

Comentários da SONAECOM, S.G.P.S. SA ao "Projecto de decisão do ICP-ANACOM sobre elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência de ORLA e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta"

I. Sumário Executivo

A Sonaecom SGPS S.A. considera que o projecto de decisão apresentado pelo ICP-ANACOM é claramente insuficiente face às necessidades do mercado. Caso os princípios orientadores da ORLA sejam mantidos tal como agora propostos, considera-se que as poucas vantagens concorrenciais que os Outros Operadores Licenciados (OOLs) hoje apresentam poderão ser seriamente condicionadas.

Como forma de inverter esta situação, identificam-se os seguintes aspectos críticos do projecto de decisão que deverão ser alterados:

1. Garantir o princípio da certeza regulatória, o qual exige que os estímulos ao desenvolvimento de infra-estruturas alternativas até hoje promovidos pelo ICP-ANACOM sejam mantidos, o que se deverá reflectir na garantia de uma margem mínima de 20% entre as mensalidades da ORALL e a da ORLA.
2. Deverá ser assegurada a existência de uma factura única para o cliente que subscreva a ORLA. Para tal, a opção de inclusão dos serviços que se mantêm na propriedade das empresas do Grupo PT deverá ser dos OOLs beneficiários.
3. Deverão ser assegurados os mecanismos que garantam a capacidade dos OOLs de responder às solicitações dos seus clientes, em pé de igualdade com as empresas do Grupo PT. Tais mecanismos requerem:
 - a. Sistemas de gestão de TT's com a PT Comunicações (incluindo abertura, monitorização do *status* e fecho);
 - b. Informação sobre as ofertas associadas ao acesso PT (incluem-se aqui serviços como barramento de chamadas, voice mail, pacotes de minutos, etc.);

- c. Acesso aos sistemas de aprovisionamento que permitam, por via electrónica, desencadear o processo de activação e desactivação dos diferentes serviços passíveis de ser implementados nos acessos do Grupo PT.
- 4. Deverá ser garantido que o levantamento das proibições hoje existentes a ofertas do Grupo PT que combinem a mensalidade do acesso com o tráfego telefónico, apenas serão levantadas após a satisfação dos seguintes requisitos:
 - a. Disponibilização de uma oferta de referência da ORLA que cumpra com os requisitos mínimos indispensáveis ao seu sucesso comercial (o que inclui a satisfação dos pontos 1 a 3 supra);
 - b. Disponibilização de um produto de interligação de capacidade pelas empresas do Grupo PT no âmbito das respectivas ofertas de referência de interligação.

II. Apreciação geral

- (2) A Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA) vem permitir aos operadores alternativos (OOLs - Outros Operadores Licenciados) o acesso a uma oferta intermédia entre o acesso indirecto e o acesso directo, a qual garante uma maior ligação do cliente ao OOL.
- (3) Como a Novis Telecom manifestou na sua resposta à consulta pública lançada em 2003 sobre esta oferta, uma ORLA adequadamente definida constituirá um importante complemento para as ofertas de acesso directo dos operadores alternativos.
- (4) Atendendo ao ritmo mais lento intrínseco à disponibilização em território nacional de ofertas de acesso directo, é inequívoca a importância que a ORLA poderá ter para complementar as ofertas dos OOLs nas zonas onde a cobertura das suas redes de acesso ainda não é plena.
- (5) Atendendo aos riscos inerentes ao investimento em redes alternativas num contexto como o mercado nacional (onde existem elevados custos económicos - tanto financeiros como burocráticos - inerentes à construção de redes em centros urbanos), a ORLA

posiciona-se como o complemento necessário à (i) criação de uma base crítica de clientes que incentive o investimento em rede de acesso em zonas limítrofes, ao mesmo tempo que proporcionará (ii) a introdução mais célere dos benefícios da concorrência nessas zonas mais remotas do território nacional.

- (6) No entanto, e de forma a garantir o equilíbrio das medidas regulamentares no mercado fixo, é fundamental que a complementaridade da ORLA face à ORALL seja assegurada. Para tal, além de uma homogeneidade a nível do serviço prestado (garantida pela criação de uma factura única e de um interface de serviço ao cliente centralizado no beneficiário da ORLA), é fundamental que os preços definidos garantam a manutenção dos investimentos nas redes de acesso dos OOLs.
- (7) Dito de outra forma, ter-se-á que atender a que a implementação de uma regra de *retail minus* na ORLA deverá ter como consequência uma reapreciação das condições económicas associadas à ORALL de forma a garantir que, por via da introdução de ofertas intermédias, sem recurso a investimentos em infra-estrutura própria, não se verifique uma eliminação do estímulo ao investimento sustentado em redes de telecomunicações alternativas.
- (8) De igual importância para o sucesso da ORLA, é a capacidade desta em assegurar que a satisfação plena dos requisitos considerados mínimos para o seu sucesso, sem os quais a introdução desta oferta irá contribuir para a degradação do desenvolvimento do mercado nacional de comunicações electrónicas.
- (9) