

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

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=262743>

Data de publicação – 2.1.2008

Relatório da Audiência Prévia sobre o sentido provável da decisão relativo ao conjunto de elementos estatísticos a remeter ao ICP-ANACOM pelos prestadores de Serviço de Acesso à Internet (em local fixo)

1. Por deliberação de 24 de Outubro de 2007, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM:
 - a) Aprovou o sentido provável da decisão (SPD) relativo aos indicadores estatísticos a remeter trimestralmente pelos prestadores do Serviço de Acesso à Internet (SAI) em local fixo;
 - b) Aprovou a revogação dos indicadores do Serviço de Acesso à Internet incluídos no Questionário do Serviço de Transmissão de Dados, a partir do momento em que os novos indicadores comecem a ser reportados pelos prestadores, mantendo-se em vigor os restantes indicadores referentes ao Serviço de Transmissão de Dados;
 - c) Submeteu esta deliberação a audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, fixando o prazo de 10 dias úteis para aqueles se pronunciarem.

2. A audiência terminou no dia 21 de Novembro de 2007¹. Foram consultados os seguintes prestadores do Serviço de Acesso à Internet:
 - ADIANIS – Telecomunicações & Multimedia, S.A.
 - AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.
 - AT&T - Serviços de Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda.
 - BRAGATEL - Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S.A.
 - BROADNET PORTUGAL, S.A.
 - BT PORTUGAL – Telecomunicações, Unipessoal, Lda.
 - CABO TV AÇOREANA, S.A.

¹ Tendo em conta que os prestadores receberam a informação em datas distintas, o período de consulta decorreu entre 30 de Outubro e o dia 21 de Novembro de 2007.

- CABO TV MADEIRENSE, S.A.
- CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.
- CATVP - TV CABO PORTUGAL, S.A.
- COLT Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.
- CONNEX – Tecnologias de Informação, Lda.
- EQUANT PORTUGAL, S.A. (ORANGE)
- FLEXIMÉDIA - Serviços e Meios de Informação e Comunicação, Lda.
- Global Crossing PEC Espana S.A.
- Media Capital Telecomunicações, S.A.
- NETACESSO – Serviços de Internet e Multimédia, Lda.
- NEUVEX – Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda. (RedvoTelecom)
- NFSi Telecom, Lda.
- NORTENET - Sistemas de Comunicação, S.A.
- NOVIS TELECOM, S.A.
- ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.
- PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.
- PLURICANAL SANTARÉM - Televisão por Cabo, S.A.
- PT ACESSOS DE INTERNET WI-FI, S.A.
- PT COMUNICAÇÕES, S.A.
- PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
- PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.
- RADIOMÓVEL - Telecomunicações, S.A.
- REFER TELECOM – Serviços de Telecomunicações, S.A.
- ROBOT – Telecomunicações, Projectos e Serviços, Lda.
- HSIA Hospitality Services Portugal, S.A.
- TeleMilénio, Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda.
- T – SYSTEM ITC IBERIA, S.A. (Sociedade Unipersonal) - (Sucursal em Portugal)
- TVTEL Comunicações S.A.
- VERIZON - PORTUGAL, Sociedade Unipessoal, Lda.
- CLARA.NET PORTUGAL - Telecomunicações, S.A.
- VIPVOZ – Serviços de Telecomunicações Digitais, Lda.
- VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.

- WORLDBROKER TELECOMUNICAÇÕES – Sociedade de Telecomunicações e Multimédia, Lda.
 - Companhia Portuguesa de Hipermercados, S.A.
 - INFONET PORTUGAL – Serviços de Valor Acrescentado, Lda.
 - SEMCABO - Soluções em Redes Informáticas. Lda.
3. Dos prestadores acima mencionados, pronunciaram-se sobre este sentido provável de decisão os seguintes:
- Grupo PT (PT.COM, PT Prime S.A. e PT Comunicações);
 - TV Cabo Portugal, S.A.
 - Sonaecom, SGPS, S.A. (NOVIS TELECOM, S.A.);
 - Vodafone Telecel – Comunicações Pessoais, S.A.;
 - Companhia Portuguesa de Hipermercados, S.A.
4. Apresentam-se de seguida as posições assumidas por estes prestadores e a posição do ICP-ANACOM sobre cada uma das questões levantadas².

