACHED_FILE

III.D *Qualidade de serviço e processos*

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

O SPD não explicitou processos, nem os parâmetros e os níveis de qualidade de serviço aplicáveis e penalizações por incumprimento especificamente associadas aos acessos RDIS.

b. Respostas recebidas

A Onitecom propôs: (a) ser explicitado que as condições e processos definidos, para os acessos analógico, na proposta de referência da ORLA se aplicam igualmente aos acessos RDIS e (b) referir-se que os níveis de qualidade de serviço para os acessos analógicos se aplicam também aos acessos RDIS, excepto se a nível de retalho existirem condições mais vantajosas que as aí definidas na ORLA. Para este operador (embora não tenha apresentado nenhum motivo concreto), as compensações por incumprimento deveriam ser mais exigentes nos acessos RDIS.

c. Entendimento ICP-ANACOM

Os parâmetros, níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento actualmente definidos na proposta de referência da ORLA (*vide* tabela anexa) são, com as adaptações necessárias, 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 Junho¹⁹, sobre a qualidade de serviço, por cada participação válida referente a um acesso básico ou primário se considera dever-se contabilizar apenas uma avaria, independentemente do número de canais activos que se encontrem afectados pela avaria.

Parâmetros	Definições	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Penalizações por incumprimento ²⁰
PQS1 - Tempo de reparação de avarias	Tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede das empresas do Grupo PT ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro, é participada pela entidade beneficiária da ORLA aos serviços das empresas do Grupo PT até ao restabelecimento completo do serviço	48 horas consecutivas	-	$\frac{H}{22 * 8} * \text{Preço}_{\text{mensal}}_{\text{ORLA}}$

¹⁹ <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085>

²⁰ Considerou-se, atendendo à fase embrionária da oferta, suficiente a definição de penalizações por incumprimento dos parâmetros PQS1, PQS4, PQS5 e PQS7 para estimular o cumprimento dos objectivos de desempenho estabelecidos.

Parâmetros	Definições	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Penalizações por incumprimento
PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso	Número de avarias válidas participadas pelas entidades beneficiárias da ORLA aos serviços das empresas do Grupo PT, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede das empresas do Grupo PT ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro	16%	-	
PQS3 - Queixas sobre incorrecções nas facturas	Número de facturas reclamadas pela entidade beneficiária	0,80%	-	
PQS4 - Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA	Número de horas decorridas entre a recepção pelas empresas do Grupo PT da solicitação de implementação, alteração ou cessação da ORLA e a informação à entidade beneficiária da ORLA da sua implementação, alteração ou cessação	5 dias úteis	100	$Para D \leq 10d.u.:$ $0.5 * Preço_mensal_ORLA$ $Para D > 10d.u.:$ $\frac{D}{22} * Preço_Mensal_ORLA$
PQS5 - Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos	Número de dias decorridos após a data acordada para o envio pelas empresas do Grupo PT dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos	10 dias úteis	-	$\frac{D}{22} * V$
PQS6 - Tempo de resposta a reclamações na facturação	Número de horas decorridas entre a recepção pelas empresas do Grupo PT da reclamação considerada justificável de incorrecções na factura e o envio da informação correcta à entidade beneficiária da ORLA para facturação do assinante.	30 dias úteis	95	

PQS7 – Grau de disponibilidade da linha de assinante	Proporção de horas de funcionamento da linha de assinante face às horas potenciais de funcionamento da mesma (a linha de assinante é considerada indisponível durante o período de tempo que decorre entre o envio da comunicação de um problema na linha de rede imputável às empresas do Grupo PT e a sua resolução, sendo descontados os tempos imputáveis ao assinante, em particular no que respeita ao agendamento de deslocações a casa do mesmo)	99,50%	-	$\frac{G}{30 * 24} * \text{Preço_mensal_ORLA}$
--	--	--------	---	--

Nota:

- “H” é a diferença, em horas consecutivas, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;
- “D” é a diferença, em dias úteis, entre o realizado e o objectivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;
- “Preço_Mensal_ORLA” corresponde ao preço mensal do realuguer da linha de assinante definido nesta Oferta;
- “V” corresponde a 5% do valor total dos elementos de facturação em causa.
- “G” corresponde à diferença entre o número potencial de horas de funcionamento da
- linha e o número de horas de funcionamento.

Releva-se que as empresas do Grupo PT devem, nos termos da Deliberação de 29/04/05²¹, 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).

Finalmente sublinha-se que 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.E Acessos “Agregados”

a. Sentido provável de decisão de 08/02/07

Nenhum operador levantou previamente questões relacionadas com os acessos “agregados”, não tendo o SPD especificado procedimentos específicos.

b. Respostas recebidas

²¹ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=207224>

A Sonaecom considera que no caso dos acessos “agregados” (o acesso “agregado” consistiria numa agregação lógica de vários acessos físicos), deveria ser garantido, aquando da activação da ORLA, o envio de um conjunto de informação, indicando nomeadamente: (a) a quantidade de acessos físicos associados a cada acesso “agregado” activado com ORLA; (b) a identificação unívoca de cada acesso; e (c) a numeração associada.

c. Entendimento ICP-ANACOM

A activação da ORLA deve ser efectuada por cada acesso individual, seja este analógico, RDIS básico ou RDIS primário. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM considera que os operadores devem cooperar entre si no sentido de facilitar a implementação da ORLA. Neste contexto, espera-se que as empresas do Grupo PT facultem, quando esta informação se encontra disponível, às beneficiárias, a pedido destas e mediante autorização expressa do cliente, num prazo razoável, a identificação inequívoca dos acessos associados ao PPCA do cliente e respectiva numeração. Em qualquer caso, o ICP-ANACOM acompanhará esta matéria, podendo, caso se venha a revelar necessário, intervir.

IV. CONCLUSÃO E PROPOSTA DE ACTUAÇÃO

O ICP-ANACOM reflectirá a apreciação efectuada no presente relatório na Deliberação final sobre as condições associadas à inclusão de acessos RDIS na proposta de referência de ORLA.