

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

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

OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE

0.	CONSIDERAÇÕES GERAIS	1
1.	ACTIVIDADE REGULATÓRIA	1
2.	A OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE	3
2.1.	DEFINIÇÃO	3
2.2.	REDES E SERVIÇOS ABRANGIDOS	6
2.3.	PREÇOS	7
2.4.	ENTIDADES BENEFICIÁRIAS	11
2.5.	PROCESSO	12
2.6.	PROPOSTA DE REFERÊNCIA E GRUPO DE TRABALHO	13
3.	IMPLEMENTAÇÃO	15
	ANEXO – PRINCIPAIS DOCUMENTOS CONSULTADOS	16

– OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE –

0. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O presente documento encontra-se em consulta pública por um período de dois meses. Atendendo a que as respostas recebidas serão divulgadas publicamente, no site da ANACOM (www.anacom.pt), solicita-se que as respostas sejam transmitidas através de correio electrónico, no prazo referido, para o endereço orla@anacom.pt. Eventuais elementos de natureza confidencial incluídos nas respostas deverão ser claramente identificados, por forma a podermos garantir a sua inacessibilidade.

Na certeza de que as posições de todos os intervenientes são fundamentais para a análise dos diversos aspectos associados à oferta de realuguer da linha de assinante, que permitirá introduzir maior concorrência no sector das telecomunicações e, em particular, no mercado das comunicações fixas, a ANACOM atribuirá a máxima importância à contribuição que nos venha a transmitir, que deve ser o mais fundamentada possível.

1. ACTIVIDADE REGULATÓRIA

O Conselho Europeu de Lisboa, de 23-24/03/00, na sequência de Conselhos anteriores, realçou as potencialidades de uma economia digital baseada no conhecimento, designadamente em termos de crescimento, competitividade e criação de emprego, sublinhando a importância, nesse contexto, do acesso a uma infra-estrutura de comunicações de preço reduzido e de qualidade elevada e a um amplo leque de serviços¹.

A Comissão Europeia (CE), por sua vez, destaca recorrentemente a prossecução de objectivos análogos, através da promoção de um mercado de serviços de comunicações europeu aberto e concorrencial, em particular nos domínios da *Internet* e do acesso em banda larga. Também o Programa do XV Governo Constitucional estabelece como metas a generalização do acesso à *Internet* em banda larga e o acesso e a utilização das redes de telecomunicações pela generalidade dos operadores

¹ Vide <http://ue.eu.int/Newsroom/LoadDoc.asp?BID=76&DID=60942&from=&LANG=1>

através da promoção da concorrência e de infra-estruturas alternativas e da abertura, em condições justas, do lacete local.

A ANACOM tem tomado oportunamente sucessivas medidas com vista à promoção da concorrência no acesso local, destacando-se: a) a atribuição das licenças no âmbito do acesso fixo via rádio (FWA); b) a implementação do acesso indirecto, através da selecção chamada-a-chamada e da pré-selecção, e os alargamentos sucessivos do tráfego elegível para este efeito; c) a operacionalização da oferta de acesso desagregado ao lacete local; d) a alteração do regime aplicável à *Internet*, cujo preço de retalho passou a ser definido pelo *Internet Service Provider* (ISP), com redução dos preços de interligação; e) a introdução da portabilidade de operador na rede fixa e na Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS); f) a salvaguarda efectiva do princípio da não discriminação no fornecimento de serviços pela PT Comunicações, S.A. (PTC), quando este se efectua simultaneamente a empresas do Grupo PT e a empresas suas concorrentes, nomeadamente na oferta ADSL.

Estas medidas, entre outras, contribuíram para que o nível da concorrência em Portugal seja, conforme já se notava no 8º Relatório da Comissão sobre a aplicação do pacote regulamentar das telecomunicações², crescentemente comparável com o nível de concorrência da generalidade dos restantes Estados-Membros da União Europeia (UE), apesar do diferente calendário de liberalização estabelecido em Portugal.

Mais recentemente, no contexto de ofertas específicas, foi determinada, por Deliberação da ANACOM de 10/04/03³, a suspensão da oferta da PTC "PT Linha de Rede sem Assinatura" até que esta ofereça aos restantes operadores a possibilidade de apresentarem ofertas do mesmo tipo. O facto de os novos prestadores de serviço fixo de telefone (SFT), cuja entrada no mercado é facilitada pelo acesso indirecto, não terem a possibilidade, nesta modalidade de prestação do serviço, de concretizarem uma oferta semelhante foi determinante nesta decisão.