Posição do Grupo PT

5. O Grupo PT refere que, *“de uma forma geral, consideram ser viável a disponibilização do conjunto de elementos estatísticos referido, nos moldes indicados”*.
6. O Grupo PT refere que *“não é possível desagregar a informação relativa a clientes de banda estreita – ponto 1.1. do questionário – em ofertas residenciais e não residenciais.”*

Sobre esta questão, o ICP-ANACOM informa que o formulário actualmente em vigor inclui já esta desagregação no ponto 4.1 (“Acessos Comutados” - “Nº de assinantes empresariais (acesso pago)”; “Nº de assinantes individuais (acesso pago)”; “Nº de assinantes de acesso gratuito”).

No entanto, tendo em conta a perda de relevância deste tipo de acesso e a eventual necessidade de desenvolvimentos adicionais por parte de novos prestadores para reportar estes indicadores, o ICP-ANACOM eliminará a desagregação mencionada.

7. O Grupo PT considera que, *“relativamente ao ponto 4. (Informação sobre Receitas e Pacotes), e atendendo à actual natureza das ofertas double, triple e quadruple play, não é possível afectar um débito específico ao acesso à Internet. De facto, nestes casos, a largura de banda disponível é gerida de forma dinâmica e global, dependendo o débito para acesso à*

² Todas as referências a número de Tabelas/Quadros e notas, ao longo do presente Relatório, respeitam ao questionário submetido a Consulta Pública.

Internet da forma como o utilizador activa, a cada momento, as várias componentes da oferta”. Neste sentido, o Grupo PT considera que as ofertas em pacote não deverão ser consideradas na informação estatística sobre acesso à Internet, “dada a sua natureza específica”, e que, caso se pretenda manter a referência ao débito, “deverá ser considerado em termos globais e não para o acesso à Internet.”

O ICP-ANACOM informa que, no ponto 4. do formulário, deverão ser enviados, nomeadamente, dados referentes a ofertas em pacote, indicando a designação comercial e valores para cada uma das modalidades dos vários pacotes e combinações de pacotes que façam parte da oferta comercial do operador – *double play, triple play e multiple play*.

No que se refere aos débitos de banda larga inerentes a cada pacote, deverão ser considerados os débitos máximos contratados para o serviço de acesso à Internet e não a largura de banda disponível em cada momento para o utilizador (por exemplo, no caso da oferta “Meo” da PTC, o débito a ser considerado deverá ser os 8 Mbps – Cf. <http://www.meo.pt/oqueue/Pages/Internet.aspx>).

8. O Grupo PT considera razoável o prazo de 30 dias para implementação dos novos indicadores, no entanto, sugere que, “*dado o nível de desagregação, o prazo seja alargado para 60 dias*”.

O ICP-ANACOM, informa que a desagregação dos indicadores do SAI em banda larga do presente questionário é já solicitada no âmbito do questionário para definir mercados relevantes e avaliar PMS nos mercados de Banda Larga³, com excepção da desagregação inerente à tecnologia ADSL e às receitas de ofertas em pacote.

No que se refere aos indicadores de banda estreita, a desagregação não difere da actualmente existente no questionário em vigor.

No entanto, o ICP-ANACOM, considerando as dificuldades de natureza operacional mencionadas, procederá ao alargamento do prazo em causa.

9. O Grupo PT considera claro que o Sentido Provável de Decisão “*não envolve a prestação de Serviço de Acesso à Internet de natureza móvel ou nómada*”.

O ICP-ANACOM confirma o entendimento do Grupo PT.

Posição da TV Cabo Portugal, S.A.

