ANACOM

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/template12.jsp?categoryId=268043

Data de publicação – 19.2.2008

# CONSULTA SERVIÇO UNIVERSAL

# CONSULTA SERVIÇO UNIVERSAL

## ÍNDICE


I. ENQUADRAMENTO DA CONSULTA ..... 3

1. O processo de incumprimento comunitário ..... 5

2. O contexto comunitário ..... 6

3. O contexto nacional ..... 13

4. A especial relevância do SU na garantia do efectivo exercício de direitos elementares de cidadania ..... 14

II - COMPARAÇÕES EUROPEIAS ..... 15

III. QUESTÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE DESIGNAÇÃO DE PRESTADOR DE SU .. 20

1. Necessidade de proceder à designação de prestador(es) de SU ..... 20

2. Designação de um ou mais prestadores de SU ..... 28

3. Período de designação do(s) prestador(es) de SU ..... 31

4. Da possibilidade de designação mandatória do(s) prestador(es) de SU ..... 32

5. Sobre a admissibilidade de uma pré-qualificação no âmbito do concurso de designação do(s) prestador(es) de SU ..... 34

6. Quanto à relação jurídico-administrativa a estabelecer entre o(s) prestador(es) de SU e o Estado ..... 36

7. Fixação de garantias destinadas a assegurar a permanência e a continuidade do serviço e cláusulas especiais sobre questões como alteração anormal das circunstâncias, reposição do equilíbrio, poder de fiscalização e de direcção, modificação unilateral ..... 38

8. Acesso funcional à Internet ..... 41

9. De que forma os termos do concurso devem salvaguardar a evolução do âmbito do SU ..... 43

10. Acessibilidade de preços ..... 44

11. Qualidade de serviço ..... 48

12. Comunicações de emergência e segurança da rede ..... 50

13. Custo líquido do Serviço Universal ..... 56

14. Critérios de classificação dos candidatos a prestador(es) de SU ..... 56

15. Do interesse em ser designado como prestador do SU ..... 58

## I. ENQUADRAMENTO DA CONSULTA

O **Serviço Universal (SU)** é definido como um conjunto mínimo de prestações definido na lei, de qualidade especificada, disponível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica e, em função das condições nacionais, a um preço acessível.

A Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE), consagra, no seu Título V – Serviço universal e serviços obrigatórios adicionais - um conjunto de regras aplicáveis ao SU. É nesta sede que o legislador define, designadamente, o conceito e âmbito do SU, determina o dever de os prestadores de SU adoptarem medidas específicas para utilizadores com deficiência, estipula a obrigação de oferta de determinada qualidade de serviço e de acessibilidade de preços, apresenta disposições relativas ao financiamento e ao mecanismo de designação da(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação.

Do nº 2 do artigo 8º da Directiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 7 de Março de 2002 (Directiva SU)[1], resulta que os Estados-membros devem utilizar um mecanismo de designação do prestador do serviço universal eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, em que nenhuma empresa esteja à partida excluída da possibilidade de ser designada para assegurar a prestação do serviço universal. Na linha desta disposição o artigo 99º da LCE, determina que:

---

[1] Directiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas. Disponível em http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=55001&contentId=87552.

- → O serviço universal pode ser prestado por mais do que uma empresa, quer distinguindo as prestações que o integram, quer as zonas geográficas, sem prejuízo da sua prestação em todo o território nacional;
- → O processo de designação do(s) prestador(es) «…*deve ser eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, assegurando que à partida todas as empresas possam ser designadas»*;
- → Compete ao Governo, por resolução do Conselho de Ministros, designar a empresa ou empresas responsáveis pela prestação do serviço universal na sequência de concurso, cujo regulamento é aprovado por portaria dos membros do Governo com competência nas áreas das finanças e das comunicações electrónicas;
- → Os termos do concurso devem assegurar a oferta do serviço universal de modo economicamente eficiente e podem ser utilizados como meio para determinar o custo líquido das obrigações de serviço universal.

São várias as prestações que integram o SU e podem ser várias as entidades incumbidas de o prestar, competindo ao Governo determinar a realização de concurso e aprovar as regras a que obedece a escolha da entidade ou entidades a quem vai ser conferida a obrigação de assegurar estas prestações.

É com este enquadramento que deve ser perspectivado o processo de designação do prestador do SU.

## 1. O processo de incumprimento comunitário

A **prestação do SU é actualmente assegurada pela PT Comunicações, S.A**. (PTC) nos termos do contrato de concessão em vigor até 2025, cujas bases foram aprovadas pelo Decreto-Lei nº 31/2003, de 17 de Fevereiro[2].

Considerando que não foi assegurado o cumprimento das obrigações fixadas na Directiva SU, dirigidas a garantir a prestação do SU utilizando a abordagem mais eficaz e adequada, respeitando os princípios da objectividade, transparência, não discriminação e proporcionalidade e procurando reduzir ao mínimo as distorções do mercado, e que visam, como referido, assegurar que a designação dos prestadores de SU seja feita utilizando um mecanismo eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, em que nenhuma empresa esteja *a priori* excluída da possibilidade de ser designada, a Comissão Europeia (CE) concluiu que Portugal não aplicou, no que a esta matéria diz respeito, a referida Directiva.

A CE deu assim início a um **processo de incumprimento comunitário**, que se encontra em fase pré-contenciosa, no âmbito do qual, no essencial, põe em causa a designação do actual prestador - a PTC - até 2025.

Entendeu, o Governo que, antes de iniciar o procedimento de designação do(s) prestador(es) de SU, importa conhecer a posição do mercado relativamente a um conjunto de opções que se colocam a quem cabe identificar as soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização das prestações que integram aquele serviço e escolher a(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação.

No quadro desta consulta serão também auscultados os vários agentes do mercado sobre o seu eventual interesse em serem designados como prestadores do SU. Com efeito, pese embora ainda não estejam concretizados todos os aspectos que

---

[2] http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=96899&contentId=86629.

para os interessados possa ser relevante conhecer, tal facto não constituirá impedimento a que desde já sejam recolhidas manifestações de interesse na prestação daquele serviço.

## 2. O contexto comunitário

A presente consulta surge num momento em que, no **contexto comunitário** a CE, como lhe compete periodicamente, reaprecia o funcionamento das directivas que integram o pacote legislativo das comunicações electrónicas.

O **processo de revisão da Directiva SU** foi, assim, iniciado **(i)** em 2005 com a discussão sobre o âmbito do SU e **(ii)** continua com o processo de avaliação do quadro regulamentar actual, denominado "Revisão 2006".

**(i)** Em 24 de Maio de 2005, a CE publicou para consulta pública uma Comunicação sobre a "*Revisão do âmbito do serviço universal nos termos do artigo 15º da Directiva 2002/22/CE*"[3].

A Comunicação, para além de analisar um eventual alargamento do âmbito do SU aos serviços de comunicações móveis e ao acesso à Internet em banda larga, lançou também um debate sobre a oferta do SU, tendo já no horizonte a revisão do quadro regulamentar das comunicações electrónicas agendada para 2006.

Na primeira parte da Comunicação, a CE examinava e avaliava, de acordo com o procedimento prescrito pelo artigo 15º da Directiva 2002/22/CE, o âmbito do SU,

---

[3] COM(2005)203
http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/pt/com/2005/com2005_0203pt01.pdf

Documento de Trabalho SEC(2005)660
http://www.eadp.org/main7/503_22_staff_working_paper.pdf

com vista à sua eventual alteração ou redefinição à luz da evolução tecnológica, social e económica, e tendo em conta, em particular, a mobilidade e os débitos de transmissão. Neste contexto, a CE concluía que nem os serviços móveis nem os serviços de banda larga reuniam as condições necessárias para serem incluídos no âmbito do SU, não se justificando alterar a legislação em vigor sobre estas obrigações.

Na segunda parte da Comunicação, a CE colocava uma série de "*questões de longo prazo*", ponderando a possível adopção de futuras alterações ao enquadramento legal do SU. Tais questões referiam-se, no contexto do SU, à definição do acesso à Internet em banda larga e das comunicações móveis como futuro modelo de prestação do SU, em detrimento do actual modelo de acesso à rede num local fixo para os serviços de voz e de serviços Internet básicos (tópico intimamente ligado com a adopção de novas tecnologias como a da transmissão de voz pela Internet - VoIP); às decisões a tomar quanto à manutenção ou não dos postos públicos e das listas e serviços informativos; à necessidade de harmonização de medidas atinentes a utilizadores com deficiências; e, ainda, ao próprio modelo de financiamento do SU.

Na sequência da consulta pública a CE, em Abril de 2006, publicou os seus resultados através de nova Comunicação sobre a revisão do âmbito do SU[4], na qual concluiu pela desnecessidade de, naquele momento, proceder a qualquer alteração ao âmbito do SU.

Não foram, assim, identificadas novas razões para alterar a sua posição de que nem as comunicações móveis nem as comunicações em banda larga preenchem as condições previstas na Directiva SU.

---

[4] http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/communic_reports/universal_service/com_2006_163_final_pt.pdf e documento de suporte da Comissão: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/commiss_serv_doc/sec_2006_445.pdf

Em sede da resposta à referida consulta pública da Comissão e tendo em conta as várias hipóteses mais relevantes em análise, o Governo Português assumiu em matéria de evolução do SU as seguintes posições:

**a)** Inclusão dos acessos RDIS e do acesso em banda larga no âmbito do SU

Para além da maior largura de banda disponível, os acessos RDIS apresentam um conjunto de funcionalidades não disponíveis no caso dos acessos analógicos porque permitem:

- o acesso simultâneo à Internet e às comunicações de voz;
- um maior número de serviços suplementares (e.g. serviços de selecção digital e DDI-Direct Dialing In);
- a utilização dos PPCA mais modernos;
- configurações do tipo ponto-multiponto, isto é, configurações que permitem a existência de mais do que um equipamento ligado ao acesso. Neste tipo de configuração é possível ligar simultaneamente até 8 equipamentos RDIS independentes, como PC com placa RDIS, telefones, faxes, videotelefones, routers, centrais telefónicas, etc., embora só um (utilizando os 2 canais) ou dois equipamentos (utilizando um canal cada) possa(m) realizar/receber chamadas simultaneamente.

A maioria dos clientes residenciais utiliza o acesso analógico à rede telefónica pública num local fixo para a realização e/ou recepção de chamadas telefónicas e serviços conexos, nomeadamente para aceder à Internet, o que é corroborado pela informação remetida pelos operadores. Com efeito, em finais de 2006 cerca de 98% dos acessos residenciais eram analógicos sendo os restantes 2% constituídos por acessos RDIS básicos. Note-se que os acessos RDIS primários se dirigem essencialmente a grandes empresas (os consumidores residenciais não adquirem acessos RDIS primários).

Relativamente às tecnologias, a maioria dos clientes residenciais utiliza acessos analógicos suportados em pares de cobre e os que pretendem agregar vários serviços como o acesso telefónico, o acesso à Internet e à televisão podem optar pelo ADSL (voz e dados) ou pelo Cabo (voz e dados).

Saliente-se também que em termos de acesso em banda larga, de acordo com a OCDE, no final do 4º trimestre de 2006, a penetração da banda larga na UE(15) era de 18,6 por 100 habitantes, enquanto que em Portugal este valor era de 13,8, podendo-se pois concluir que não existe ainda uma larga maioria de consumidores europeus a utilizar os serviços de banda larga. Assim sendo, considera-se que não se cumpre um dos critérios de alteração do âmbito do SU, previsto no anexo V e o Considerando 25 da Directiva SU, aqui resumido: "*uma minoria dos consumidores estará excluída da sociedade por não poder pagar serviços específicos que não só estarão disponíveis como são utilizados por uma maioria*".

Nas condições descritas considera-se que o conceito de "acesso funcional à Internet" deve continuar a ser assumido como o equivalente ao acesso à Internet "*dial-up*", não sendo também necessário nem adequado alargar o âmbito do SU aos acessos RDIS. Tendo ainda em conta que Portugal apresenta taxas de penetração e utilização de serviços de banda larga muito semelhantes à média comunitária, entende-se, conforme a análise e a posição da CE não ser de incluir o acesso em banda larga no âmbito do SU.

**b)** Inclusão de serviços de comunicações móveis

O elevado nível de concorrência das redes móveis permite já à generalidade dos utilizadores finais acederem às comunicações móveis a preços competitivos.

Refira-se que a taxa de penetração dos serviços móveis, em Portugal, no 1º trimestre de 2007, ascendeu a 117,1 por cento, mantendo-se acima da média da UE que atingiu 107,3 por cento. O nível de penetração das comunicações móveis demonstra que a oferta concorrencial permitiu reduzir os custos para os consumidores tornando os preços relativamente acessíveis.

Os pacotes pré-pagos de preço acessível deram possibilidade aos consumidores com menores rendimentos de obterem uma ligação básica à rede, sendo que de um total de 12.418.000 assinantes do serviço móvel existentes em Portugal no 2º trimestre de 2007, 78,3 por cento são detentores de cartões pré-pagos. Em termos de preços dos serviços móveis, verifica-se, de acordo com os dados publicados no 12º Relatório de Implementação da CE (SEC2007) 403 de 2007.03.29 que os preços praticados em Portugal se encontram em linha com a média da UE25 (€13,84, €29,01 e €48,61, respectivamente para "*low usage basket*", "*medium usage basket*" e "*high usage basket*") - conceitos da OCDE clarificados na página 45 do Anexo 2 do referido Relatório.

Levando em linha de conta estes dados, conclui-se que a generalidade dos consumidores portugueses já acedem às comunicações móveis em condições razoáveis (cobertura e acessibilidade de preços), facto pelo qual e conforme análise e posições da CE não se encontram fundamentos para incluir os serviços móveis no âmbito do SU.

A Comunicação referia, no entanto, que atendendo à evolução das tecnologias e dos mercados e no contexto da revisão do quadro regulamentar das comunicações electrónicas a iniciar ainda em 2006, devia ser considerado o debate sobre o futuro da oferta do SU, com vista a assegurar que os objectivos globais continuassem a corresponder aos objectivos de Lisboa, como indicado na Comunicação "*i2010 - Uma sociedade da informação europeia para o crescimento e o emprego*".

**(ii)** A revisão do âmbito do SU não se confunde com a revisão da Directiva SU em si mesma, constituindo um processo de avaliação independente.

Neste sentido, entre 25 de Novembro de 2005 e 31 de Janeiro de 2006, a CE lançou um *call for input* solicitando a todos os interessados contribuições sobre as possíveis alterações às Directivas e à Recomendação dos mercados relevantes[5].

Na sequência do *call for input* a CE lançou, em Junho de 2006, uma nova consulta pública, que decorreu até 27 de Outubro, sobre o seguinte documento e seus anexos:

a) Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, relativa à revisão do quadro regulamentar comunitário das redes e serviços de comunicações electrónicas[6]: Lança a consulta pública sobre o futuro do quadro regulamentar das comunicações electrónicas, mostrando em que medida esse quadro regulamentar atingiu os seus objectivos e identificando as áreas em que são necessárias mudanças. Anexos:
b) Commission Staff Working Document - Proposed Changes[7]: Apresenta e analisa as propostas de alteração ao quadro regulamentar feitas pela CE.
c) Commission Staff Working Document – Impact Assessment[8]: Descreve a gama mais alargada de opções consideradas no âmbito da revisão do quadro regulamentar e fornece o contexto e fundamentação para as propostas apresentadas pela CE.

---

[5] http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/public_consult/review/comments/511_25_call_for_input_comp.pdf

[6] COM (2006) 334 final:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/communic_reports/review/po_com_2006_334_reexam_ecomm_en_acte1_clean.pdf

[7] http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/public_consult/review/staffworkingdocument_final.pdf

[8] http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/public_consult/review/impactassessment_final.pdf

Com este exercício, a CE pretendia averiguar em que medida o quadro regulamentar actual atingia os seus objectivos e quais as áreas onde seriam necessárias mudanças, tendo em consideração a evolução dos mercados e das tecnologias. Uma das áreas identificada pela CE como carecendo de reflexão e de eventual alteração era a referente à protecção dos consumidores e SU.

No documento de consulta a CE concluiu pela necessidade de uma reflexão fundamental sobre o papel e conceito do SU no século XXI, considerando que as soluções estariam para lá dos limites da revisão do enquadramento legal das comunicações electrónicas envolvendo agora uma aproximação às regras de carácter horizontal relativas à protecção dos consumidores e, em particular, dos utilizadores com necessidades especiais. Questionou ainda a CE a validade de transmitir para empresas comerciais o ónus de suportar obrigações de carácter social e a adequabilidade da padronização das soluções para os 25 Estados-membros da UE.

Além desta reflexão mais geral, a CE propôs duas alterações: a separação do acesso às redes do fornecimento de serviços e a eliminação do elenco das obrigações do SU da obrigação de disponibilizar uma lista telefónica completa e um serviço de informação de listas.

As propostas apresentadas pela Comissão em Novembro de 2007[9], mantêm inalterado o âmbito e as prestações que constituem o SU. As propostas de alterações apresentadas na Directiva dirigem-se, fundamentalmente, a melhorar a transparência e publicação de informação aos utilizadores finais, a facilitar a utilização de comunicações electrónicas por utilizadores com deficiência, a facilitar a mudança de prestador de serviços pelos consumidores, a assegurar uma qualidade

[9] Vide http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/tomorrow/reform/index_en.htm.

mínima de serviço e conectividade e a eliminar disposições redundantes ou obsoletas existentes nas directivas ainda em vigor.

Por fim, tal como enunciado pela CE[10] irá ser publicado, previsivelmente em meados de 2008, um **Livro Verde sobre o SU**, propondo uma reflexão fundamental sobre o papel e o conceito de SU no século XXI, analisando questões sobre o equilíbrio entre regras específicas do sector e regras horizontais para a protecção dos consumidores e sobre a viabilidade de uma abordagem uniforme do SU numa União com 25 Estados-membros, pelo que eventuais propostas legislativas comunitárias só serão apresentadas em finais de 2008/início de 2009.

## 3. O contexto nacional

**3.1.** No **contexto nacional**, esta iniciativa do Governo surge também num momento particular.

Com efeito, não se tendo concretizado a OPA da Sonaecom sobre a PT, SGPS, SA e sobre a PT Multimédia, SGPS, SA, a Portugal Telecom, conforme anunciado, efectuou, recentemente, o processo de *spin-off* da PT Multimédia.

Em consequência do processo de *spin-off* é expectável que as actuais condições de mercado sofram alterações significativas, em particular na perspectiva da separação das redes de cabo e de cobre, sendo previsível o aumento do nível de concorrência nos mercados.

**3.2.** Ainda no plano nacional existem algumas especificidades que inevitavelmente influenciam e devem ser tidas em conta na presente consulta pública.

---

[10] Comunicação da Comissão (COM(2006)334, de 29 de Junho de 2006) relativa à revisão do quadro regulamentar comunitário das redes e serviços de comunicações electrónicas, página 10:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/public_consult/review/com334_pt.pdf

Com efeito, no actual enquadramento, não se pode dissociar a temática do SU e seu(s) prestador(es) da existência de um **contrato de concessão celebrado entre o Estado e a PTC** cujo objecto excede o SU. A concessão abrange um conjunto alargado de prestações - os serviços de telex, serviço fixo comutado de transmissão de dados, serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão, serviço telegráfico -, bem como o desenvolvimento e exploração das infra-estruturas que integram a rede básica e o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas de transporte e difusão de sinal de telecomunicações de difusão.

Importa também relevar, neste contexto, a especial afectação da rede básica aos serviços concessionados e em especial ao SU.

Estas especificidades trazem à colação questões que vão para além do processo de designação do prestador do SU *stricto sensu*, mas que são de grande relevância para a ponderação e decisão sobre as condições associadas a esse processo de designação.

Não obstante, deve ficar claro que o lançamento desta consulta não importa, por si só, qualquer efeito no contrato de concessão em vigor e que as relações entre o Estado-concedente e a empresa concessionária serão avaliadas em sede própria.

## 4. A especial relevância do SU na garantia do efectivo exercício de direitos elementares de cidadania

A promoção do bem-estar e a qualidade de vida da população constitui uma das tarefas fundamentais do Estado que, como tal, merece consagração constitucional - artigo 9º, alínea d) da Constituição da República Portuguesa (CRP).

No **Programa que submeteu à Assembleia da República,** ao mesmo tempo que reconhece que nos últimos quinze anos, o sector das Comunicações foi objecto de um enorme desenvolvimento em Portugal e que a liberalização dos mercados e a introdução de novas tecnologias permitiram a entrada de novos operadores e novas plataformas, multiplicando o número de redes e de modalidades de acesso aos serviços, com evidentes benefícios, para os consumidores, **o XVII Governo**

**Constitucional** vem evidenciar a necessidade de dotar o País das redes de comunicações mais avançadas, com serviços inovadores e em modalidades que permitam o acesso universal por parte das famílias e das empresas, de modo a alcançar altos índices de qualidade e combater os fenómenos de info-exclusão.

A "**Mobilidade e Comunicação"** foram assim eleitas como uma das cinco áreas decisivas para um desenvolvimento sustentável e neste domínio é assinalado que a figura do SU deverá ser objecto de uma cuidada actualização no sentido de a dotar de uma maior abrangência e flexibilidade nas modalidades de prestação, atentas as condições de concorrência efectiva e de funcionamento equilibrado do mercado.

Quer por via do Programa do Governo, quer em consequência do regime que em transposição do direito comunitário a lei lhe confere, o SU tem uma especial relevância na garantia do efectivo exercício de direitos elementares de cidadania na sociedade actual e na promoção de um desenvolvimento socio-económico equilibrado, possibilitando, neste âmbito, a correcção de desequilíbrios regionais.

## II - COMPARAÇÕES EUROPEIAS

Como forma de melhor analisar a matéria do SU, considera-se relevante apresentar em sede da presente consulta uma síntese da informação de como os vários Estados-membros têm tratado este assunto.

Nas condições descritas, e resultado da pesquisa efectuada aos *sites* dos reguladores, aos relatórios publicados (nomeadamente os da Comissão Europeia) e às informações obtidas via Grupo de Reguladores Europeus (ERG) e Grupo de Reguladores Independentes (IRG), procurou-se obter, de entre outra, informação relativa aos seguintes aspectos:

- Designação ou não de prestador de SU (PSU);
- Procedimentos de designação do(s) PSU e entidade responsável pela designação;
- Prazo da designação.

Apresentam-se, de seguida as informações obtidas.

## 1. Designação do prestador do SU

### Quadro 1 – Quadro sinóptico da designação de prestadores de SU a nível da UE

| | Ligação à Rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços | Lista telefónica e serviço de informações de listas | Oferta de postos públicos | Nº Prestadores de SU | Facilidades/serviços para pessoas com necessidades especiais |
|---|---|---|---|---|---|
| Alemanha | Não | Não | não | 0 | |
| Áustria | Sim | Só o serviço de informações de listas | sim | 1 - Incumbente | |
| Bélgica | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | Sim – todos os operadores de telecomunicações |
| Bulgária | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Chipre | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | sim |
| Dinamarca | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Eslovénia | Sim | Não | não | 1 - Incumbente | Sim - incumbente |
| Espanha | Sim | Só lista telefónica | sim | 1 - Incumbente | Sim - incumbente |
| Estónia | Sim | Não | não | 1 – OPS | |
| Finlândia | Processo de designação em curso. | | | | |
| Grécia | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Holanda | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Hungria | Sim | Sim | sim | 5 | |
| Irlanda | Sim | Não | sim | 1 - Incumbente | |
| Itália | Ligação para a transmissão de voz em tempo real e transmissão de dados de banda estreita | Só lista telefónica | sim | 1 - Incumbente | |
| Letónia | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Lituânia | Ligação para a transmissão de voz em tempo real e transmissão de dados de banda estreita | Só lista telefónica | sim | 1 - Incumbente | |
| Luxemburgo | Não | Não | não | 0 | |

| | Ligação à Rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços | Lista telefónica e serviço de informações de listas | Oferta de postos públicos | Nº Prestadores de SU | Facilidades/serviços para pessoas com necessidades especiais |
|---|---|---|---|---|---|
| Polónia | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Reino Unido | | | | Incumbente para UK excepto Hull area e 1 OPS para a Hull área | |
| República Checa | Não (acesso fixo) | Sim | sim | 1 - Incumbente | Sim – 3 (incumbente e 2 operadores móveis) |
| República Eslovaca | Sim | Sim | sim | 1 - Incumbente | |
| Suécia | Só para o acesso à rede telefónica pública | Não | não | 1 - Incumbente | |

**Fonte:** 12º Relatório de Implementação da CE, ERG, sites das Autoridades Reguladoras Nacionais.

Refira-se que a Alemanha e o Luxemburgo optaram por não designar qualquer prestador PSU uma vez que o mercado é capaz de oferecer comercialmente os serviços/prestações compreendidas no âmbito do SU a preços acessíveis e com qualidade especificada. De notar que na Finlândia, não obstante o processo de designação estar actualmente em curso, a obrigação de prestação do SU impende sobre as entidades declaradas com poder de mercado significativo nas redes telefónicas fixas.

## 2. Procedimentos de designação do(s) PSU e responsável pela designação

Os procedimentos utilizados para a designação do(s) PSU, bem como a entidade responsável por essa designação, constam do quadro seguinte:

### Quadro 2 – Procedimentos de designação e entidade responsável

| País | Procedimentos de designação | | Entidade responsável pela designação | |
|---|---|---|---|---|
| | Consulta pública/Manifestação de interesse | Procedimento de selecção | Governo | ARN |
| Chipre | | X | | |
| Dinamarca | | | | X |
| Eslovénia | | X | | |
| Eslováquia | X | | | X |
| Espanha | X | | X | |
| Estónia | | X | | |
| Holanda | | X | | |
| Hungria | | X | X | |
| Irlanda | X | | | X |
| Polónia | | X | | X |
| República Checa | | X | | X |
| Reino Unido | X | | | X |

## 3. Prazo da designação

Conforme quadro abaixo verifica-se que o período de designação do(s) PSU não é uniforme nos vários Estados-membros, observando-se que o mesmo se situa entre 1 e 5 anos.

**Quadro 3**

**Prazo da designação do PSU**

| **País** | **Duração** |
|---|---|
| Chipre | 3 anos |
| Eslovénia | 5 anos |
| Espanha[11] | 3 e 5 anos |
| Estónia | 5 anos |
| Holanda | 5 anos |
| Hungria | 4 anos |
| Irlanda | 4 anos |
| Letónia | 1 ano |
| Polónia | 4,5 anos |
| República Checa | 3 anos |
| Roménia | 3 anos |

Em Itália, Eslováquia, Lituânia, Noruega e Reino Unido não foi fixado um prazo, embora neste último país a designação dos PSU esteja sujeita a revisões periódicas.

[11] O período de 3 anos foi fixado para a prestação do serviço relativo à disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas e o de 5 anos para os restantes serviços do SU.

## III. QUESTÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE DESIGNAÇÃO DE PRESTADOR DE SU

Com a presente consulta pública, pretende-se: (i) recolher a opinião dos diversos intervenientes no mercado sobre as questões inerentes ao processo de designação do prestador(es) de SU em Portugal; e (ii) recolher manifestações de interesse por parte dos vários agentes do mercado na prestação e modo de prestação daquele serviço, não vinculando o Governo à adopção de quaisquer soluções, ainda que referidas nas questões formuladas.

Os resultados da consulta pública serão publicados e será garantida a reserva dos comentários que expressamente sejam considerados confidenciais pelos respondentes. Será ainda preparado pelo ICP-ANACOM um documento contendo recomendações ao Governo tendo em vista a realização do concurso de selecção do(s) prestador(es) do serviço universal.

As observações e comentários podem ser apresentados até 2 de Abril de 2008, em papel, para o ICP-ANACOM ou em versão electrónica para prestadorsu@anacom.pt.

### 1. Necessidade de proceder à designação de prestador(es) de SU

O nº 3 do artigo 86º da LCE estipula que "*Compete ao Governo e à ARN, na prossecução das respectivas atribuições: a) Adoptar as soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização do SU, no respeito pelos princípios da objectividade, transparência, não discriminação e proporcionalidade; b) Reduzir ao mínimo as distorções do mercado, em especial a prestação dos serviços a preços ou em termos e condições que se afastem das condições comerciais normais, sem prejuízo da salvaguarda do interesse público".*

Note-se que este artigo resulta do disposto no nº 2 do artigo 3º da Directiva SU e nesse contexto, é permitido aos Estados-membros não designarem qualquer

prestador do SU em parte ou na totalidade do SU, se considerarem que os objectivos que aquele serviço visa alcançar designadamente acessibilidade dos preços e oferta de uma qualidade mínima determinada, são atingidos pelo mercado.

Refira-se, que até ao momento, apenas dois Estados-membros, a Alemanha e o Luxemburgo, decidiram não designar qualquer prestador para a totalidade do SU, sendo que nestas situações, e conforme realçado aliás pela Comissão Europeia[12], deve ser exercida uma monitorização estreita na prestação desses serviços.

Verifica-se ainda, de acordo com a informação obtida, que alguns países da UE optaram por não designar qualquer prestador de SU nalguns dos serviços incluídos no conjunto mínimo de prestações (*vide* a este propósito a informação apresentada na secção II relativa às comparações europeias).

Importa também relevar que a opção de designação, ou não, de qualquer prestador para parte ou a totalidade do SU e para todo o território nacional ou para algumas áreas geográficas, deve ter em conta os seguintes aspectos:

**a)** Existência de condições no mercado que permitam aos seus vários agentes, assegurar, para a totalidade ou parte do SU, a oferta de um conjunto mínimo de prestações nas condições actualmente definidas (nomeadamente, em termos de acessibilidade de preços e qualidade adequada).

- Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo;
- Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas;
- Oferta adequada de postos públicos; e a

[12] Vide página 61 do Volume 1 do 12º Relatório da Comissão Europeia sobre "*European electronic communications regulation and markets*" de 2007.03.29, disponível em http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/implementation_enforcement/annualreports/12threport/sec_2007_403.pdf .

- o Disponibilização de facilidades e serviços às pessoas com necessidades sociais específicas.

**b)** Verificação, nomeadamente, em sede de análise dos mercados relevantes, da suficiência das obrigações determinadas ou da necessidade de imposição/alteração das mesmas em ordem a assegurar a oferta de parte ou da totalidade do referido conjunto mínimo de prestações (matéria analisada em outros pontos do presente documento).

**c)** Apuramento, no caso de alargamento do âmbito do SU, da existência e suficiência de condições por parte dos actores do mercado na garantia da oferta do conjunto de serviços designados (matéria analisada em outros ponto do presente documento).

***a)*** *Avaliação da existência de condições no mercado que permitam assegurar a continuidade, nas actuais circunstâncias, da oferta do conjunto mínimo de prestações e a disponibilização de facilidades e serviços aos utilizadores com deficiência*

O artigo 87º da LCE define o conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do SU:

- o *Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo*

Conforme disposto no nº 1 do artigo 88º da LCE, a ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo devem permitir, que os utilizadores finais estabeleçam e recebam chamadas telefónicas locais, nacionais e internacionais, comunicações fac-símile e comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à Internet.

Observa-se que a nível da UE a maioria dos Estados-membros designou um ou mais prestadores para este serviço.

Tendo em conta que, em Portugal, o acesso directo cobre essencialmente as zonas urbanas e o nível de concorrência nas restantes regiões é incipiente, não

havendo assim garantias de que estes serviços continuem a ser prestados nas condições actualmente definidas, considera-se ser necessário proceder à designação de prestador(es) de SU para os mesmos.

- *Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas*

Algumas listas e outros serviços informativos têm surgido no mercado, através de ofertas cada vez mais diversificadas, suportados em novas plataformas tecnológicas (Internet, soluções IP e 3ª geração de comunicações móveis).

No entanto, verifica-se que essas ofertas têm um âmbito reduzido apresentando, fundamentalmente, dados pessoais dos assinantes, não satisfazendo, assim, a necessidade de existência de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, com vista a garantirem a utilização adequada dos serviços de comunicações.

A nível da UE verifica-se, conforme informação apresentada no quadro 1 que seis países consideraram não ser necessário proceder à designação de prestador(es) de SU para a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas

Embora a nível da UE se verifique uma tendência para a não designação de prestador(es) de SU para esses serviços, em Portugal, não existe qualquer oferta concorrencial de listas telefónicas “brancas”. Não designar qualquer prestador para os serviços informativos no âmbito do SU, atendendo à necessidade ocorrida no passado, de intervenções do ICP-ANACOM para garantir que os serviços informativos disponibilizem informações sobre todos os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público, não iria, provavelmente, assegurar os interesses dos utilizadores e potenciaria conflitos entre os operadores. Assim, no actual contexto e face à inexistência de outras soluções completas, entende-se ser relevante a designação de prestador(es) de SU que assegure(em) a elaboração e a disponibilização das listas e serviços informativos no âmbito do SU.

- *Oferta adequada de postos públicos*

A oferta crescente de equipamentos terminais e de serviços fixos e móveis a preços acessíveis, bem como a expansão de locais públicos de acesso à Internet, minimizam e pode mesmo tornar desnecessária a designação de prestador(es) de SU na oferta de postos públicos em todo o território nacional.

Torna-se assim necessário que a obrigação de "oferta adequada de postos públicos" seja reflectida no sentido de que a sua manutenção in strictu sensu não origine um aumento dos custos desses serviços resultado da diminuição da sua utilização e não seja em si um modo de travar o desenvolvimento de outras soluções. A não designação de qualquer prestador de SU para este serviço não parece ser no actual contexto português a melhor solução, sendo certo que a ser reduzido o âmbito desta obrigação do SU, no mínimo, a oferta de postos públicos terá de ser mantida em locais específicos, como sejam hospitais, prisões, postos de emergência das auto-estradas, áreas não cobertas pela rede móvel e áreas onde a utilização de serviços móveis é proibida.

Os postos públicos continuam a tratar-se de um serviço com especial relevância para populações deslocadas temporariamente do seu local de residência (nomeadamente turistas e trabalhadores) e ainda para cidadãos com menores rendimentos, menor nível de instrução ou situados numa faixa etária mais avançada. Neste contexto, é de realçar as deliberações do ICP-ANACOM nesta matéria, designadamente: (i) a deliberação de 2004.12.14[13] relativa à aplicação de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita que manteve a obrigação de: existência de uma relação de 1 para 3 no preço entre as chamadas originadas em postos públicos da PTC e as chamadas originadas nos

[13] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211942.

postos de assinantes e, (ii) a deliberação de 2004.07.15[14] que fixou, nomeadamente, o seguinte:

- A obrigatoriedade do prestador de SU garantir que os postos públicos por si explorados permitam o acesso gratuito aos vários sistemas de emergência, através do número único de emergência europeu "112" ou de outros números de emergência e de socorro definidos no plano nacional de numeração, sem necessidade de utilização de moedas, cartões ou outros modos de pagamento e que permitem o acesso a um serviço completo de informações de listas nos termos definidos na alínea c) do n.º1 do artigo 89º da LCE;
- A obrigatoriedade de ser publicada informação quanto aos meios de pagamento aceites e, quando aplicável, sobre os procedimentos de devolução de troco adoptados, em todos os postos públicos, ou quando tal não for possível, em locais próximos dos mesmos;
- A publicação de uma declaração de estratégia de desenvolvimento do parque de postos públicos;
- Na instalação de um novo posto público, o prestador de SU deve relevar a instalação em termos de acesso universal e dinamizar a implementação de facilidades adaptadas a utilizadores com necessidades especiais;
- Nos casos em que o prestador de SU pretenda remover postos públicos, deve afixar de modo visível, no posto objecto de remoção, ou quando tal não for possível, em locais próximos e com pelo menos um mês de antecedência relativamente à data de remoção, um aviso sobre tal remoção;
- Recomendação de que previamente a eventuais acções que resultem na remoção da totalidade de postos públicos instalados num dado local, o prestador de SU ausculte os utilizadores potencialmente afectados, consultando para o efeito, nomeadamente, as respectivas autarquias ou,

[14] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=224562.

tratando-se de um local de especial interesse social, as entidades responsáveis pelos mesmos.

entende-se que a designação de prestador(es) de SU para a instalação e exploração dos postos públicos no âmbito do SU e as obrigações acima descritas continuam a ser relevantes.

Note-se que tal posição é ainda reforçada pelo facto de se verificar actualmente um reduzido nível de concorrência na oferta desses serviços e a necessidade de assegurar o cumprimento dos objectivos do SU, designadamente no que se refere à acessibilidade dos preços e oferta de qualidade mínima determinada.

- *Disponibilização de facilidades e serviços aos utilizadores com deficiência*

Para além do conjunto mínimo de prestações disposto no artigo 87º da LCE, de acordo com o artigo 91º da LCE, o prestador do SU deve disponibilizar ofertas específicas de forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais.

De relevar ainda que o nº 2 do artigo 91º da LCE refere como exemplos de ofertas específicas a disponibilização de telefones ou posto públicos com texto, ou medidas equivalentes, para pessoas surdas ou com deficiências na comunicação oral; o fornecimento de serviços de informações telefónicas ou medidas equivalentes, a título gratuito, para pessoas cegas ou com deficiências visuais; o fornecimento de facturação detalhada em formatos alternativos, a pedido de uma pessoa cega ou com deficiências visuais.

O prestador do SU, actualmente, disponibiliza uma oferta diversificada para clientes com necessidades especiais, a título de exemplo refira-se os seguintes: serviço 112 com atendimento a cidadãos surdos ou com deficiências da fala, serviço PT118 Braille, PT Decibel (para clientes com dificuldades auditivas), serviço PTVoz Activa +, PTVoz Activa Zoom, Factura Braille, Linha com destino fixo, Programa Aladim, PTMinha Voz – Grid, Telefone de Texto Q90, PTMinha Voz IntelliTalk II, PTAmplificador Portátil e PT TeleAula. Ainda neste ponto, é de salientar que a deliberação do ICP-ANACOM de 2004.02.14 sobre a imposição de obrigações nos mercados retalhistas, manteve a obrigação do prestador do

SU disponibilizar gratuitamente, para utilização dos clientes com necessidades especiais, os equipamentos amplificadores de microfone e avisador luminoso de chamadas.

Tendo em conta que este segmento específico não tem vindo a ser explorado de forma activa por parte do mercado e dificilmente o será em condições de normal exploração comercial considera-se necessário continuar a designar prestador(es) de SU para garantir no mínimo a oferta das actuais facilidades e serviços disponibilizadas às pessoas com necessidades sociais específicas.

Face ao exposto relativamente ao conjunto mínimo de prestações e às facilidades e serviços disponibilizados às pessoas com necessidades sociais específicas, entende-se que a designação de prestador(es) de SU é necessária para todo o território nacional e não apenas para determinadas áreas geográficas. Sem prejuízo, poderá haver determinadas áreas consideradas "áreas económicas" (ex: grandes cidades) e outras "áreas não económicas" (ex: áreas rurais do interior do País e algumas áreas das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), sendo que no momento presente e em sede das conclusões preliminares acima referidas, vê-se fundamento para proceder à designação de prestador(es) de SU para todo o território nacional, podendo tal designação ser desagregada por zonas geográficas, matéria esta analisada mais à frente neste documento.

Assim questiona-se:

→ Questão 1 – Considera no actual contexto português ser necessário proceder à designação de prestador(es) de SU?

→ Questão 2 – Concorda com o entendimento preliminar de que é necessário continuar a designar prestador(es) de SU para o conjunto mínimo de prestações: ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas; oferta adequada de postos públicos? Em caso negativo assinale

qual(is) os serviços que considera não carecerem de designação e fundamente.

→ Questão 3 – Considera que é necessário designar prestador(es) de SU para todo o território nacional ou apenas para certas áreas geográficas? No caso de considerar que deve ser designado só para certas áreas geográficas quais as áreas que devem ser abrangidas?

→ Questão 4 – Considera necessário rever o conjunto de facilidades e serviços disponibilizados pelo prestador de SU aos utilizadores com deficiência?

## 2. Designação de um ou mais prestadores de SU

O nº 1 do artigo 99º da LCE estipula que: "*O serviço universal pode ser prestado por mais do que uma empresa, quer distinguindo as prestações que o integram, quer as zonas geográficas, sem prejuízo da sua prestação em todo o território nacional*".

A nível da UE, verifica-se que a maioria dos Estados-membros designou um único prestador de SU, tendo sido designado também na maior parte dos casos os operadores incumbentes do serviço telefónico em local fixo.

A decisão de designação de um ou mais prestadores de SU deve assentar na análise das vantagens e desvantagens associadas a cada uma dessas opções, sendo que a opção de designação de um único prestador de SU pressupõe a inexistência de desagregação por serviço, por zona geográfica ou por classes de utilizadores.

Note-se que a opção pela designação de um único prestador de SU apresenta como principais vantagens a existência de um maior nível de economias de escala e de gama e uma comunicação e percepção junto dos consumidores dos serviços oferecidos mais facilitada (um único interveniente).

Por outro lado, a designação de mais do que um prestador de SU obriga a que seja feita uma desagregação por serviço e/ou por zona geográfica e/ou por classe de utilizadores na prestação do SU.

Assim, há que analisar, se é mais vantajoso ou não, proceder à desagregação por serviço e/ou por zona geográfica e/ou por classe de utilizadores na prestação do SU.

***a) Desagregação por serviços***

Neste domínio, trata-se de apurar se a designação do prestador do SU deve ser feita para a totalidade do conjunto mínimo de prestações ou desagregada por serviços (ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas; oferta adequada de postos públicos).

Sendo certo que a existência de desagregação de serviços permite promover, à partida, um maior número de interessados e bem assim uma maior concorrência nas propostas a apresentar, por outro lado, e no que respeita a critérios de eficiência global do mercado, poderá não ser essa a melhor opção, já que a prestação dos serviços por uma única empresa será, em geral, mais eficiente do que a prestação por diferentes empresas para cada serviço isoladamente.

Tendo em conta que existem claras economias de escala na prestação conjunta dos serviços de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo e na oferta adequada de postos públicos, em particular resultante da comparticipação dos custos de extensão da rede a áreas menos rentáveis (como as rurais ou de baixa densidade de assinantes), considera-se que a prestação por uma mesma empresa destes dois serviços pode ser mais vantajosa.

No que respeita ao serviço de lista telefónica completa e ao serviço completo de informações de listas, os mesmos constituem duas formas de prestação de um mesmo serviço de informação aos utilizadores que tem em comum a base de dados dos assinantes. Assim, e dependendo da complexidade de desenvolvimento e custos associados à elaboração da base de dados, quer para um serviço quer para outro, poderão existir, ou não, economias de escala no desenvolvimento

operacional destes dois serviços, pelo que é razoável admitir-se à partida a possibilidade de prestação quer por entidades distintas desses dois serviços quer por uma mesma entidade.

Caso venha a ser adoptada para a designação do(s) prestador(es) de SU a desagregação por serviço, considera-se que poderá ser equacionada a possibilidade de não se restringir a prestadores de serviços de comunicações electrónicas o acesso ao concurso para designação da(s) entidade(s) responsável(is) pela disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas no âmbito do SU. Note-se, aliás, que tal vai ao encontro do entendimento expresso pelo ICP-ANACOM no sentido provável de decisão relativo à atribuição de direitos de utilização de números na gama "18xy", em que o seu nº1 prevê a possibilidade de atribuição desses direitos a todas as empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações electrónicas, bem como às que utilizam essas redes ou serviços, que o requeiram ao ICP-ANACOM.

***b) Desagregação por zonas geográficas***

Refira-se que a desagregação por zonas geográficas pode ser só aplicável a determinados serviços ou conjunto de serviços do SU, sendo que à partida não se vê qualquer vantagem ou utilidade na sua aplicação no que respeita à disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas.

Note-se ainda que de acordo com a informação recolhida a nível da UE a prestação do SU tem sido atribuída para o todo nacional, à excepção da Hungria onde foram determinadas 5 zonas geográficas.

***c) Desagregação por tipo de classes de utilizadores***

A designação de prestadores de SU poderá também ser feita por tipo de classes de utilizadores, ou seja, sendo dada exclusividade a determinado prestador para

prestar os serviços do SU a determinada classe tipo de utilizadores (ex: só a pessoas que auferem um rendimento mensal até determinado montante; só a reformados e pensionistas, etc).

Não obstante, considera-se que esta desagregação poderá tornar mais complexa a relação do prestador com os utilizadores, sendo porventura também menos eficiente no cômputo do SU.

→ Questão 5 – Considera que deve ser designado um único prestador do SU para todo o território nacional?

→ Questão 6 – No caso de vir a ser fixada a possibilidade de designação de mais do que um prestador do SU: (a) Considera adequado a designação ser efectuada por tipo de serviços? E com que nível de desagregação? (b) Considera adequado a designação ser efectuada por áreas geográficas? Se sim, deve ser aplicável para todos os serviços do SU ou só para alguns? Que critérios geográficos deverão ser seguidos? (c) Considera adequado a designação ser efectuada por tipo de classes de utilizadores? Que critérios deverão ser seguidos?

→ Questão 7 – Admite a possibilidade de estender a prestação do serviço de listas telefónicas a outras empresas que não oferecem redes ou serviços de comunicações electrónicas?

### 3. Período de designação do(s) prestador(es) de SU

Da informação recolhida e apresentada na secção II da presente consulta (comparações europeias), verifica-se que a designação dos prestadores de SU foi efectuada por períodos compreendidos entre um ano e cinco anos.

Na definição do período pela qual é feita a designação do prestador do SU, deve atender-se, por um lado, à determinação de um período minimamente razoável que

permita espoletar o interesse por parte dos potenciais interessados na prestação do SU e, por outro, que não seja demasiado longo a fim de evitar a "acomodação" e a restrição por longo tempo de possibilidade de entrada de novo(s) prestador(es) de SU

→ Questão 8 – Qual considera ser o período de duração que melhor acolhe o interesse dos vários intervenientes no mercado, incluindo operadores e consumidores?

→ Questão 9 – No caso de a designação do(s) prestador(es) de SU vir a ser desagregada por serviço e/ou por zona geográfica e/ou por classe de utilizadores considera que deverão ser fixados períodos de duração distintos? Em caso afirmativo, discrimine quais os períodos a definir e as razões inerentes a tal diferenciação.

## 4. Da possibilidade de designação mandatória do(s) prestador(es) de SU

O nº 2 do artigo 99º da LCE prevê que o processo de designação do(s) prestador(es) de SU deve ser eficaz, transparente e não discriminatório, assegurando que à partida todas as empresas possam ser designadas. Como estabelece o nº 3 do mesmo artigo a designação ocorrerá na sequência de concurso, cujos termos devem assegurar a oferta do SU de modo economicamente eficiente.

Estas disposições transpõem o nº 2 do artigo 8º da Directiva SU na qual se reconhece que «*De acordo com o princípio da subsidiariedade, cabe aos Estados-membros decidir, com base em critérios objectivos, quais as empresas com obrigações de serviço universal (…) tendo em conta, se for caso disso, a capacidade e a vontade dessas empresas de aceitar total ou parcialmente essas obrigações*» - vd. Considerando (14).

Assim, a Directiva não vincula os Estados-membros a um específico processo de designação mas determina que os Estados utilizem «...*um mecanismo de*

*designação eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, em que nenhuma empresa esteja a priori excluída da possibilidade de ser* designada.»

Como evidencia o Considerando (14) da Directiva SU, o «…*desenvolvimento de uma maior concorrência e escolha proporciona mais possibilidades para que todas ou algumas das obrigações de serviço universal sejam fornecidas por outras organizações que não os operadores com poder de mercado significativo. Por conseguinte, as obrigações de serviço universal podem ser, em alguns casos, atribuídas a operadores que demonstrem possuir os meios economicamente mais eficientes para proporcionar o acesso e os serviços, nomeadamente através de processos de selecção competitiva ou comparativa. As obrigações correspondentes podem ser incluídas como condições nas autorizações de prestações de serviços acessíveis ao público*.»

Dado este enquadramento, a designação do(s) prestador(es) de SU através de um processo de concurso foi a opção do legislador nacional, de entre as várias hipóteses que a Directiva SU deixou em aberto.

Mas o que sucederá se no termo do concurso se verificar que este ficou deserto ou se nenhuma das propostas apresentadas for susceptível de satisfazer as exigências mínimas de que o regulamento do concurso faz depender a designação do(s) prestador(es) de SU?

Não pode o Governo deixar de exercer as suas competências para assegurar a realização do SU.

A LCE não contempla de forma expressa qualquer solução para esta situação, não obstante, deixa ao Governo alguma margem de manobra para, no quadro das suas atribuições, adoptar as soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização do SU (artigo 86º da LCE).

Perante este enquadramento pode admitir-se que o Governo proceda à designação "*mandatória*" da entidade responsável pela prestação do SU? Nos termos da Directiva - Considerando (14) - os Estados-membros têm o poder de decidir quais as empresas com obrigações de SU «…*tendo em conta, <u>se for caso disso</u> a capacidade e a vontade dessas empresas de aceitar total ou parcialmente essas*

*obrigações*» (agora sublinhado). A este propósito veja-se, supra, a compilação das experiências nos outros Estados-membros.

A solução a adoptar pelo Governo quanto a esta matéria será a que resultar do equilíbrio entre a necessidade de assegurar a oferta de um determinado conjunto mínimo de serviços a todos os utilizadores a um preço acessível e a consagrada liberdade de oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas ou, a um nível mais alargado, a liberdade de iniciativa económica privada que mereceu consagração constitucional.

Entende-se que nestas situações se deverá proceder à designação directa do operador que detém poder de mercado significativo nos mercados de acesso à rede telefónica pública, isto é, uma (ou várias) empresas do Grupo PT.

A possibilidade de proceder à designação mandatória do prestador do SU deverá ser clarificada no regulamento do concurso, a aprovar por portaria dos membros do Governo com competência nas áreas das finanças e das comunicações electrónicas (nº 3 do artigo 99º da LCE).

Tendo presente este enquadramento questiona-se:

→ Questão 10 – Deverá ser prevista a possibilidade de designação mandatória do prestador do SU? Com base em que critérios?