A introdução de uma oferta grossista de realuguer da linha de assinante, já equacionada por diversas autoridades reguladoras nacionais de telecomunicações (ARNs), possibilitará aos operadores e prestadores de serviços que aderirem a este tipo de oferta, por um lado, desenvolverem as suas próprias

² Doravante designado "8º Relatório de implementação" (*vide* http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/8threport/index_en.htm).

³ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=62549>

ofertas retalhistas, adicionando valor para o cliente final através da criação de serviços inovadores, e, por outro lado, concorrerem com as ofertas do operador detentor da rede que agreguem, em planos opcionais, o preço de acesso e do tráfego telefónico. Acresce que é consensual a nível da UE que a introdução da oferta de acesso desagregado ao lacete local (OLL) e o desenvolvimento do acesso indirecto são ainda insuficientes para que exista concorrência efectiva no mercado das comunicações fixas.

Os processos de implementação de ofertas grossistas de realuguer da linha de assinante, apesar dos aspectos positivos identificados pela generalidade das entidades que se têm pronunciado sobre esta matéria, têm vindo a apresentar prazos de implementação muito extensos. Tal situação decorre da complexidade técnica e operacional inerente à própria oferta, que tem exigido uma abordagem muito participada e transparente.

Questão 1

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

2. A OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE

2.1. DEFINIÇÃO

A complexidade técnica acima referida exige uma definição clara e precisa da oferta. Assim, a oferta de realuguer da linha assinante que se propõe⁴ consiste numa oferta grossista, a um preço determinado, do direito de facturação da linha telefónica⁵ da PTC. A ORLA deve permitir às entidades beneficiárias o estabelecimento de uma oferta retalhista própria que integre o realuguer da linha com outros serviços.

⁴ Doravante designada “ORLA”.

⁵ Valor referente ao item “linha telefónica” incorporado na rubrica “assinatura mensal” da factura de SFT da PTC.

Sem prejuízo da evolução positiva registada, várias ARNs têm vindo a desenvolver novas formas de estimular a concorrência no SFT, nomeadamente considerando que a introdução da OLL e de acesso indirecto é ainda insuficiente. Entre essas, destaca-se a obrigação de oferta de realuguer da linha de assinante pelos operadores com poder de mercado significativo (PMS). Este tipo de oferta foi desenvolvido na Irlanda, na Dinamarca, na Noruega e no Reino Unido, enquanto que em vários outros Estados-Membros da UE se encontra em estudo.

Para clarificar o conceito de ORLA, podem-se dividir conceptualmente os serviços de telecomunicações em dois níveis: (a) as operações de rede, como a interligação e o acesso, onde são estabelecidas as relações entre os operadores de redes públicas (ORs), e (b) os serviços de retalho, onde se enquadra a prestação de serviços ao cliente final pelos outros prestadores de serviços (PSs). Neste âmbito, os ORs apenas produzem serviços ao nível das operações de rede, nomeadamente serviços de originação, trânsito e terminação de chamadas, enquanto os prestadores de serviços exercem as suas actividades ao nível dos serviços de retalho, oferecendo, designadamente, serviços de vendas e promoção, concepção de serviços, contratos com os clientes, facturação e cobrança.

Figura 1 – Situação actual

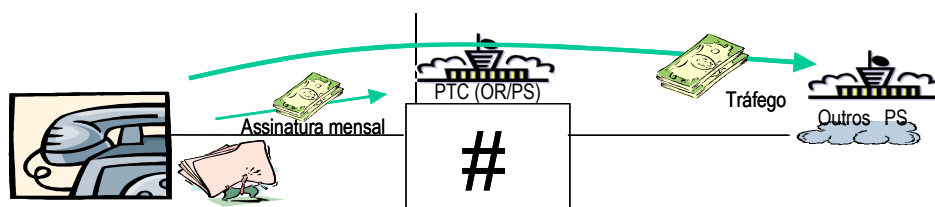
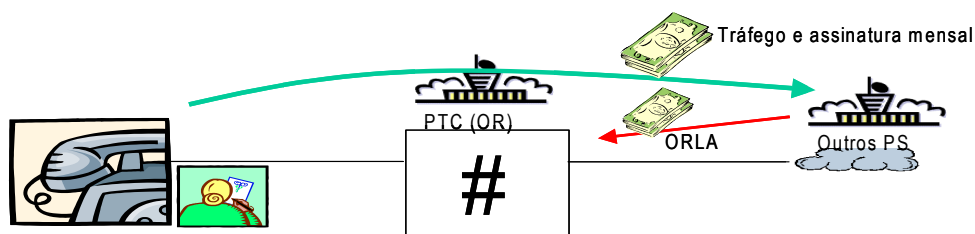