- 10.A TV Cabo Portugal (TV Cabo) concorda em termos gerais com as alterações que o ICP-ANACOM pretende introduzir no questionário do SAI,

³ Disponível em

http://www.anacom.pt/streaming/bandalarga.quest.xls?categoryId=193823&contentId=419127&field=ATTACHED_FILE

decorrentes das *“alterações que se têm verificado, quer a nível tecnológico, quer a nível das ofertas disponibilizadas pelos prestadores de serviços”*.

11. A TV Cabo considera insuficiente o prazo de 30 dias para implementação dos novos indicadores, tendo em conta as necessárias alterações nos sistemas de informação internos das empresas que prestam serviços de acesso à Internet. Segundo a TV Cabo, os sistemas de recolha de informação *“necessitarão de actualizações, tanto a nível de hardware como de software, os quais exigem prazos superiores a 30 dias”*.

Face ao exposto, a TV Cabo entende que *“o prazo para o envio da informação com o detalhe agora proposto pelo ICP-ANACOM não deverá ser inferior a 3 meses, pelo que o envio da mesma apenas deverá ter início, nos prazos já definidos, no trimestre seguinte ao trimestre em que seja publicada a decisão final relativa a esta matéria”*.

Vide posição do ICP-ANACOM expressa no n.º 8.

12. A TV Cabo questiona a utilização de estimativas nos casos em que a informação não esteja imediatamente disponível, considerando que tal prática *“poderá não ser benéfica porque, por um lado, é susceptível de desvirtuar a informação recolhida, pelo seu próprio carácter estimativo, e por outro lado, pode levar à perpetuação dessas mesmas estimativas, dado o esforço necessário que os operadores terão que suportar, em termos de custos e recursos, para a implementar as alterações ora propostas”*.

O ICP-ANACOM considera que as eventuais estimativas apresentadas para cada um dos indicadores serão sempre devidamente justificadas e provisórias, podendo o ICP-ANACOM recorrer aos seus poderes de fiscalização na situação descrita pela TV Cabo.

13. A TV Cabo solicita que seja clarificada a nota 9. referente à definição de *“clientes activos no período de reporte”*, questionando se na contabilização desse número deverão ser considerados todos os clientes que acederam pelo menos uma vez ao serviço de acesso à Internet no trimestre em causa *“mesmo aqueles que entretanto possam ter deixado de ser clientes nesse trimestre, ou se apenas os clientes que mantiveram a sua relação contratual com o ISP e que, simultaneamente, acederam pelo menos uma vez ao serviço de acesso à Internet”*.

O ICP-ANACOM informa que, no que se refere à definição de *“clientes activos no período de reporte”*, constante na nota 9., o que se pretende apurar é o número de clientes que acederam pelo menos uma vez ao serviço de acesso à Internet no trimestre em causa, devendo ser considerados todos os clientes nessas condições, mesmo aqueles que entretanto possam ter deixado de ser clientes do serviço nesse trimestre.

14. A TV Cabo chama a atenção para o facto dos indicadores solicitados no ponto 4., concretamente o número de pacotes de serviços de comunicações electrónicas, *“não permit[ir] avaliar eventuais receitas médias por cliente ou obter outro tipo de informação para além da referida pelo ICP-ANACOM”*.

O ICP-ANACOM informa que a informação a recolher neste âmbito tem como objectivo fundamental a monitorização do serviço de acesso à Internet. A recolha de informação sobre pacotes de serviços resulta do facto de alguns operadores oferecerem o serviço de acesso à Internet no âmbito de um pacote sem possibilidade directa de proceder à individualização das receitas deste serviço.

15. A TV Cabo considera que seria de todo o interesse clarificar o conceito de “pacote de serviços”, inserindo uma nota explicativa nos quadros de informação estatística.

De forma a tornar mais claro o preenchimento dos indicadores de receitas e pacotes, o ICP-ANACOM acrescentará uma nota explicativa relativa ao conceito de “pacote de serviços” (quadro 4.1.).