→ Questão 11 – Não se admitindo a designação "mandatória" do prestador do SU, em que termos e de que forma perspectiva poderem ser garantidas as prestações que integram aquele serviço nos casos em que não se apresente a concurso qualquer entidade ou as propostas não cumpram os termos estabelecidos no regulamento do concurso?

## 5. Sobre a admissibilidade de uma pré-qualificação no âmbito do concurso de designação do(s) prestador(es) de SU

Prevê o nº 4 do artigo 99º da LCE, que os termos do concurso do prestador do SU devem assegurar a oferta daquele serviço de modo economicamente eficiente.

Os serviços a disponibilizar no âmbito do SU obedecem a um conjunto de exigências sem as quais fica prejudicada a prossecução dos objectivos que com a realização do SU se pretendem alcançar.

Tais motivos podem justificar que seja acautelada a designação como prestador do SU de entidades que pelas suas características - dimensão, meios técnicos e estrutura - estejam aptas a garantir as prestações daquele serviço de acordo com a qualidade e disponibilidade fixadas e a preços acessíveis.

O desenvolvimento da concorrência veio proporcionar mais possibilidades para que todas ou algumas obrigações do SU sejam fornecidas por um maior número de empresas, no entanto, o Governo não poderá deixar de assegurar que a oferta deste serviço seja feita de forma eficiente, assegurando a satisfação das necessidades dos respectivos utilizadores e prevenindo custos de ineficiência que, através dos mecanismos de compensação previstos no artigo 97º da LCE, podem ser suportados por fundos públicos ou repercutidos noutras entidades.

Também neste sentido, a Directiva SU acrescenta, que é importante que as obrigações de SU sejam cumpridas de forma mais eficiente, para que os utilizadores paguem, de um modo geral, preços que correspondam a uma oferta eficiente em termos de custos (vide Considerando 14)

Com tais fundamentos pode defender-se que apenas sejam admitidas a concurso empresas que demonstrem cumprir um conjunto de pré-requisitos considerados essenciais para assegurar as prestações que integram o SU de acordo com as exigências legalmente fixadas.

No entanto, contra esta solução poderá argumentar-se que o nº 2 da Directiva SU e o nº 2 do artigo 99º da LCE vedam que à partida alguma empresa possa ser excluída da possibilidade de ser designada como prestador do SU. Ainda assim, em defesa da consagração de um concurso de pré-qualificação pode alegar-se que a verificação de pré-requisitos de qualificação das empresas que se apresentam a concurso consubstancia, na realidade, uma fase prévia de selecção.

É com este enquadramento que se questiona:

→ Questão 12 – Deverá haver no âmbito do concurso para selecção da entidade responsável pela prestação do SU uma fase de pré-qualificação exigida às empresas? Que tipo de requisitos devem ser exigidos?

## 6. Quanto à relação jurídico-administrativa a estabelecer entre o(s) prestador(es) de SU e o Estado

A lei sectorial não se pronuncia sobre o acto que deverá titular a relação administrativa que se estabelecerá entre o Estado e o(s) prestador(es) de SU designado(s) na sequência do concurso, prevendo apenas a LCE que a designação do(s) prestador(es) de SU seja feita por resolução do Conselho de Ministros, deixando, assim, margem ao Governo para optar pela forma que considerar mais adequada ao estabelecimento desta relação administrativa.

Sob a perspectiva do Direito Comunitário, a Directiva SU pressupõe que na escolha da entidade responsável pela prestação daquele serviço o Estado deverá, se for caso disso, ter em conta «…*a capacidade e a vontade das empresas*…» em aceitar as obrigações do SU. No entanto, também não prevê para esta relação qualquer tipo de acto específico, pese embora preveja no Considerando (14) que «*As obrigações correspondentes podem ser incluídas como condições nas autorizações de prestações de serviços acessíveis ao público*.»

Conforme ensina a doutrina administrativa *«há efectivamente casos em que a Administração entra em relação com os particulares através do mecanismo de acto unilateral, seguido de uma aceitação do particular; mas há outros casos em quem diferentemente, a relação jurídica entre a Administração e o particular nasce de um acordo de vontades, de um verdadeiro contrato».* (Diogo Freitas do Amaral, in Direito Administrativo, volume III, Lisboa, 1989, página 424).

Actualmente o SU é assegurado pela PTC, ao abrigo de um <u>contrato administrativo</u> – <u>concessão</u> – na qual se fixam as várias prestações que à empresa concessionária cabe assegurar, os direitos que lhe são reconhecidos, os vários mecanismos de

adaptação da concessão, fiscalização e penalizações decorrentes do incumprimento da concessão.

O SU é apenas uma das várias prestações que constituem objecto do contrato de concessão, como já referido.

A concessão actualmente em vigor (já objecto de alterações) resulta de uma opção tomada pelo legislador na Lei nº 88/89, de 11 de Setembro, que aprovou as Bases do estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas e serviços de telecomunicações em vigor à data da celebração do contrato. Em execução do que fixou aquela Lei, o Decreto-Lei nº 40/95, de 15 de Fevereiro, veio a aprovar as bases da concessão do serviço público de telecomunicações a celebrar com a Portugal Telecom, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei nº 31/2003, de 17 de Fevereiro, na sequência da desafectação da rede básica e sua alienação.

Não existe na LCE idêntica exigência relativamente ao tipo de relação jurídico-administrativa que se deve estabelecer entre o Estado e o(s) prestador(es) de SU e como tal poderá sustentar-se que esta se baseie num acto administrativo *stricto sensu* ou num contrato administrativo. Apesar das suas diferenças, ambas as formas têm presente o elemento volitivo pressuposto no processo de concurso e designação do(s) prestador(es) de SU.

Em causa estará a opção entre um acto unilateral, como será o acto administrativo *stricto sensu* ou um acto bilateral envolvendo um negócio e consequente encontro de vontades quanto a cada uma das suas cláusulas. Esta segunda via possibilita que o Estado e o(s) prestador(es) de SU harmonizem, reciprocamente, os interesses que cada um tem na situação concreta em causa, sem que isso implique abrir caminho para obter do(s) prestador(es) de SU contrapartidas que de outra forma não lhe podiam ser exigidas, ou para lhe(s) proporcionar o que através de acto administrativo não poderia ser dado.

A escolha entre uma ou outra solução decorrerá das especialidades de regime que lhes são inerentes e da identificação da solução que será mais adequada a prosseguir os objectivos visados. Na reflexão a desenvolver importa atender a vários aspectos e em particular às especificidades de regime de uma e outra figura,

tendo presente, não só a esperada entrada em vigor, num horizonte temporal relativamente próximo, do novo Código dos Contratos Públicos, como também as eventuais medidas que possam vir a ser adoptadas em consequência de uma intervenção legislativa da União Europeia em matéria de concessões e parcerias público privadas.

Também relevante na escolha da solução a adoptar pode ser uma decisão do Governo em fazer uso do processo de designação que se pretende lançar para adjudicar a prestação de serviços obrigatórios adicionais nos termos do que prevê o artigo 100º da LCE.

Qualquer que seja a solução preconizada, o processo de designação do(s) prestador(es) de SU não poderá deixar de obedecer às regras fixadas no artigo 99º da LCE e se o Estado entender optar pela contratualização desta relação, este acto deverá estar sujeito também às regras da contratação pública, devendo ser assegurada a harmonização do regime do regulamento do concurso com o regime da contratação pública que então estiver em vigor.

As exigências de objectividade, transparência e não discriminação pressupõem que se conheça, logo à partida, em que situações e com base em que pressupostos a designação do(s) prestador(es) de SU pode ocorrer nestes termos.

É perante este enquadramento que importa proceder à ponderação entre as soluções possíveis e nesse contexto questionar:

→ Questão 13 – Que tipo de relação jurídico-administrativa deve estabelecer-se entre o prestador do SU e o Estado? Contrato administrativo? Ou a designação deve ser por acto administrativo?

## 7. Fixação de garantias destinadas a assegurar a permanência e a continuidade do serviço e cláusulas especiais sobre questões como alteração anormal das circunstâncias, reposição do equilíbrio, poder de fiscalização e de direcção, modificação unilateral

Como já foi referido, as regras a que obedece a prestação do SU estão actualmente definidas na LCE e nas bases da concessão anexas ao Decreto-Lei nº 31/2003, de

17 de Fevereiro. As disposições da LCE incidem fundamentalmente sobre o conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do SU, definindo os termos em que devem ser cumpridas as obrigações do(s) prestador(es) de SU e os dois diplomas, embora com diferentes perspectivas, prevêem mecanismos destinados a sancionar situações de incumprimento das obrigações estabelecidas ao(s) prestador(es) de SU.

No contrato de concessão fixaram-se vários mecanismos destinados a reagir ao incumprimento das obrigações que no mesmo se contém, nos termos do que prevêem os artigos 28º, 30º e 35º das bases anexas ao Decreto-Lei nº 31/2003, o incumprimento do contrato poderá dar origem à aplicação de multas contratuais (por decisão do ICP-ANACOM), ao sequestro da concessão, caso em que o Estado concedente pode tomar a seu cargo o desenvolvimento das actividades e prestação dos serviços objecto da concessão ou à rescisão da concessão – apenas aplicável aos casos de violação grave, contínua e não sanável ou sanada das obrigações da concessionária.

À margem do que prevê o contrato de concessão actualmente em vigor, as disposições da LCE permitem que o ICP-ANACOM intervenha sobre o(s) prestador(es) de SU de modo a garantir as prestações que neste âmbito lhe cabe(m) assegurar, com observância das exigências de preço, qualidade e disponibilidade fixadas na lei.

Com efeito, o incumprimento das obrigações fixadas ao(s) prestador(es) de SU em matéria de acesso à rede e aos serviços telefónicos em local fixo, no domínio das listas e serviços informativos, dos postos públicos, nas medidas para utilizadores com deficiência e da qualidade de serviço constituem contra-ordenação. Especificamente no que se refere à qualidade de serviço, o nº 5 do artigo 92º da LCE admite que o ICP-ANACOM, após procedimento geral de consulta, fixe objectivos de desempenho aplicáveis às diversas ofertas de SU.

No plano da supervisão e da fiscalização, a LCE estabelece nos artigos 110º, 111º e 116º um conjunto de mecanismos destinados a pôr termo e sanar situações de incumprimento, podendo neste âmbito o ICP-ANACOM aplicar sanções pecuniárias

compulsórias pela inobservância das suas decisões que ordenem a adopção de medidas determinadas.

Poder-se-á questionar se estes mecanismos, em conjugação com o que prevê o Código do Procedimento Administrativo (CPA), são adequados e suficientes para assegurar o acesso, a permanência e a continuidade das prestações que integram o SU e para dotar o regulador com os meios necessários a uma adequada fiscalização e direcção do(s) prestador(es) designado(s).

Justificar-se-á adoptar medidas que garantam tais prestações de forma imediata quando o(s) prestador(es) designado(s) não cumpra(m) as obrigações que lhe(s) cabem? Devem ser previstas ou impostas garantias especificamente destinadas a assegurar a permanência e a continuidade do serviço?

Podem perspectivar-se meios adicionais para alcançar aqueles resultados, que, em obediência aos princípios da objectividade e transparência que presidem à selecção e designação do(s) prestador(es) de SU, devem ser explicitados logo no início do processo de selecção?

O mesmo se passa relativamente à previsão de mecanismos de adaptação a situações que configurem uma alteração anormal das circunstâncias ou que exijam a reposição do equilíbrio das posições - do Estado e do(s) prestador(es) designado(s) -, presente no momento da designação do(s) prestador(es) de SU.

Para estes casos, as bases da concessão em vigor consagram mecanismos de modificação e extinção do contrato quando ocorram circunstâncias que, pela sua importância e efeitos devam ser considerados como alteração anormal das circunstâncias nos termos do artigo 437º do Código Civil. O contrato de concessão prevê que na eventualidade de ocorrerem, na sua vigência, factos que pela sua importância e efeitos devam ser considerados como alteração anormal das circunstâncias, as partes se comprometem a proceder à sua revisão de acordo com os princípios da boa fé e da equidade. Para os casos em que, por falta de acordo, esta revisão não seja viável, o contrato prevê o recurso a um tribunal arbitral.

Na LCE não há um mecanismo de natureza idêntica ao que foi previsto no artigo 33º das bases da concessão, podendo equacionar-se se é justificado promover a sua criação.

Na reflexão sobre as medidas que a este nível seja justificado adoptar não poderá deixar de se tomar em consideração o tipo de relação administrativa a estabelecer entre o Estado e o(s) prestador(es) de SU, bem como os mecanismos específicos de adaptação desta relação, admitidos nos contratos e actos administrativos – veja-se, a título de exemplo as particularidades do regime consagrado no CPA para a alteração do acto administrativo e do contrato administrativo, ou para a execução forçada de prestações.