Figura 2 – ORLA



Para além disso, a ORLA permite aos aderentes de um determinado serviço prestado sobre a linha de assinante a possibilidade de receberem na mesma factura o montante associado ao aluguer da linha de rede e o valor referente aos serviços prestados pelo operador em questão, que definirá ambos os preços de retalho, conforme se pode observar na figura 2. Deve-se, contudo, ressaltar que, embora para a

generalidade dos assinantes a ORLA seja suficiente para a existência de uma factura única, haverá casos em que tal situação poderá não acontecer, em virtude de o assinante continuar a ter à sua disposição, nomeadamente, as funcionalidades associadas ao acesso indirecto⁶ e à *Internet*, que deverão ser facturadas e cobradas pelas entidades respectivas, a menos que a entidade beneficiária da ORLA acorde com estas algo em contrário. De igual modo, o assinante também pode utilizar serviços que não se encontrem abrangidos pela ORLA, situação analisada no ponto 2.2.

Segundo a definição proposta, a manutenção e a reparação da linha de rede e da infra-estrutura associada mantêm-se responsabilidade da PTC. Contudo, quando a ORLA for utilizada, competirá ao cliente final contactar a entidade beneficiária da ORLA sobre os aspectos relacionados com a qualidade de serviço e a esta, por sua vez, contactar a PTC, que deverá garantir os níveis de qualidade de serviço em termos adequados e não discriminatórios.

Neste contexto, o desenvolvimento de uma oferta como a ORLA traz à entidade sua beneficiária a possibilidade de desenvolver as suas próprias ofertas retalhistas, adicionando valor para o cliente final através da criação de serviços inovadores, e concorrer com as ofertas da PTC que agreguem, em planos opcionais, o preço de acesso e do tráfego telefónico.

Questão 2

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

⁶ Independentemente da ORLA, o assinante continua a ter a possibilidade de optar por mais do que um operador pré-seleccionado (consoante o tipo de tráfego elegível), pela selecção chamada a chamada e pela alteração do seu operador pré-seleccionado, caso já tenha aderido a essa funcionalidade.

2.2. REDES E SERVIÇOS ABRANGIDOS

Existem diferentes tipos de acesso, designadamente os acessos analógicos (utilizados, essencialmente, por assinantes residenciais), os acessos RDIS Básicos (procurados por clientes finais residenciais e empresariais) e os acessos RDIS Primários (utilizados, sobretudo, por assinantes empresariais). No segmento empresarial, deve-se notar que o nível de concorrência é mais acentuado do que no segmento residencial. Por outro lado, a simplificação do relacionamento com o PS poderá ser mais relevante no mercado residencial. Assim, o estabelecimento de diferentes graus de prioridade de implementação da ORLA consoante o tipo de linha de acesso – de acordo com os resultados expectáveis ao nível do desenvolvimento da concorrência, com os benefícios introduzidos para o consumidor a curto e médio prazos e com a celeridade processual e técnica das diferentes soluções a adoptar – é uma possibilidade.

Caso se opte por uma introdução faseada, a ORLA poderá constituir uma obrigação da PTC, enquanto entidade com PMS no mercado das redes de assinantes fixas e/ou serviços telefónicos fixos, no que se refere à linha analógica, caso em que a sua extensão às linhas RDIS deverá ser avaliada em função do nível expectável de procura para tal oferta. Em particular, no que respeita aos acessos primários, deverá ser averiguada a existência, ou não, de meios e tecnologias alternativos que permitam aos operadores licenciados apresentarem ofertas concorrentes com as da PTC.

A este respeito, pode-se também referir que a OFTEL e a ComReg determinaram, a 11/03/03 e a 12/02/03, respectivamente, a inclusão das linhas RDIS nas ofertas grossistas da linha de assinante a disponibilizar pela *British Telecom* e pela *Eircom*, respectivamente.

Importa ainda considerar a existência de um conjunto de serviços suplementares/facilidades de serviço, eventualmente com carácter residual, prestados pela PTC e avaliar a sua integração na ORLA. Actualmente, alguns destes serviços podem ser: os serviços associados à identificação da linha chamadora, nomeadamente a apresentação e/ou a inibição de envio do número chamador; os serviços relativos à gestão de chamadas, por exemplo o reencaminhamento e o barramento de chamadas; os serviços de rede inteligente, como as chamadas para números não geográficos, em particular para os serviços de chamadas grátis para o chamador e os serviços de chamadas com custos partilhados; os serviços de consulta e gestão da caixa de correio de voz; os mecanismos de facturação e cobrança dos

serviços de acesso à *Internet*, de acordo com as regras estabelecidas na Proposta de Referência de Acesso à *Internet* (PRAI)⁷; o serviço de mensagens curtas (SMS); e o aluguer do equipamento terminal.

Sendo direito da PTC cobrar o cliente final pela prestação dos serviços suplementares/facilidades de serviço, esses podem ter um carácter residual e, *per si*, não justificarem, em termos de eficiência e de simplicidade de relacionamento com o cliente final, a emissão de uma factura pela PTC. Assim, e num cenário em que a PTC seja obrigada a disponibilizar a ORLA, parece adequado que a PTC tenha, alternativamente, direito a que esses serviços sejam cobrados ao cliente final pela entidade beneficiária da ORLA, aos preços de retalho definidos pela PTC. Sem prejuízo do atrás exposto, poderá a entidade beneficiária ser remunerada pelos custos em que venha a incorrer na facturação e cobrança dos serviços suplementares/facilidades de serviço.

Note-se que a existência de uma factura tendencialmente única depende, em larga medida, mas não exclusivamente, da extensão da gama de serviços não geográficos elegíveis para acesso indirecto. Essa matéria encontra-se em análise, nomeadamente no âmbito de uma consulta pública sobre pré-selecção a realizar pela ANACOM, cujos resultados devem ser tidos em conta na ORLA.

Questão 3

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

2.3. PREÇOS

O alcance dos objectivos inerentes à ORLA, em particular da concorrência e do desenvolvimento diversificado de ofertas de retalho, depende, em larga medida, dos preços definidos para esta oferta. Actualmente, a PTC, enquanto entidade com PMS nos mercados das redes de assinantes fixas e/ou serviços telefónicos fixos, de circuitos alugados e de interligação, tem obrigação de orientação dos

⁷ Vide <http://www.ptcomunicacoes.pt/operadores/>

preços para os custos. Neste contexto, e considerando-se a ORLA uma obrigação da PTC, enquanto entidade notificada com PMS, a aplicação do princípio da orientação dos preços para os custos – uma das obrigações que podem ser mantidas, ao abrigo do novo quadro regulamentar comunitário para o sector das comunicações electrónicas⁸, em mercados onde não exista concorrência efectiva – afigura-se como a opção mais adequada.

Nesse contexto, deve-se determinar qual a metodologia mais adequada para a definição dos preços, apresentando-se, de seguida, as principais metodologias. É de relevar que nem todas as metodologias apresentadas são mutuamente exclusivas.

(a) Custos incrementais de longo prazo (LRICs)

Em mercados concorrenciais, os LRICs, compatíveis com entradas eficientes e sustentáveis no mercado, encontram-se na base das decisões tomadas pelas empresas, que, dessa forma, têm em conta a utilização das tecnologias mais modernas e eficientes. Assim, o recurso a esses custos na regulação de mercados permite, em princípio, orientar os preços para níveis concorrenciais. Em particular, a utilização dos LRICs para a determinação de preços de interligação foi recomendada pela CE⁹.

Contudo, no caso específico de serviços associados à rede de acesso, a operacionalização de uma metodologia de custeio baseada em LRICs pode ser morosa, designadamente por implicar o recurso a elementos de preços e custos presentemente praticados por fornecedores de serviços e/ou de equipamentos, que não são geralmente públicos, nem uniformes, e por exigir a calibração de um conjunto muito amplo e complexo de parâmetros de custo (como a remuneração da mão de obra, o dimensionamento da rede e o custo de condutas, postes e equipamento).

Para além disso, o recurso a LRICs, nomeadamente se for associado à utilização de custos correntes, poderá levar a preços superiores aos preços actualmente cobrados pela assinatura de linha de rede (os quais se relacionam com custos históricos), uma vez que: (i) o lacete local caracteriza-se por uma utilização mais intensiva da mão-de-obra do que os restantes componentes de rede, sendo os níveis de remuneração actuais deste factor produtivo relativamente mais elevados do que os níveis associados

⁸ Doravante designado “Novo quadro regulamentar”.

⁹ Recomendação 98/195/CE da Comissão, de 8 de Janeiro de 1998, relativa à interligação num mercado de telecomunicações liberalizado

aos custos históricos; e (ii) a utilização de LRICs implica a valorização a preços correntes dos equipamentos e infra-estrutura necessários para a produção dos serviços, enquanto que, pelo contrário, numa óptica de custos históricos apenas é considerado o valor dos equipamentos e infra-estruturas utilizados na produção dos serviços que não foi contabilisticamente amortizado.

(b) Custos relacionados com a OLL

Os preços associados à ORLA poderiam ser determinados a partir da OLL, uma vez que ambas as ofertas partilham diversos componentes. Contudo, alguns custos relevantes no âmbito da OLL não o são para a ORLA, e vice-versa, pelo que seria necessário ajustar os preços da OLL, de modo a que estes reflectissem as especificidades da ORLA.

Esta abordagem foi a adoptada pela OFTEL. No caso concreto da *British Telecom*, a utilização desta metodologia conduziu a preços do serviço equivalente à ORLA, denominado “*wholesale line rental*”, superiores aos preços de retalho, dado que, no Reino Unido, o acesso à rede continua a ser financiado com receitas provenientes do tráfego, ou seja, o rebalanceamento tarifário não chegou ao seu termo.

Releva-se, todavia, que não é de excluir que a utilização de uma metodologia de custeio baseada na OLL, além de complexa, possa levar a preços grossistas superiores aos preços de retalho praticados pelo operador com PMS.

(c) Custos históricos

Numa abordagem baseada em custos históricos, apurar-se-ia o custo do aluguer da linha de assinante, eliminando-se os custos associados a actividades retalhistas evitáveis (por exemplo, *marketing*), e far-se-ia uma projecção de custos, recorrendo-se, nomeadamente, a estimativas quanto à variação dos custos e à evolução da produtividade, adicionando-se, por fim, os custos incorridos especificamente com a ORLA.

Este tipo de abordagem apresentaria como vantagem o recurso a elementos de custo presentes no Sistema de Contabilidade analítica da PTC. A assinatura mensal tem sido tradicionalmente deficitária, se bem que o rebalanceamento tarifário esteja, agora, praticamente concluído. Por outro lado, existe uma

relativa incerteza associada às previsões de evolução dos custos unitários, que dependem tanto do nível de custos como da dimensão do parque de acessos. Assim, não seria de excluir que, também neste caso, o custo apurado pudesse vir a ser superior ao preço de retalho actualmente praticado pelo operador detentor da rede. Tal poderia resultar numa situação de compressão de margens, emergindo *a priori* algumas dificuldades quanto ao objectivo da promoção da concorrência, se bem que se deva ter em atenção que a margem em questão poderia ser recuperada através de receitas do tráfego.

(d) Práticas correntes europeias

A utilização das práticas correntes europeias é também possível no processo de determinação de preços no âmbito da ORLA. No entanto, este tipo de abordagem não é aconselhável, em virtude do diferente grau de rebalanceamento dos preços de retalho, verificado na generalidade da UE, conforme apontado no 8º Relatório de implementação. Para além disso, as diferentes estruturas de custos da rede de acesso dos diversos operadores detentores de rede e as diferentes formas de implementação deste tipo de oferta podem conduzir a diferenças de preços fundamentadas.

(e) “Retalho menos”

A abordagem “retalho menos”, segundo a qual o preço grossista de um determinado serviço é obtido a partir do preço de retalho desse serviço, ou de um serviço análogo, ao qual se retira uma parcela, foi adoptada pelos reguladores dinamarquês (retalho – 21%), irlandês (retalho – 8,5%) e norueguês (retalho – 16%) no âmbito da ORLA. Essa abordagem garante que o preço grossista se situa abaixo do preço de retalho, evitando, em princípio, situações de estreitamento de margens e diminui o grau de risco associado ao mercado.

Em particular, considera-se que uma metodologia de custeio do tipo “retalho menos” reúne um conjunto de benefícios que não devem ser desprezados. Neste âmbito, podem-se destacar: a relativa facilidade da sua implementação; a sua proporcionalidade face ao problema em questão; a sua adequação à promoção da concorrência; o incentivo que proporciona à minimização dos custos, ao limitar a remuneração do operador detentor da rede; a possibilidade que proporciona ao operador detentor da rede de recuperação dos custos associados ao serviço em questão; e tem exigências razoáveis em

termos de informação sobre custos, sendo apenas necessário utilizar informação já existente e devidamente auditada.

Questão 4

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

2.4. ENTIDADES BENEFICIÁRIAS

De uma forma geral, a prestação de serviços numa determinada linha de assinante pode envolver os seguintes agentes:

- a) PTC, que presta o serviço de acesso directo e, por isso, o aluguer da linha de assinante e o tráfego associado e os serviços suplementares/facilidades de serviço;
- b) OOL(s), que presta(m) serviços de pré-selecção para chamadas nacionais e/ou de pré-selecção para chamadas internacionais e/ou de selecção chamada a chamada e/ou serviço(s) de banda larga; e
- c) ISP(s), que presta(m) serviço(s) de banda larga e/ou *Internet dial-up* e/ou voz sobre *Internet*.

A determinação das entidades que poderão beneficiar da ORLA deve ser efectuada com base nos objectivos definidos para essa oferta e nas vantagens potenciais da mesma. Nesse âmbito, é pertinente garantir-se que todos os agentes que prestem serviços sobre uma determinada linha de assinante, e apenas estes, beneficiem de possibilidades equivalentes de agregação de serviços, de forma a poderem concorrer nas mesmas condições.