No entanto, esclarece-se que os indicadores mencionados no ponto 4.1.2. “*Pacotes de serviços combinados que incluam o serviço de acesso à Internet*” deverão ser remetidos ao ICP-ANACOM apenas nos casos em que não exista uma separação clara entre as receitas do serviço de acesso à Internet prestado no âmbito de um pacote. Ou seja, caso exista um preço e uma receita individualizados de um serviço de acesso à Internet prestado no âmbito de um pacote, não será necessário remeter as receitas totais associadas a esse pacote.

Posição da Sonaecom, SGPS, S.A. (Novis Telecom, S.A.)

16. No que se refere ao ponto 1.1 – Clientes de Banda Estreita, a Sonaecom considera positiva a simplificação da informação pretendida em termos de acessos comutados, “*já que este tipo de acesso tem perdido relevância perante a difusão das ofertas de banda larga*”.
17. A Sonaecom considera prematuro eliminar a desagregação dos clientes de banda larga por velocidade de transmissão, apesar de considerar que, “*no médio e longo prazo, esta diferenciação se ir tornar cada vez menos relevante*”.

O ICP-ANACOM concorda com o entendimento da Sonaecom no que respeita à importância da desagregação dos indicadores por largura de banda. No entanto, recorda-se que os actuais indicadores estatísticos trimestrais deste serviço não incluem uma desagregação por velocidade de *download*. Esta desagregação é solicitada apenas no âmbito do questionário para definir mercados relevantes e avaliar PMS nos mercados de Banda Larga⁴.

Assim, e de forma a não onerar os prestadores, decidiu o ICP-ANACOM recolher informação sobre a desagregação por velocidade de *download* anualmente, no âmbito do questionário do PMS, e recorrer a estimativas

⁴ Disponível em http://www.anacom.pt/streaming/bandalarga.quest.xls?categoryId=193823&contentId=419127&field=ATTACHED_FILE

sempre que seja necessária obter valores sobre períodos intra-anuais. Para este efeito, o ICP-ANACOM utilizará, nomeadamente, informação das ofertas grossista, estudos de mercado e outros indicadores.

- 18.A Sonaecom antecipa algumas dificuldades na recolha de elementos associados aos acessos de banda larga por tipo de tecnologia de acesso (ponto 2.1.), no que concerne às tecnologias de menor expressão, uma vez que *“os sistemas de informação da Sonaecom não estão ainda preparados para um tratamento pormenorizado dos dados associados a estas tecnologias”*. Neste sentido, a Sonaecom considera pertinente a extensão do prazo de implementação do novo questionário.

Vide posição do ICP-ANACOM expressa no n.º 8.

- 19.Em relação à desagregação solicitada no quadro 2.1 (Acessos de banda larga - Número de Acessos, por tipo de tecnologia de acesso) para a tecnologia ADSL, a Sonaecom refere a necessidade de definir *“uma uniformização de critérios para a contabilização de acessos, de modo a que não se verifiquem discrepâncias entre a informação que é disponibilizada pelos vários operadores, em particular entre o incumbente (responsável pelas ofertas grossistas) e operadores alternativos”*.

O ICP-ANACOM esclarece que se pretende apenas recolher informação retalhista. Como tal, a discrepância *“técnica”* existente entre os dados retalhistas e grossistas não terá reflexos no presente questionário.

O ICP-ANACOM está ciente de que existem motivos de natureza técnica e comercial para a existência de discrepâncias entre a informação retalhista e grossista. Como é do conhecimento da Sonaecom, o ICP-ANACOM está atento a esta questão e, caso considere adequado, não deixará de proceder a uma análise mais aprofundada desta questão noutra âmbito.

- 20.A Sonaecom sugere que o indicador *“Volume de tráfego”* seja agregado no com o quadro 2.1, ou que seja feita *“uma associação às duas principais tecnologias de acesso, de modo a que seja possível tirar maiores ilações sobre o volume de tráfego cursado no trimestre”*.