Com este enquadramento questiona-se:

→ Questão 14 – Que tipo de garantias devem ser previstas para assegurar a permanência e a continuidade do serviço? E faz sentido equacionar cláusulas especiais sobre questões como alteração anormal das circunstâncias, reposição do equilíbrio, poder de fiscalização e de direcção, modificação unilateral, etc?

## 8. Acesso funcional à Internet

Conforme estabelece o nº 1 do artigo 86º da LCE, o SU consiste no conjunto mínimo de prestações definido na lei, de qualidade especificada, disponível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica e a um preço acessível.

O conjunto mínimo de prestações que actualmente integra o âmbito do SU encontra-se fixado no artigo 87º da LCE – ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas e a oferta adequada de postos públicos.

Deste conjunto mínimo, o nº 2 do artigo 88º da LCE especifica em termos da ligação à rede telefónica pública que a mesma "(…) *deverá ser capaz de permitir aos*

*utilizadores finais o estabelecimento e a recepção de chamadas telefónicas locais, nacionais e internacionais, comunicações fac-símile e comunicações de dados,* ***com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à internet****, tendo em conta as tecnologias prevalecentes utilizadas pela maioria dos assinantes e a viabilidade tecnológica*".

Refira-se ainda que o Considerando 8 da Directiva SU refere que essa ligação se limita a uma única ligação à rede, de banda estreita, cujo fornecimento pode ser limitado pelos Estados-membros à localização/residência principal do utilizador final e não se estende à rede digital com integração de serviços (RDIS). É ainda referido neste Considerando que: "*a velocidade de acesso à internet constatada por um determinado utilizador pode depender de uma série de factores, nomeadamente da capacidade de ligação do(s) fornecedor(es) da internet, bem como da aplicação para a qual estiver a ser utilizada a ligação. O débito de dados que pode ser suportado por uma única ligação de banda estreita à rede telefónica pública depende não só das capacidades do equipamento terminal do assinante, mas também da própria ligação. Por este motivo, não é adequado estabelecer um débito de dados ou binário específico a nível comunitário*.".

Cabe assim a cada Estado-Membro definir o conceito de "*acesso funcional à Internet*", sendo que a maioria dos países, inclusive Portugal, têm considerado como sendo o equivalente ao acesso à Internet "*dial-up*". Excepções à regra são os casos da Dinamarca, Estónia, Eslovénia, Hungria, Irlanda, Reino Unido, Roménia e Suécia que determinaram o débito mínimo razoável: 128 kbit/s (DK), 56 kbit/s (EE), 33 Kbit/s (RO), 28,8 kbit/s (SL, IRL e UK), 20 kbit/s (S), 9,6 kbit/s (HU). Refira-se que em Espanha, a velocidade mínima de ligação deve ser equivalente à velocidade de ligação já oferecida aos utilizadores de serviços telefónicos em local fixo à rede através de par de cobre e modem.

Note-se que a fixação de um valor de débito concreto poderá restringir eventuais candidatos à prestação do SU, nomeadamente por poder à partida inviabilizar a utilização de tecnologias sem fios (nomeadamente das redes móveis), pelo que esta matéria deve pois ser colocada a consulta.

Assim questiona-se:

→ Questão 15 – Concorda com o entendimento preliminar relativamente ao conceito de "acesso funcional à Internet"? Considera relevante fixar um débito concreto? Se sim, qual considera ser o mais adequado?

## 9. De que forma os termos do concurso devem salvaguardar a evolução do âmbito do SU

O âmbito do SU pode sofrer variações que impliquem o seu alargamento ou a sua redução. Estas vicissitudes não podem deixar de ser tomadas em consideração no quadro da presente consulta.

No que se relaciona com o financiamento dos custos do SU, releva-se que qualquer alteração do âmbito das obrigações do SU pode ter reflexos no financiamento do seu custo líquido o qual, nos termos do que admite a Directiva SU – apenas poderá ser feito por compensação a partir de fundos públicos e ou repartição do custo pelas outras empresas que ofereçam, no território nacional, redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público – vd. artigo 13º da Directiva SU e, em transposição desta, o artigo 97º da LCE.

Os Estados-membros não estão autorizados a impor aos agentes do mercado contribuições financeiras relativas a medidas que não façam parte das obrigações do SU, podendo, no entanto, impor-lhes medidas especiais (fora do âmbito das obrigações de SU) - serviços obrigatórios adicionais - que devem ser financiadas em conformidade com o direito comunitário, mas não através de contribuições dos agentes do mercado - vd. artigo 100º da LCE e artigo 32º da Directiva SU.

No que toca à adjudicação de novas prestações do SU, são algumas as hipóteses que se podem equacionar, justificando-se a este nível ponderar sobre os argumentos contra e a favor de cada uma de modo a concluir quais os efeitos decorrentes da revisão do âmbito deste serviço na designação da(s) empresa(s) designada(s) para assegurar as demais prestações, em que termos e dentro de que limites se justifica adjudicar as novas prestações à(s) referida(s) empresa(s), ou dar início a um autónomo processo de designação.

No que se refere à exclusão de prestações do âmbito do SU não poderá deixar de se ponderar sobre os efeitos que a mesma deverá produzir relativamente aos utilizadores beneficiários dessa prestação e na(s) relação(ões) Estado e empresa(s) designada(s) para as prestar.

Assim questiona-se:

- → Questão 16 – De que maneira os termos do concurso devem salvaguardar a evolução do âmbito do SU?
- → Questão 17 – Que consequências considera que a alteração do âmbito do SU deve originar no acto de designação da(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação? Deve determinar a modificação (alargamento ou redução) do acto de designação do(s) prestador(es) de SU ou deve implicar a sua extinção? Em que fundamentos, de facto e de direito, se devem fundar tais modificações ou extinção? E quais as situações em que considera que a alteração do âmbito do SU deve determinar a abertura de novo processo de designação de entidade(s) responsável(is) pela sua prestação?

## 10. Acessibilidade de preços

De acordo com o estabelecido na LCE (art.93º), a acessibilidade dos preços do SU deverá ser garantida pelo ICP-ANACOM, o qual deve avaliar e decidir sobre os meios mais adequados à garantia dessa acessibilidade, podendo determinar: (i) a disponibilização de opções ou pacotes tarifários diferentes dos oferecidos em condições comerciais normais; (ii) a imposição de limites máximos de preços e a aplicação de tarifas comuns, incluindo o nivelamento geográfico dos preços em todo o território; ou (iii) outros regimes semelhantes, garantindo, no caso de ser imposta alguma das medidas referidas, que as condições praticadas sejam totalmente transparentes e publicadas e aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação.

O mesmo artigo prevê ainda que, para além das medidas já mencionadas, podem ser criadas, em alternativa ou cumulativamente, outro tipo de medidas de apoio aos

consumidores identificados como tendo baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais.

Em deliberação de 2004.12.14, relativa à imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita, o ICP-ANACOM considerou que a aplicação de um mecanismo de controlo de preços do tipo "*price-cap"* se afigurava como ajustado à natureza do mercado (nomeadamente a circunstância de este se encontrar em fase de maturidade, assumindo especial relevância a eficiência ao nível dos custos), permitindo garantir a acessibilidade dos preços e evitando a regulação burocrática ou excessivamente intrusiva.

De acordo com o mecanismo do "*price-cap"*, usualmente fixado por períodos plurianuais, a empresa não poderá subir os preços mais do que a inflação menos uma determinada percentagem por ano. Naquela sede, o ICP-ANACOM considerou que, em geral, a regulação por um preço máximo IPC – X% oferece incentivos claros ao operador para minimizar os seus custos, notando-se que caso a empresa consiga reduzir os custos abaixo dos níveis previstos, quando o tecto percentual foi fixado, então esta poderá reter os lucros excedentes, pelo menos até que esse tecto seja revisto.

Em concomitância, o ICP-ANACOM impôs às empresas do Grupo PT, enquanto entidade com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados retalhistas de banda estreita, medidas distintas consoante considerarem-se as chamadas intra-rede PTC, chamadas da rede da PTC com destino a outros prestadores de STF ou chamadas da rede da PTC com destino aos operadores móveis.

No que se refere às chamadas originadas e terminadas na rede da PTC (chamadas intra-rede), o ICP-ANACOM entendeu que a imposição de um "*price-cap"* específico para o mercado residencial, enquanto forma de orientar os preços para os custos e manter a acessibilidade do preço, se revelava adequada. Assim, na linha da prática regulatória até então aplicada (as regras de fixação de preços da Convenção de Preços estabeleciam o regime de preços aplicável às prestações do SU de telecomunicações, a nível do serviço telefónico em local fixo (SFT) na modalidade de assinante, para a instalação de linha de rede analógica, assinatura de linha de

rede analógica e comunicações telefónicas no País), considerou-se que um "*price-cap"* englobando a instalação, mensalidade e chamadas locais, regionais e nacionais conjugaria a garantia de acessibilidade com a flexibilidade tarifária adequada.

O ICP-ANACOM indicou ainda que, até ocorrer a definição dos elementos específicos de operacionalização do *"price-cap*", o "*cap*" previsto na Convenção de Preços para o SU para a modalidade de assinante, de IPC – 2,75% continua a ser aplicável às prestações anteriormente previstas no mesmo documento, isto é, instalação de linha de rede analógica, assinatura de linha de rede analógica e comunicações telefónicas no país.

No tocante às chamadas SFT PTC – Outros prestadores SFT, esta Autoridade entendeu que, com o intuito de assegurar o desenvolvimento de condições de concorrência efectiva no mercado, com vista à defesa do interesse final dos utilizadores, era justificável a manutenção das obrigações que impendiam sobre a PTC, ao abrigo do anterior quadro regulamentar, as quais se concretizaram na imposição de uma regra que consistia em preços de chamadas originadas na rede da PTC e terminadas na rede de outros prestadores de SFT que devem ser idênticos aos preços das chamadas originadas e terminadas na rede da PTC, podendo ser corrigidos pela diferença, devida e quantificadamente justificada, entre a terminação das chamadas na rede da PTC e a terminação das chamadas na rede de cada prestador do SFT. Ou seja, poderão ser admissíveis diferenças entre os preços das chamadas com destino a diferentes operadores, desde que essa diferença resulte de diferentes valores dos preços de terminação relevantes.

No que se refere às chamadas originadas na rede fixa e com destino a redes móveis, entendeu-se que a imposição de uma obrigação de orientar os preços para os custos e manter a acessibilidade do preço se deveria concretizar de modo diferente, atendendo a que existem dois tipos de factores distintos que influenciam aquele preço: (i) preços de terminação nas redes móveis; e (ii) valores de retenção das empresas do Grupo PT no fornecimento deste tipo de serviços telefónicos. O ICP-ANACOM entendeu que os valores da retenção praticados pelas empresas do Grupo PT deverão estar dentro de níveis razoáveis (orientados para os custos),

como forma de assegurar a também razoabilidade dos preços finais cobrados aos utilizadores. Assim, as empresas do Grupo PT, enquanto operador designado com PMS no mercado em análise, devem apresentar uma justificação devidamente fundamentada para o valor de retenção, que deverá ter por base custos economicamente eficientes, devendo o tarifário fixo-móvel ser sujeito a validação por parte desta Autoridade.

O ICP-ANACOM considerou ainda que, sendo expectável que o nível de concorrência nos mercados não residenciais tenha tendência a ser superior ao verificado nos mercados residenciais, a aplicação de um mecanismo de controlo de preços do tipo "*price-cap*" sobre os mercados não residenciais não seria necessária, tendo esta Autoridade indicado que iria acompanhar a evolução dos preços nesses mercados, intervindo caso fosse necessário resolver problemas efectivos de preços excessivos.

Como forma de garantir a acessibilidade dos preços para os consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais, de modo a que estes não sejam impedidos de aceder ao serviço telefónico ou de o utilizar (conforme nº2, alínea (a) do art.93º da LCE), e atendendo ao disposto no nº1 do mesmo artigo, em particular no que se refere à competência do ICP-ANACOM em zelar por que seja garantida a acessibilidade dos preços do SU, tendo em conta em especial os preços nacionais no consumidor e o rendimento nacional, por deliberação de 2007.05.17[15], o ICP-ANACOM determinou, entre outras medidas, que:

(i) A PTC deve disponibilizar, no âmbito do SU, aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, um desconto de 50% sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao

[15] http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=243825.

tarifário base do SU aplicável por defeito), podendo ainda a PTC disponibilizar, por opção comercial, um desconto adicional de 10% sobre a mensalidade do acesso analógico e um crédito em tráfego em valor não superior a €2.3 (sem IVA);

(ii) O desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede seja repercutido sobre os acessos ORLA (Oferta de Realuguer da Linha de Assinante) que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, nas mesmas condições que se verificam actualmente.