Os prestadores de SFT afiguram-se, em princípio, como as primeiras entidades beneficiadas com a ORLA, em virtude do carácter do seu relacionamento com o cliente final. Neste contexto, destaque-se que a funcionalidade de pré-selecção de operador permite aos operadores sem infra-estrutura própria prestarem SFT, o que os torna concorrentes directos da PTC neste serviço. Já o carácter esporádico do vínculo entre um operador que oferece apenas selecção chamada a chamada e o seu cliente faz com

que o peso do tráfego desse tipo de operador no tráfego total do cliente não seja representativo. Assim, tornar um operador que oferece apenas selecção chamada a chamada entidade beneficiária da ORLA não permite potenciar na plenitude as vantagens associadas à oferta. No limite, podiam surgir situações em que a entidade em questão facture a linha de assinante sem que tenha prestado qualquer serviço de comunicações no respectivo período.

Para além disso, de um modo geral, operadores sem infra-estrutura própria também disponibilizam serviços de banda larga, concorrendo com entidades que apenas prestam esse tipo de serviços. Assim, estas últimas também devem ter a possibilidade de disponibilizar aos seus clientes a agregação da linha de assinante e dos serviços de banda larga na mesma factura. A definição de uma oferta grossista específica que permita agregar, no retalho, um serviço de *Internet* suportado em tecnologia ADSL e o acesso ao SFT, consiste numa forma de ultrapassar a indissociabilidade verificada na prática entre o serviço ADSL e o SFT, que, segundo diversas entidades, constitui um entrave considerável ao desenvolvimento do primeiro, pelo menos nos casos em que o cliente demonstre não ter interesse no serviço de SFT. Por fim, o serviço de voz também pode ser oferecido por ISPs, quer em regime de “*dial-up*” quer em regime de banda larga, embora com níveis de qualidade de serviço distintos, em complemento à oferta de outros serviços de telecomunicações.

Questão 5

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

2.5. PROCESSO

A ORLA deve ser disponibilizada às entidades beneficiárias de forma não discriminatória e em igualdade de circunstâncias, competindo ao cliente escolher o prestador com o qual deseja manter uma relação¹⁰. Adicionalmente, o processo de implementação da ORLA deve ser desencadeado pela entidade beneficiária da ORLA, suportada num documento devidamente assinado pelo cliente, que solicitará à PTC a sua implementação.

¹⁰ Doravante designado “Entidade efectivamente beneficiária da ORL”.

O cliente pode, posteriormente, nomeadamente face a uma oferta mais vantajosa do que aquela de que beneficia, alterar a entidade efectivamente beneficiária da ORLA. Nesses casos, e à semelhança do processo aplicável à implementação da oferta, a nova entidade beneficiária da ORLA, habilitada para tal num documento devidamente assinado pelo cliente, deve informar a PTC dessa decisão, que, por sua vez, deverá proceder às mudanças necessárias, de forma a levar a efeito a alteração solicitada.

Por último importará avaliar a necessidade de estabelecimento de um período de guarda, após a adesão à ORLA, durante o qual a PTC possa estar ser impedida de realizar acções de recuperação do cliente (*win-back*), de modo a permitir que este realize uma escolha livre e esclarecida do serviço que pretende.

Releva-se que no tocante à pré-selecção de operador¹¹, por deliberação do Conselho de Administração de 17/07/03 foi determinada a fixação deste período em 6 meses para atingir o objectivo pretendido, ou seja, facultar ao cliente o tempo necessário para usufruir plenamente do serviço do prestador pré-seleccionado, experimentando-o e mantendo a sua liberdade de, sem quaisquer pressões exteriores, continuar cliente ou proceder à sua desvinculação contratual.

Questão 6

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

2.6. PROPOSTA DE REFERÊNCIA E GRUPO DE TRABALHO

Em virtude das especificidades inerentes à definição e à implementação da ORLA, parece importante que as condições aplicáveis à ORLA sejam objecto de uma Proposta de Referência específica, que englobe um conjunto de elementos mínimos. Entre esses elementos, devem incluir-se, nomeadamente, informações sobre: preços; facturação; condições de pagamento; prazos; indicadores de qualidade de

¹¹ (vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=71830>)

serviço e compensações por incumprimento; relacionamento com o cliente; resolução de litígios; e processo associado à solicitação da ORLA.