O ICP-ANACOM considera que, apesar do interesse de que se reveste a proposta da Soanecom, não é possível, neste momento, justificar a recolha da informação em causa tendo em causa os princípios da adequabilidade ao fim a que se destina e da proporcionalidade.

Recorda-se que, com este indicador, pretende-se avaliar a intensidade de utilização do serviço.

- 21.A Sonaecom considera que, relativamente à informação sobre Receitas (ponto 4.), *“tendo em consideração a experiência adquirida com outros reportes de dados”*, dificilmente estarão disponíveis os dados actualizados para o último mês de cada trimestre. De acordo com a Sonaecom, *“o delay entre o período de reporte em que tem lugar o fecho de cada trimestre, cerca de um mês, não permite a imediata disponibilização de dados”*.

definitivos”. Deste modo, a Sonaecom prevê o envio de estimativas e posteriormente uma revisão dos dados.

O ICP-ANACOM prevê o envio de estimativas sempre que a informação definitiva não esteja disponível, devendo as estimativas apresentadas ser devidamente justificadas e identificados os pressupostos assumidos. Não obstante, logo que disponíveis, deverão ser enviados valores correctos e definitivos.

O cumprimento desta obrigação poderá ser fiscalizado pelo ICP-ANACOM, conforme referido no ponto 12.

Posição da Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

22. A Vodafone considera que a recolha da informação agora solicitada deverá *“ser sempre complementada com a análise e publicitação pelo regulador das conclusões apuradas, bem como os valores agregados para a totalidade do mercado relativamente aos elementos estatísticos fornecidos pelos operadores”*.

O ICP-ANACOM informa que as estatísticas em causa são recolhidas nos termos da Lei e se destinam aos fins constantes do Preâmbulo.

Recorda-se que o ICP-ANACOM publica já informação sobre o serviço de acesso à Internet, nomeadamente nas seguintes publicações: Relatório Anual de Regulação, Anuário Estatístico, Relatório da Situação das Comunicações, Spectru – Boletim Mensal de Comunicações e Relatórios Estatísticos Trimestrais. As quotas são desagregadas por operador.

23. A Vodafone questiona sobre a inclusão no presente SPD dos serviços de acesso à Internet suportados na tecnologia GSM/UMTS, *“associados à oferta de serviço fixo de telefone também suportado nestas tecnologias, cujo tarifário é composto por uma mensalidade para a utilização na «homezone» do serviço de voz, mas com o pagamento de um valor diário quando utilizado fora da «homezone»*” (Oferta “Homezone” da Vodafone).

A Vodafone solicita ainda, um esclarecimento relativamente aos pontos nos quais esta informação deve ser reflectiva, caso a resposta à questão supra seja positiva.

O ICP-ANACOM informa que os serviços de acesso à Internet suportados na tecnologia GSM/UMTS não se enquadram no presente SPD, tal como mencionado no n.º 3 do preâmbulo do questionário.

A informação referente ao acesso à Internet suportado neste tipo de tecnologia é reportada no âmbito do questionário “Serviços UMTS e Serviços de Dados”.

24. A Vodafone considera a informação solicitada no quadro 4.1 (Volume de receitas e número de pacotes) *“pouco relevante para o acompanhamento*

estatístico do serviço de acesso à Internet (em local fixo) e com um elevado nível de detalhe”, defendendo “a eliminação da necessidade de fornecimento do nível de receitas associado ao serviço de acesso à Internet em local fixo e o detalhar das diversas opções de oferta comercial, sugerindo que o número de subscritores do SAI em local fixo seja segmentado apenas entre subscritores exclusivos do SAI e os que subscreveram ofertas que incluem outros serviços”.

O ICP-ANACOM discorda da posição da Vodafone no que respeita à importância das receitas associadas ao SAI. De facto, como se refere no preâmbulo, as receitas permitem avaliar a evolução de um serviço com prestações diferenciadas e com tarifários distintos⁵.

