

Exmo. Senhor  
Dr. Luís Filipe de Menezes  
Director de Gestão e Apoio ao Conselho  
Autoridade Nacional de Comunicações  
ICP - ANACOM  
Av<sup>a</sup> José Malhoa, 12  
1099-017 LISBOA

Lisboa, 2 de Março de 2005

Assunto: Projecto de decisão do ICP-ANACOM sobre "Proposta de Referência de Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA)

Exmo. Senhor Dr. Luís Filipe Menezes,

A SGC Telecom, em representação das suas participadas Jazztel Portugal, WTS e Netvoice, vem apresentar os seus comentários relativos ao assunto acima identificado.

Disponíveis para os esclarecimentos que julgarem por convenientes, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,



João Bernardo Carriço  
Director de Interligação e Regulação

## Projecto de Decisão do ICP-ANACOM sobre “Proposta de Referência de Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA)”

A SGC Telecom acolheu com agrado a publicação deste projecto de decisão cujas propostas constituem uma ferramenta essencial para uma gestão mais coerente e ajustada às necessidades de todos os clientes.

A SGC Telecom concorda com a generalidade das propostas e gostaria de as complementar com os seguintes comentários ou esclarecimentos que julga relevantes para o sucesso futuro da ORLA. Iremos organizar os nossos comentários de acordo com a estrutura do documento do ICP-ANACOM em questão:

### I. Considerações gerais

A SGC Telecom é sensível à complexidade dos processos que suportarão esta solução tendo no entanto consciência de que os mesmos ~~serão mais simples~~ do que processos implementados no passado, como sejam os da pré-selecção ou da portabilidade, quer por se relacionarem unicamente com aspectos de facturação e cobranças, ao contrário dos atrás referidos, quer pela experiência já conhecida de outros países europeus.

### III. Acessos abrangidos

A SGC Telecom não partilha da perspectiva do ICP-ANACOM sobre a necessidade de fasear o processo de implementação da ORLA segmentando-o por tipo de acessos. Não se identifica qualquer complexidade adicional relevante associada aos acessos RDIS pois o processo de realuguer está, como já anteriormente se referiu, circunscrito a questões de facturação e cobranças independentes da tecnologia utilizada para aceder ao cliente.

Vê-se este faseamento na disponibilização da oferta como uma medida que irá, com certeza, frustrar as expectativas dos clientes que pretendem um serviço de factura única e limitará o desenvolvimento da competitividade no mercado pretendida com a ORLA. Parece igualmente injustificável uma proposta de faseamento com prazos tão alargados.

Para reforçar esta ideia pensemos na dificuldade que seria justificar comercialmente a um cliente com acessos analógicos e RDIS, coexistindo na mesma factura ou não,

que os acessos RDIS estariam excluídos do conjunto de serviços já prestados e/ou facturados pela SGC Telecom.

Neste sentido, propõe-se que não exista qualquer faseamento na disponibilização da oferta.

#### IV. Serviços abrangidos

Neste âmbito, tem a SGC Telecom a convicção de que não se justifica, no actual estado de desenvolvimento do processo de liberalização, a existência de tráfego não elegível a prestadores de Acesso Indirecto. Esta convicção é partilhada pelos clientes que frequentemente exigem um só fornecedor de telecomunicações fixas.

Neste sentido, a proposta do ICP-ANACOM de permitir às empresas do Grupo PT decidirem sobre a inclusão ou não dos serviços por elas facturados, para além do acesso, na factura das entidades beneficiárias da ORLA, desvirtua os objectivos estabelecidos para esta oferta, mantendo entraves à dinamização do mercado e a um relacionamento cliente – fornecedor transparente e esclarecido. A SGC Telecom julga ser a ORLA uma boa oportunidade para atenuar o problema da não elegibilidade de tráfego em Acesso Indirecto.

Na eventualidade de as empresas do Grupo PT decidirem pela não inclusão de algum dos serviços na factura do beneficiário, o cliente final sentir-se-ia defraudado nas suas expectativas de receber uma única factura.

A SGC Telecom propõe que seja o cliente a decidir que serviços, actualmente facturados por empresas do Grupo PT, pretende ver incluídos na factura do operador beneficiário, em vez de deixar essa decisão ao critério das empresas do Grupo PT que poderiam optar por continuar a enviar facturas a clientes que manifestamente não o desejam e mantendo uma relação comercial à revelia da vontade dos próprios clientes finais.

As empresas do Grupo PT devem identificar a totalidade dos serviços por elas facturados, resultado de serviços próprios ou de terceiros, devendo ser todos eles considerados na ORLA e passados à entidade beneficiária sempre que o cliente assim o determine.

Pretende-se reforçar junto do ICP-ANACOM a importância de garantir a manutenção de preços de retalho para serviços não geográficos, não considerados para a ORLA por decisão do cliente final, independentes da entidade que factura os clientes finais, por forma a que as empresas do Grupo PT não aproveitem a sua posição de prestadores do serviço em questão para aplicar descontos sobre estes



preços, como forma de angariação ou retenção de clientes na restante oferta liberalizada.

## V. Preços

Concorda, a SGC Telecom, que a metodologia utilizada pelo ICP-ANACOM, para a determinação do preço grossista a aplicar ao realugar da linha de assinante, é a mais correcta e apoia a sua implementação. Considera, no entanto, que o valor de referência (igual ao preço de retalho) deveria ser bastante mais baixo que o proposto.

Deve-se considerar que o pagamento, pelos clientes finais, de uma mensalidade fixa sem consumo de comunicações associado é uma realidade sem futuro e que, seguramente, o mercado se encarregará de descontinuar, como se pode constatar pelas ofertas comerciais no âmbito do OLL e pelas recentes ofertas comerciais das empresas do Grupo PT, em que se concedem descontos em função do número de chamadas realizadas, até ao valor da assinatura mensal. Este último exemplo traduz com clareza que as empresas do Grupo PT têm um custo de manutenção técnica do acesso de assinante muito inferior ao que é cobrado presentemente aos clientes finais, não fazendo sentido passar para os operadores beneficiários o preço actualmente cobrado no retalho, subtraído unicamente de custos evitáveis.

Para se tornarem competitivos, os operadores beneficiários da ORLA, tenderão a incluir nas suas ofertas, a clientes finais, soluções em linha com as propostas no âmbito do OLL e das práticas comerciais mais recentes das empresas do Grupo PT, onde o valor da mensalidade do acesso será convertido em chamadas, com claro benefício para a dinamização e transparência no mercado.

A SGC Telecom propõe, para que possa ter uma oferta de retalho com um nível de rentabilidade competitiva, que o valor de referência seja o preço de retalho menos 20%, só depois se subtraindo os custos evitáveis associados à ORLA, nomeadamente: sistemas e processos de facturação, facturação, reclamações de facturação, cobranças e risco de não cobrança.

Relativamente a eventuais custos específicos do processo de implementação da ORLA, a SGC Telecom não considera que estes tenham um impacto suficientemente relevante que leve a um aumento do preço grossista, pois o esforço associado a novos processos de facturação e cobrança a desenvolver pelos operadores beneficiários é significativamente maior do que o esforço associado à alteração de processos internos às empresas do Grupo PT.

## VI. Processos de implementação

A SGC Telecom concorda com o pressuposto de proximidade entre os procedimentos de implementação da ORLA e os procedimentos de implementação da pré-selecção actualmente em reavaliação e melhoria. Pretende igualmente reforçar a necessidade de simplificação, agilização e desburocratização dos procedimentos actuais associados à pré-selecção.

Vê a SGC Telecom com muito interesse a proposta do ICP-ANACOM no sentido de agilizar o processo de implementação recorrendo ao envio electrónico do pedido de activação com base em contrato assinado ou registo de chamada recebida do cliente final. Considera igualmente que a mesma simplificação (envio exclusivo por via electrónica) se deveria também aplicar ao processo de pré-selecção.

Adicionalmente, considera a SGC Telecom, que para além da gravação de chamadas de clientes finais ou de um contrato assinado, também um registo on-line de cliente final, num site do operador beneficiário, seria suficiente para desencadear o processo de implementação da ORLA e da pré-selecção.

A SGC Telecom concorda com o princípio de sobreposição do último pedido, formulado electronicamente, sobre pedidos anteriores de outros beneficiários. Em processos de migração entre entidades beneficiárias, geridos com base no princípio do último pedido, consideramos essencial que o cliente final cancele junto do anterior operador beneficiário o pacote comercial eventualmente contratado (não a ORLA), que incluía a componente acesso.

No caso do cliente final pretender regressar às empresas do Grupo PT, o pedido de cessação da ORLA deverá obrigatoriamente ser feito, pelo cliente, junto do operador beneficiário, que encaminhará este pedido para as empresas do Grupo PT, após boa cobrança de eventuais dívidas em aberto no âmbito da ORLA.

A facturação grossista da ORLA teria como referência o beneficiário activo no período em questão e que mudaria, para períodos subsequentes, em função dos pedidos de implementação que fossem chegando.

O entendimento da SGC Telecom sobre os prazos de disponibilização de um acesso ORLA pelas empresas do Grupo PT é o seguinte:

- i) Pedido simultâneo de pré-selecção e ORLA — prazo máximo de 5 dias úteis com implementação simultânea.
- ii) Pedido simultâneo de ADSL grossista e ORLA — prazo máximo de 5 dias úteis com implementação simultânea.



iii) Pedido de ORLA quando já existe ADSL e/ou pré-selecção activa— prazo máximo de 2 dias úteis pois não requer qualquer tipo de configuração técnica.

O sistema informático, a desenvolver pelas empresas do Grupo PT, para recepção e tratamento automatizado das solicitações deverá ser desenvolvido com base no actual sistema que gere o processo de pré-selecção. Neste sistema deverão ser implementadas as melhorias necessárias à introdução de um novo serviço e ao aumento da eficiência e celeridade do mesmo, garantindo em simultâneo que se minimizam as alterações nos processos entre empresas.