No que respeita à qualidade de serviço, a existência da ORLA não deve colidir com os indicadores e objectivos de qualidade de serviço estabelecidos para os demais serviços prestados sobre a mesma linha de assinante, sem prejuízo de, adicionalmente, deverem ser definidos indicadores específicos para a ORLA, nomeadamente ao nível das relações grossistas entre a PTC e a entidade efectivamente beneficiária da ORLA.

Constatada a necessidade de estreita cooperação entre as entidades envolvidas na oferta e a complexidade de operacionalização da mesma e à semelhança do que se definiu no âmbito da OLL, julga-se que será aconselhável a criação de um grupo de trabalho específico no âmbito da ORLA. Esse grupo de trabalho, cujo objectivo seria a promoção das condições necessárias à adequada operacionalização da ORLA, deveria envolver, em particular, a ANACOM, as entidades beneficiárias da oferta e as associações de consumidores.

Questão 7

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

3. IMPLEMENTAÇÃO

A experiência identificada noutros países relativamente aos prazos de desenvolvimento de ofertas análogas à ORLA, dadas as complexidades técnico-operacionais dos processos associados e alguma falta de tradição de colaboração entre operadores nacionais, proporciona, com adequada razoabilidade, a análise e discussão sobre o quadro regulamentar suportará a obrigação da PTC disponibilizar esta oferta grossista. Neste contexto, considera-se que a ORLA é compatível com as disposições do actual e do futuro quadros regulamentares.

O quadro regulamentar em vigor, previsto para a transição para uma situação de plena concorrência nos mercados da interligação e do SFT, é consubstanciado no normativo decorrente do Decreto-Lei nº 415/98, de 31/12/98, e do Decreto-Lei nº 474/99, de 08/11/99, que transpõem as Directivas 97/33/CE e 98/10/CE¹², respectivamente. Neste quadro destaca-se a obrigação das entidades com PMS de respeitar o princípio da não discriminação na oferta de interligação, que se encontra expressa nos artigos 8º do Decreto-Lei nº 415/98 e 33º do Regulamento de Exploração do SFT. Essa obrigação traduz-se, nomeadamente, na oferta por essas entidades das condições, em particular informações e facilidades especiais de acesso à rede, que aplicam aos seus próprios serviços, subsidiárias ou associadas aos requerentes de interligação que prestem serviços similares e que se encontrem em condições similares.

Já nos termos do novo quadro regulamentar, a regulação *ex-ante* constituirá uma forma de intervenção adequada nos mercados onde não haja concorrência efectiva. Neste âmbito, após identificar as empresas com posição dominante nos mercados relevantes, a ANACOM deve decidir quanto à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações a essas entidades. A Directiva 2002/19/CE, de 07/03/02, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos, identifica, nos artigos 8º a 13º, as obrigações a impor, consoante adequado, a um operador com PMS, nomeadamente: transparência, não discriminação, separação de contas, acesso e utilização de recursos de rede específicos, controlo dos preços e contabilização dos custos.

¹² Vide <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2193&contentId=11988>,
<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2232&contentId=12095>,
<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2232&contentId=12101>,
<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2232&contentId=48262>,
http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=PT&numdoc=31997L0033&model=quichett e http://europa.eu.int/eur-lex/pri/pt/oj/dat/1998/l_101/l_10119980401pt00240047.pdf

ANEXO – PRINCIPAIS DOCUMENTOS CONSULTADOS

1. Documentos comunitários

1.1. Legislação

- Directiva 97/33/CE, relativa à interligação no sector das telecomunicações com o objectivo de assegurar o serviço universal e a interoperabilidade através da aplicação dos princípios da oferta de rede aberta (ORA)
(http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=PT&numdoc=31997L0033&model=guichett)
- Directiva 98/10/CE, relativa à aplicação da oferta de rede aberta (ORA) à telefonia vocal e ao serviço universal de telecomunicações num ambiente concorrencial
(http://europa.eu.int/eur-lex/pri/pt/oj/dat/1998/l_101/l_10119980401pt00240047.pdf)
- Directiva 2002/19/CE, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos (directiva acesso)
(http://europa.eu.int/eur-lex/pri/pt/oj/dat/2002/l_108/l_10820020424pt00070020.pdf)
- Directiva 2002/21/CE, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva-quadro)
(http://europa.eu.int/eur-lex/pri/pt/oj/dat/2002/l_108/l_10820020424pt00330050.pdf)
- Directiva 2002/22/CE, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva serviço universal)
(http://europa.eu.int/eur-lex/pri/pt/oj/dat/2002/l_108/l_10820020424pt00510077.pdf)
- Recomendação 2003/311/CE, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações electrónicas susceptíveis de regulamentação ex ante, em conformidade com o disposto na Directiva 2002/21/CE
(http://europa.eu.int/eur-lex/pri/pt/oj/dat/2003/l_114/l_11420030508pt00450049.pdf)