- a) Em particular, a Vodafone considera que os dados “*das receitas associados a este tipo de serviço poderá distorcer o que está espelhado nos restantes indicadores (clientes e acessos), em consequência de uma multiplicidade de factores distintos (políticas de angariação de clientes, ofertas de características múltiplas mediante pagamentos adicionais,...)*”.

Por outro lado, refere a Vodafone que o reporte do valor correspondente às receitas totais das ofertas em pacote “*criará uma sobrestimação das receitas associadas a este serviço [SAI], enviando eventuais conclusões a retirar da análise dos dados recolhidos e limitando fortemente qualquer mais-valia (...) a retirar da mesma*”.

O ICP-ANACOM informa que a informação a recolher neste âmbito tem como objectivo fundamental a monitorização do serviço de acesso à Internet. A recolha de informação sobre pacotes de serviços resulta do facto de alguns operadores oferecerem o serviço de acesso à Internet no âmbito de um pacote sem possibilidade directa de proceder à individualização das receitas deste serviço.

O ICP-ANACOM ponderará, posteriormente, e de acordo com os objectivos da análise que estiver a ser efectuada, a necessidade de proceder à repartição das receitas por serviço de acordo com um critério que garanta a comparabilidade dos resultados.

- b) A Vodafone considera que o fornecimento dos indicadores do quadro 4.1, com uma desagregação detalhada das diversas possibilidades de pacotes de oferta, representa um processo bastante oneroso para os operadores, envolvendo alterações significativas nos sistemas de informação.

O ICP-ANACOM considera que é essencial recolher esta informação pelos motivos já anteriormente expostos.

⁵ Cf. n.º 76 das Orientações da Comissão relativas à análise de mercados e avaliação de poder de mercado significativo no âmbito do quadro regulamentar comunitário para as redes e serviços de comunicações electrónicas §76. Documento disponível em http://www.anacom.pt/streaming/2002.C165.03.pdf?categoryId=58952&contentId=93683&field=ATTACHED_FILE

25. A Vodafone considera necessária a existência de um calendário exaustivo com as datas de comunicação das diversas obrigações de envio de informação estatística que recaem sobre os prestadores de serviços de comunicações electrónicas. A Vodafone sugere ainda a criação de “*um sistema de alertas para uma lista de distribuição dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas com obrigações de informação*”, disponibilizando-se para colaborar “*com o ICP-ANACOM e o mercado na definição dos requisitos desta solução*”.

Sobre esta questão, o ICP-ANACOM informa que se encontra disponível no seu *site* uma listagem dos questionários que o ICP-ANACOM remete de forma recorrente aos prestadores de serviços de comunicações electrónicas, nomeadamente aos prestadores do serviço de acesso à Internet.

Acresce que o ICP-ANACOM notifica, e continuará a notificar os prestadores, de todos os questionários a que estes se encontram obrigados a responder e dos respectivos prazos de resposta. Assim, a Vodafone dispõe de toda a informação para criar o seu próprio calendário de respostas, adaptado à sua situação específica.

O ICP-ANACOM ponderará a necessidade de divulgar novamente esta informação junto dos operadores.

26. A Vodafone sugere que seja eliminada a necessidade de envio da informação em papel, cingindo-se à disponibilização dos dados apenas por via electrónica.

O ICP-ANACOM concorda com a Vodafone. O envio da informação em papel passará a ser facultativo, de forma a evitar duplicações.

Posição da Companhia Portuguesa de Hipermercados, S.A.

27. A **Companhia Portuguesa de Hipermercados** informa que não prevê, de momento, dedicar-se à exploração do Serviço de Acesso à Internet a partir da rede fixa. No entanto, considera a reestruturação dos indicadores e o respectivo formulário uma medida adequada.

Conclusão

26. Tendo em conta os comentários dos operadores e as posições assumidas pelo ICP-ANACOM, procedeu-se à reformulação dos indicadores estatísticos.

A versão final destes indicadores encontra-se no Anexo 1.