Dadas as características do mercado, nomeadamente o seu grau de maturidade e o nível de concorrência, e atendendo à necessidade de garantir a transparência e a defesa dos interesses dos utilizadores finais, considera-se que as medidas referidas constituem um mínimo indispensável para o bom funcionamento do mercado e para o seu desenvolvimento sustentado, não sendo expectável, no momento, que as condições de mercado se venham a alterar significativamente, de modo a justificar a eliminação dessas obrigações.

→ Questão 18 – No que se refere às medidas para garantir a acessibilidade dos preços aos utilizadores finais, considera que as obrigações impostas pelo ICP-ANACOM (e actualmente vigentes) constituem uma medida proporcional e adequada cuja manutenção é essencial?

→ Questão 19 – Considera necessário fixar nesta matéria medidas adicionais?

## 11. Qualidade de serviço

O anexo da LCE apresenta os parâmetros de qualidade de serviço, respectivas definições e métodos de medição a que os prestadores de SU se encontram obrigados a disponibilizar aos utilizadores finais, estando ainda prevista, conforme decorre do artigo 92º da mesma lei a possibilidade de o Regulador especificar:

- normas suplementares de qualidade dos serviços para avaliar o desempenho dos prestadores de SU na prestação de serviços aos utilizadores finais e consumidores com deficiência, nos casos em que tenham sido definidos parâmetros relevantes;
- o conteúdo, a forma e o modo como as informações sobre o desempenho dos prestadores de SU relativamente aos parâmetros devem ser disponibilizadas, a fim de assegurar que os utilizadores finais e os consumidores tenham acesso a informações claras, completas e comparáveis;
- fixar objectivos de desempenho aplicáveis às diversas obrigações de SU (estando este aspecto dependente da realização do procedimento geral de consulta conforme definido no artigo 8º da LCE)
- determinar auditorias independentes ou outros mecanismos de verificação do desempenho obtido pelos prestadores de SU, a expensas destes, a fim de garantir a exactidão e comparabilidade dos dados disponibilizados pelos prestadores.

Nesta conformidade o ICP-ANACOM, estabeleceu, por deliberação de 2006.03.30, os parâmetros e níveis de qualidade de serviço aplicáveis ao prestador do SU, os quais incidem sobre o serviço telefónico em local fixo.

Tendo em conta o princípio da neutralidade tecnológica e a possibilidade de o(s) futuro(s) prestador(es) de SU utilizarem suportes tecnológicos diferentes das redes "tradicionais" de cobre (ex: cabo, UMTS/GSM, Wi-FI ou, prospectivamente NGN), torna-se necessário, neste novo contexto equacionar a adequabilidade dos actuais níveis de qualidade de serviço definidos.

Deste modo questiona-se:

→ Questão 20 – Como considera deverem ser adaptados os actuais parâmetros e níveis de qualidade de serviço fixados para o PSU, atendendo ao princípio da neutralidade tecnológica? Concorda com os actuais?

## 12. Comunicações de emergência e segurança da rede

O acesso aos serviços de emergência constitui uma preocupação do enquadramento legislativo comunitário, presente, também, na Directiva SU e noutras directivas do quadro regulatório em vigor. O ETSI publicou sobre este assunto um relatório, o ETSI SR 002 299 V1.1.1 (2004-04), com o título: *"Emergency Communications: Collection of European Regulatory Principles"*.

Atenta a matéria da presente consulta indica-se, de seguida, algumas das medidas e dos considerandos constantes da Directiva SU.

Assim, o Considerando (12) da Directiva SU afirma a importância de que «*os utilizadores possam ligar para números de chamadas de emergência, nomeadamente para o número único de chamada de emergência europeu "112", gratuitamente e a partir de qualquer telefone, designadamente dos telefones públicos sem terem de utilizar qualquer meios de pagamento…».*

Na mesma linha, o Considerando (13) acrescenta que «*Também poderá ser necessário tomar medidas específicas para que os utilizadores deficientes ou com necessidades sociais especiais possam aceder aos serviços de emergência "112" e dar-lhes igualmente a possibilidade de escolha entre diferentes operadores ou prestadores de serviços à semelhança dos outros consumidores*». Entre algumas das medidas possíveis são indicadas:

- a disponibilização de telefones públicos acessíveis, telefones públicos com texto, ou medidas equivalentes para pessoas surdas ou com deficiências da fala,
- o fornecimento de serviços tais como o serviço de informações telefónicas, ou medidas equivalentes, a título gratuito para pessoas cegas ou com deficiências visuais,
- a facturação discriminada com formatos alternativos, a pedido de uma pessoa cega ou com deficiências visuais.

Ainda sobre este tema esclarece o Considerando (36) que «*Os Estados-membros já devem ter tomado as medidas organizativas necessárias que melhor se adequam à organização nacional dos sistemas de emergência*.» A este respeito o Conselho de Ministros adoptou uma resolução[16] «*que aprova as opções fundamentais da reorganização do modelo de funcionamento do número único de emergência 112*».

O mesmo considerando relativamente aos dados de localização indica: «*As informações sobre a localização da linha chamadora, a facultar aos serviços de emergência, na medida em que tal seja tecnicamente viável, irão melhorar o nível de protecção e de segurança dos utilizadores dos serviços "112" e ajudarão os serviços de emergência a cumprirem a sua missão, desde que esteja assegurada a transferência das chamadas e dos dados associados para os serviços de emergência em causa.*»

No capítulo referente ao âmbito e objectivos do SU a Directiva no seu artigo 2º alínea c) apresenta a definição de **Serviço telefónico acessível ao público**: «*serviço ao dispor do público, que permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e* ***aceder aos serviços de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional****, e que pode ainda, se for caso disso, incluir um ou mais dos seguintes serviços: oferta de assistência de telefonista, serviços de informação de listas, oferta de postos públicos, oferta do serviço em condições especiais, oferta de recursos especiais para clientes deficientes ou com necessidades sociais especiais e/ou prestação de serviços não geográficos.*»

No capítulo II da Directiva são indicadas as «*Obrigações de serviço universal, incluindo obrigações sociais*». Sobre este aspecto no nº 1 do artigo 3º relativo a **Disponibilidade do serviço universal** indica que: «*Os Estados-membros*

[16] Resolução do Conselho de Ministros nº 164/2007, publicada na 1ª Série do Diário da República nº 197, de 12 de Outubro de 2007.

*garantirão que os serviços definidos neste capítulo sejam disponibilizados, com a qualidade especificada, a todos os utilizadores finais no seu território, independentemente da sua localização geográfica, e a um preço acessível em função das condições nacionais específicas*». Este capítulo não contempla qualquer obrigação específica e exclusivamente enquadrável no domínio do acesso aos serviços de emergência.

As obrigações que a Directiva contempla no capítulo relativo aos interesses e direitos dos utilizadores finais (capítulo IV) são diversas.

Neste capítulo o artigo 23º relativo a **Integridade da rede** indica que: «*Os Estados-membros devem tomar todas as medidas necessárias para assegurar que seja mantida a integridade das redes telefónicas públicas em locais fixos e, em caso de colapso catastrófico da rede ou em caso de força maior, a disponibilidade da rede telefónica pública e dos serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos. Os Estados-membros garantirão que as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos tomem todas as medidas razoáveis para garantir o acesso ininterrupto aos serviços de urgência.*»

No artigo 26º a Directiva fixa aos Estados-membros a obrigação de garantir que, «*…para além de quaisquer outros números de telefone de emergência nacionais, todos os utilizadores finais dos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo os utilizadores de postos públicos possam telefonar, gratuitamente para os serviços de emergência utilizando o número único de emergência europeu 112*.». O nº 3 deste artigo incumbe aos Estados a obrigação de garantir que «*…as empresas que exploram redes telefónicas públicas ponham as informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada à disposição das autoridades responsáveis pelos serviços de emergência, na medida em que tal seja tecnicamente viável, no que respeita a todas as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu*».

No plano do ordenamento jurídico português, as obrigações destinadas a garantir o acesso ao número único de emergência europeu também não estão associadas à

prestação do SU, estando enquadradas nas regras de exploração das empresas que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público.

Assim, a LCE, no nº 3 do artigo 49º indica que: «*As empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público devem garantir o acesso ininterrupto aos serviços de emergência».*

Ao prestador do SU caberá assegurar, nomeadamente aos cidadãos com necessidades especiais, o acesso aos serviços de emergência nos termos previstos na lei, podendo, assim, justificar-se uma especial ponderação sobre os termos em que devem ser delineadas as obrigações do prestador do SU.

Actualmente a ligação à rede e o acesso aos serviços telefónicos em local fixo, bem como aos postos públicos é assegurado pela PTC a quem, pelo contrato de concessão incumbe a prestação do SU, e que detém a posse e a propriedade da rede básica de telecomunicações que utiliza para assegurar a prestação dos serviços concessionados.

Este facto não encerra, em si, qualquer obstáculo a que a designação do prestador do SU recaia sobre uma entidade diversa da actual concessionária a quem, noutras sedes, poderão ser impostas obrigações especiais necessárias e adequadas para garantir o acesso aos serviços de emergência, através do número único de emergência europeu.

Numa diferente perspectiva importa também ponderar as questões de segurança tal como previstas no âmbito da concessão.

Neste domínio o artigo 2º do contrato de concessão estabelece que faz parte da concessão «*O desenvolvimento e exploração das infra-estruturas de telecomunicações que integram a rede básica de telecomunicações, em articulação*

*… com as necessidades dos cidadãos em matéria de segurança e protecção civil*[17].»

A alínea i) do artigo 6º deste contrato fixa à concessionária a obrigação geral de «*Garantir, de forma apta e adequada, o funcionamento dos serviços de telecomunicações em situações de crise, emergência ou guerra*[18]».

A relevância desta matéria justifica que o artigo 32º das Bases da Concessão estabeleça que: «*em caso de guerra ou de crise, o concedente, através do membro do Governo responsável pela área das comunicações, reserva-se o direito de gerir e explorar os serviços objecto de concessão*» e que durante este período se suspenda «…*em relação a todo o objecto da concessão, o prazo da concessão estipulado contratualmente».*

As comunicações electrónicas desempenham um importante papel na garantia da segurança e da ordem pública, dado que as instituições políticas do país, os serviços públicos essenciais e, em determinadas situações, a segurança dos seus habitantes, podem estar delas dependentes. Este papel de salvaguarda da prestação dos serviços de comunicações electrónicas em caso de crise é, aliás reconhecido pela Comissão e pelo Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias.

É com este enquadramento que se poderá questionar da utilidade e oportunidade de o Estado Português submeter, em simultâneo ou de forma autonomizada ao concurso de designação do(s) prestador(es) de SU, a adjudicação nos termos do que prevê o artigo 100º da LCE, de serviços obrigatórios adicionais eventualmente necessários à operacionalização dos serviços de emergência – abrangendo, designadamente, as comunicações entre os vários serviços de emergência e entre estes e os cidadãos.

---

[17] Cuja Lei de Bases foi aprovada pela Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho.

[18] Vide C.R.P. e demais legislação aplicável ao estado de sítio, ao estado de emergência, à situação de crise e ao estado de guerra.

A este propósito recorde-se o Considerando (46) da Directiva SU: «*Caso um Estado-Membro deseje garantir a oferta de outros serviços específicos em todo o seu território nacional, as correspondentes obrigações devem ser implementadas de modo economicamente eficiente e fora do âmbito das obrigações de serviço universal. Consequentemente, os Estados-membros podem tomar medidas adicionais (tais como facilitar o desenvolvimento de infra-estruturas ou serviços em circunstâncias em que o mercado não trate satisfatoriamente as exigências dos utilizadores finais ou dos consumidores) de acordo com o direito comunitário.*»

Tratam-se de obrigações que não estão associadas à prestação do SU mas que perante as obrigações a fixar à(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação, as alterações a que o contrato de concessão actualmente em vigor venha a sofrer, não poderão deixar de ser objecto de ponderação no quadro do processo de designação a iniciar, com o objectivo de apurar, nomeadamente, da necessidade de estabelecer um conjunto de obrigações especificamente dirigidas para assegurar as comunicações de emergência, as necessidades dos cidadãos em matéria de segurança e protecção civil e a garantir, de forma apta e adequada, o funcionamento dos serviços de telecomunicações em situações de crise, emergência ou guerra.

Assim, questiona-se:

→ Questão 21 – As comunicações de emergência devem merecer especial ponderação no contexto do SU? De que modo?