1.2. Outros

- Conclusões da Presidência dos Conselhos Europeus de Lisboa (23-24/03/00) e de Santa Maria da Feira (19-20/06/00)
(<http://ue.eu.int/Newsroom/LoadDoc.asp?BID=76&DID=60942&from=&LANG=1> e <http://ue.eu.int/Newsroom/LoadDoc.asp?BID=76&DID=62076&from=&LANG=1>)
- Oitavo Relatório da Comissão sobre a Aplicação do Pacote Regulamentar das Telecomunicações – Regulamentação e mercados das telecomunicações europeias em 2002 – COM(2002)695
(http://europa.eu.int/eur-lex/pt/com/rpt/2002/com2002_0695pt01.pdf)

2. Documentos nacionais

2.1. Legislação

- Decreto-Lei nº 415/98, que estabelece o regime de interligação entre redes públicas de telecomunicações num ambiente de mercados abertos e concorrenciais, por forma a permitir a

interoperabilidade de serviços de telecomunicações de uso público, e define os princípios gerais aplicáveis à numeração

(<http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=7937>)

- Decreto-Lei nº 474/99, que aprova o Regulamento de Exploração do SFT
(<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2232&contentId=12095>)
- Decreto-Lei nº 309/2001, relativo ao estatuto do ICP – ANACOM
(<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=1719&contentId=10518>)
- Decreto-Lei nº 31/2003, que altera as bases da concessão do serviço público de telecomunicações
(<http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=2205&contentId=86629>)

2.2. *Outros*

- Deliberação da ANACOM de 02/06/99 sobre declarações de PMS
(<http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=2042>)
- Concorrência no Acesso Local: consulta pública lançada pela ANACOM a 10/07/00
(<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=35914>)
- Deliberação da ANACOM de 03/08/00 sobre avaliação de PMS
(<http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=67277>)
- Concorrência no acesso local – Resultados da consulta pública – Entendimento do ICP
(<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=53>)
- Deliberação da ANACOM de 24/05/02 sobre o pré-aviso da oferta “Rede ADSL PT”
(<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=37247>)
- Deliberação da ANACOM de 14/06/02 sobre a divulgação de ofertas retalhistas baseadas na oferta “Rede ADSL PT”
(<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=37246>)
- Deliberação da ANACOM de 17/01/03 sobre a oferta “PT Linha de Rede sem Assinatura”
(<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=51701>)
- Deliberação da ANACOM de 04/04/03 sobre a oferta “PT Primeira Vez ADSL”
(<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=61489>)

3. Restantes documentos

3.1. *Holanda*

- Price Squeeze Consultation Document – OPTA – 09/10/00
(<http://www.opta.nl/download/pricesqueezeeng.pdf>)
- Price Squeeze Guidelines – OPTA and NMa – 28/02/01
(http://www.opta.nl/download/direc_pricesqueeze_280201.pdf)

3.2. *Irlanda*

- ComReg’s Decision D13/02, on CPS in Ireland 2002
(http://www.odtr.ie/_fileupload/publications/odtr0264.pdf)

- ComReg's Decision D2/03, on the implementation of CPS single billing products (wholesale line rental, agency rebilling and wholesale ancillary services)
(<http://www.odtr.ie/fileupload/publications/comreg0307.pdf>)
- ComReg's document 03/24, on pricing issues concerning the wholesale line rental
(<http://www.odtr.ie/fileupload/publications/ComReg0324.pdf>)

3.3. *Noruega*

- Standard Agreement on Resale of Services, etc., in the Landline Field between TDC Tele Danmark A/S and XXXXX – 01/11/00
- Resale of subscription in the fixed network – NPT – 11/11/02

3.4. *Reino Unido*

- Protecting consumers by promoting competition – Consultation on OFTEL's review of the fixed telephony market – 31/01/02
(<http://www.oftel.gov.uk/publications/pricing/2002/pcr0102.pdf>)
- Protecting consumers by promoting competition: OFTEL's conclusions – 20/07/02
(<http://www.oftel.gov.uk/publications/pricing/2002/pcr0602.pdf>)
- Promoting competition in telephone services – New "Line and Calls" services – A consumer guide – 10/02
(<http://www.oftel.gov.uk/publications/consumer/consguides/lccg1002.pdf>)
- Wholesale Line Rental – A consultation document issued by the Director General of Telecommunications – 14/11/02
(http://www.oftel.gov.uk/publications/whole_line/2002/wlr1102.pdf)
- Wholesale Line Rental: OFTEL's conclusions – statement – 11/03/03
(http://www.oftel.gov.uk/publications/whole_line/2003/wlr0303.pdf)