Relativamente ao período de guarda, e considerando a experiência histórica de atropelo recorrente ao determinado para o processo de pré-selecção, julga a SGC Telecom fundamental que seja definido um período de guarda específico para a ORLA com duração mínima de 12 meses.

Quanto ao tema dos formulários - tipo, o entendimento da SGC Telecom é o de que o processo de troca de informação entre as empresas do Grupo PT e as entidades beneficiárias deverá ser feito exclusivamente de forma electrónica, aproveitando esta oportunidade para simplificar e agilizar igualmente o processo de pré-selecção. Não se encontra de facto justificação para a definição por parte das empresas do Grupo PT, de formulários - tipo que suportem o processo de implementação.

A SGC Telecom pensa que a forma mais simples e compreensível de adaptar os suportes, arquivados pelos operadores beneficiários, a preencher pelos clientes (impressos, registo on-line, etc...), passará por juntar aos actuais suportes de pré-selecção um conjunto de opções de escolha múltipla pelo cliente. Nomeadamente, se o cliente pretende que a totalidade dos serviços, actualmente facturados pelas empresas do Grupo PT, passem a constar na factura do operador beneficiário ou em alternativa, quais os serviços que pretende migrar de factura, incluídos numa lista detalhada com possibilidade de escolha individual.

## VII. Facturação e cobrança dos serviços abrangidos

A SGC Telecom concorda com o princípio de responsabilização das entidades beneficiárias relativamente aos custos e riscos de facturação e cobranças da mensalidade do acesso, desde que os mesmos, incluindo o risco de não cobrança, sejam considerados na categoria de custos evitáveis e, assim sendo, elegíveis para a definição do preço grossista do acesso.

Concorda, a SGC Telecom, em absoluto com o princípio de pagamento às empresas do Grupo PT do preço associado à ORLA no prazo de 30 dias após a recepção do

pagamento do cliente final. Neste sentido, torna-se necessária a definição clara de cliente incobrável para que o pagamento às empresas do Grupo PT se possa, ainda assim, efectuar para as situações limite de não pagamento por parte do cliente final. Desta definição deverá depender o valor estimado, como custo evitável pelas empresas do Grupo PT, pela transferência do risco de cobrança para as entidades beneficiárias.

Concorda, a SGC Telecom, com o modelo proposto para a facturação e cobrança dos restantes serviços abrangidos pela ORLA, sugerindo adicionalmente que a remuneração dos custos e risco de facturação e cobrança seja definida como uma percentagem do total facturado, para estes serviços, em cada factura. Também para estes serviços será necessária a definição de cliente incobrável para que o pagamento às empresas do Grupo PT se possa, ainda assim, efectuar para as situações limite de não pagamento por parte do cliente final.

Questões associadas ao incumprimento do prazo estipulado para o pagamento, deverão apenas referir-se a situações em que o pagamento do cliente tenha ocorrido e não a situações em que o cliente final tenha os seus pagamentos em atraso. Nos casos em que as empresas do Grupo PT estejam documentadas relativamente ao pagamento por parte dos clientes finais devem as mesmas confrontar as entidades beneficiárias para esclarecimento do eventual atraso antes de um eventual cancelamento da ORLA.

As entidades beneficiárias da ORLA deverão ter a possibilidade de pedir às empresas do Grupo PT para que a linha de assinante de clientes com dívidas pendentes possa ser suspensa enquanto a mesma não for regularizada, de acordo com as condições vigentes na Lei n.º 5/2004.

#### VIII. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento

O ICP-ANACOM deverá solicitar às entidades beneficiárias o envio periódico dos níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço condicionados pela acção das empresas do Grupo PT, para que os mesmos possam ser confrontados com a mesma informação enviada pelas empresas do Grupo PT.

Realça-se a importância de uma definição clara e inequívoca dos níveis de serviço associados à implementação da ORLA bem como das respectivas penalizações por incumprimento, sem os quais o impacto da oferta será bastante limitado.



#### IX. Relacionamento com o utilizador final

Tal como referido anteriormente, deverá ser o cliente final, e não as empresas do Grupo PT, a decidir sobre a inclusão ou não de todos os serviços facturados pelas empresas do Grupo PT na factura da entidade beneficiária. Esta possibilidade é a única que garante o cumprimento do objectivo da factura única com todas as vantagens para o cliente e para a gestão do mesmo.

Garantida a factura única, caso seja essa a vontade do cliente final, ficaria garantido igualmente um contacto e interface único para a resolução de todas as suas solicitações.

#### X. Definição de responsabilidades / Resolução de litígios

Considera a SGC Telecom excessivo o prazo máximo de resposta de 20 dias, sobretudo se existir um processo pendente com um cliente final. Sugerimos a sua redução para 8 dias.

A intervenção do ICP-ANACOM para a resolução de litígios deverá ocorrer sob solicitação de qualquer uma das partes e não deveria obrigar a um pedido conjunto.