→ Questão 22 – As actuais obrigações existentes em matéria de comunicações de emergência fixadas ao(s) prestador(es) de SU são adequadas e suficientes? Especifique.

→ Questão 23 – Vê necessidade que o(s) prestador(es) de SU disponibilize serviços adicionais, nos termos do artigo 100.º da LCE, para serem garantidas as comunicações de emergência? Especifique.

→ Questão 24 – Quais os termos e as condições das ofertas a disponibilizar pelo(s) prestador(es) de SU no tocante a medidas específicas para utilizadores com deficiência, no que respeita ao acesso aos serviços de emergência?

→ Questão 25 – As questões de segurança devem merecer especial ponderação no contexto do SU? De que modo?

## 13. Custo líquido do Serviço Universal

O ICP-ANACOM, caso considere que a prestação do SU constitui um encargo excessivo para os respectivos prestadores procede ao cálculo dos custos líquidos das obrigações de SU de acordo com os procedimentos definidos na LCE (designadamente nos artigos 95º e 96º).

Note-se que a prestação do SU comporta custos acrescidos como também benefícios decorrentes da própria prestação (materiais e não materiais), considerando-se, face ao actual contexto de abertura de concurso que se deve analisar esta matéria de acordo com as estimativas de custos que os interessados vierem a apresentar.

Desta forma, questiona-se:

→ Questão 26 – Concorda que se utilizem as estimativas de custos apresentadas pelos interessados em sede do concurso para determinação do custo líquido do SU?

## 14. Critérios de classificação dos candidatos a prestador(es) de SU

Conforme já referido neste documento e decorre especificamente da LCE, designadamente do nº 4 do artigo 99º: "*Os termos do concurso devem assegurar a oferta do serviço universal de modo* ***economicamente eficiente*** *e podem ser*

*utilizados como meio para determinar o custo líquido das obrigações de serviço universal*".

Neste sentido, há que fixar, para as empresas que vierem a cumprir os requisitos mínimos definidos para o concurso, os critérios que serão utilizados, bem como o seu grau de importância na classificação dos candidatos a prestador(es) de SU.

Assim, considera-se que a classificação dos candidatos a prestadores de SU pode ser feita obedecendo aos seguintes critérios por ordem de importância:

- Proposta que apresente o menor custo para o sector;
- Proposta que apresente a melhor relação qualidade/preço para os consumidores;
- Proposta que inclua a prestação de todos os serviços incluídos no âmbito do SU.

Neste quadro poderão ainda equacionar-se métodos alternativos de selecção que combinem estes elementos, nomeadamente:

- Para o nível de preço e qualidade de serviço actuais, qual o nível de compensação requerido pelo operador? Vencerá aquele que apresentar uma proposta de compensação menor;
- Para um nível de compensação zero, qual o preço das diversas componentes do SU proposto pelo candidato, mantendo o nível de qualidade de serviço actual;
- Idem à anterior, podendo o candidato propor preço e qualidade de serviço, para uma compensação de zero.

→ Questão 27 – Qual a metodologia que considera dever ser seguida? Em relação à primeira concorda com os critérios de classificação apresentados e com a sua prioritização? E em relação à segunda concorda com as alternativas apresentadas?

→ Questão 28 – Considera relevante ter em conta outros critérios para a classificação das propostas apresentadas? Identifique.

## 15. Do interesse em ser designado como prestador do SU

Na linha do que tem defendido a Comissão Europeia, pretende o Governo dar início ao processo destinado a garantir que todos os eventuais interessados em ser designados como prestadores do SU, tenham a efectiva oportunidade de ser designados, no âmbito de um processo objectivo, transparente e não discriminatório.

A falta de manifestação de interesse em assegurar a prestação do SU por parte de outros operadores constituirá um forte indício de que um concurso de selecção do(s) prestador(es) daquele serviço ficará deserto e como tal, poderá ser questionada a necessidade de proceder ao lançamento de concurso, que seria desprovido de sentido útil.

Nesta perspectiva poderá então fazer sentido proceder à designação mandatória do prestador do SU.

É com este enquadramento que se entende também que, com uma periodicidade adequada, o mercado deve voltar a ser "sondado" no sentido de avaliar a existência de novos interessados na prestação do SU e caso estes existam deverá ser-lhes dada oportunidade de ser designados, através de um processo objectivo, transparente e não discriminatório.

Pese embora não seja ainda possível concretizar um conjunto de matérias sobre os termos em que o concurso virá a ser lançado, que serão definidas após análise das posições manifestadas no âmbito desta consulta, <u>considera-se essencial que, desde já, os operadores sejam expressamente questionados sobre um eventual interesse em ser designados como prestadores do SU.</u>

Neste contexto entende-se que o eventual interesse dos operadores em virem a ser designados como prestadores do Serviço Universal poderá depender de um conjunto de factores que, caso seja relevante, deverão ser enunciados nas respectivas respostas.

Assim questiona-se:

→ Questão 29 – Teria à partida interesse em ser designado como prestador do Serviço Universal?

Queira por favor indicar de que forma tal interesse dependeria:

(a) De a designação ocorrer para todo o território nacional ou apenas para certas áreas geográficas;

(b) De a designação ser efectuada por tipo de serviço, indicando o(s) serviço(s) que nesse caso teria interesse em prestar;

(c) Do modo como será determinado o custo líquido do serviço universal?

(d) Da circunstância de o eventual custo líquido do SU vir a ser compensado através dos mecanismos legalmente previstos;

(e) Da eventual evolução do âmbito do serviço universal;

(f) De quaisquer outras condicionantes, indicando quais.

## ÍNDICE DE QUESTÕES

Com a presente consulta pública, pretende-se recolher a opinião dos diversos intervenientes no mercado sobre as questões inerentes ao processo de designação do prestador(es) de SU em Portugal, não vinculando o Governo à adopção de quaisquer soluções, ainda que referidas nas questões formuladas.

Os resultados da consulta pública serão publicados e será garantida a reserva dos comentários que expressamente sejam considerados confidenciais pelos respondentes.

→ Questão 1 – Considera no actual contexto português ser necessário proceder à designação de prestador(es) de SU? ..... 27

→ Questão 2 – Concorda com o entendimento preliminar de que é necessário continuar a designar prestador(es) de SU para o conjunto mínimo de prestações: ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas; oferta adequada de postos públicos? Em caso negativo assinale qual(is) os serviços que considera não carecerem de designação e fundamente ..... 27

→ Questão 3 – Considera que é necessário designar prestador(es) de SU para todo o território nacional ou apenas para certas áreas geográficas? No caso de considerar que deve ser designado só para certas áreas geográficas quais as áreas que devem ser abrangidas? ..... 28

→ Questão 4 – Considera necessário rever o conjunto de facilidades e serviços disponibilizados pelo prestador de SU aos utilizadores com deficiência? ..... 28

→ Questão 5 – Considera que deve ser designado um único prestador do SU para todo o território nacional? ..... 31

→ Questão 6 – No caso de vir a ser fixada a possibilidade de designação de mais do que um prestador do SU: (a) Considera adequado a designação ser efectuada por tipo de serviços? E com que nível de desagregação? (b) Considera adequado a designação ser efectuada por áreas geográficas? Se sim, deve ser aplicável para todos os serviços do SU ou só para alguns? Fundamente. Que critérios geográficos deverão ser seguidos? (c) Considera adequado a designação ser efectuada por tipo de classes de utilizadores? Que critérios deverão ser seguidos?..... 31

→ Questão 7 – Admite a possibilidade de estender a prestação do serviço de listas telefónicas a outras empresas que não oferecem redes ou serviços de comunicações electrónicas? ..... 31

→ Questão 8 – Qual considera ser o período de duração que melhor acolhe o interesse dos vários intervenientes no mercado, incluindo operadores e consumidores? ..... 32

→ Questão 9 – No caso de a designação do(s) prestador(es) de SU vir a ser desagregada por serviço e/ou por zona geográfica e/ou por classe de utilizadores considera que deverão ser fixados períodos de duração distintos? Em caso afirmativo, discrimine quais os períodos a definir e as razões inerentes a tal diferenciação. ..... 32

→ Questão 10 – Deverá ser prevista a possibilidade de designação mandatória do prestador do SU? Com base em que critérios?..... 34

→ Questão 11 – Não se admitindo a designação “mandatória” do prestador do SU em que termos e de que forma perspectiva que podem ser garantidas as prestações que integram aquele serviço nos casos em que não se apresente a concurso qualquer entidade ou as propostas apresentadas não cumprem os termos estabelecidos no regulamento do concurso? ..... 34

→ Questão 12 – Deverá haver no âmbito do concurso para selecção da entidade responsável pela prestação do SU uma fase de pré-qualificação exigida às empresas? Que tipo de requisitos devem ser exigidos? ..... 36

→ Questão 13 – Que tipo de relação jurídico-administrativa deve estabelecer-se entre o prestador do SU e o Estado? Contrato administrativo? Ou a designação deve ser por acto administrativo? ..... 38

→ Questão 14 – Que tipo de garantias devem ser previstas para assegurar a permanência e a continuidade do serviço? E faz sentido equacionar cláusulas especiais sobre questões como alteração anormal das circunstâncias, reposição do equilíbrio, poder de fiscalização e de direcção, modificação unilateral, etc? ..... 41

→ Questão 15 – Concorda com o entendimento preliminar relativamente ao conceito de “acesso funcional à Internet”? Considera relevante fixar um débito concreto? Se sim, qual considera ser o mais adequado? ..... 43

→ Questão 16 – De que maneira os termos do concurso devem salvaguardar a evolução do âmbito do SU? ..... 44

→ Questão 17 – Que consequências considera que a alteração do âmbito do SU deve originar no acto de designação da(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação? Deve determinar a modificação (alargamento ou redução) do acto de designação do(s) prestador(es) de SU ou deve implicar a sua extinção? Em que fundamentos, de facto e de direito, se devem fundar tais modificações ou extinção? E quais as situações em que considera que a alteração do âmbito do SU deve determinar a abertura de novo processo de designação de entidade(s) responsável(is) pela sua prestação? ..... 44

→ Questão 18 – No que se refere às medidas para garantir a acessibilidade dos preços aos utilizadores finais, considera que as obrigações impostas pelo ICP-ANACOM (e actualmente vigentes) constituem uma medida proporcional e adequada cuja manutenção é essencial? ..... 48

→ Questão 19 – Considera necessário fixar nesta matéria medidas adicionais? ..... 48

→ Questão 20 – Como considera deverem ser adaptados os actuais parâmetros e níveis de qualidade de serviço fixados para o PSU, atendendo ao princípio da neutralidade tecnológica? Concorda com os actuais?..... 49

→ Questão 21 – As comunicações de emergência devem merecer especial ponderação no contexto do SU? De que modo?..... 55

→ Questão 22 – As actuais obrigações existentes em matéria de comunicações de emergência fixadas ao(s) prestador(es) de SU são adequadas e suficientes? Especifique. ..... 55

→ Questão 23 – Vê necessidade que o(s) Prestador(es) de SU disponibilize serviços adicionais, nos termos do artigo 100.º da LCE, para serem garantidas as comunicações de emergência? Especifique..... 55

→ Questão 24 – Quais os termos e as condições das ofertas a disponibilizar pelo(s) Prestador(es) de SU no tocante a medidas específicas para utilizadores com deficiência, no que respeita ao acesso aos serviços de emergência? ..... 56

→ Questão 25 – As questões de segurança devem merecer especial ponderação no contexto do SU? De que modo?..... 56

→ Questão 26 – Concorda que se utilizem as estimativas de custos apresentadas pelos interessados em sede do concurso para determinação do custo líquido do SU? ..... 56

→ Questão 27 – Qual é a metodologia que considera dever ser seguida? Em relação à primeira concorda com os critérios de classificação apresentados e com a sua prioritização? E em relação à segunda concorda com as alternativas apresentadas?..... 57

→ Questão 28 – Considera relevante ter em conta outros critérios para a classificação das propostas apresentadas. Identifique. ..... 58

Questão 29 – Teria à partida interesse em ser designado como prestador do Serviço Universal?.....59

Queira por favor indicar de que forma tal interesse dependeria:

(a) De a designação ocorrer para todo o território nacional ou apenas para certas áreas geográficas;

(b) De a designação ser efectuada por tipo de serviço, indicando o(s) serviço(s) que nesse caso teria interesse em prestar;

(c) Do modo como será determinado o custo líquido do serviço universal?

(d) Da circunstância de o eventual custo líquido do SU vir a ser compensado através dos mecanismos legalmente previstos;

(e) Da eventual evolução do âmbito do serviço universal;

(f) De quaisquer outras condicionantes, indicando quais.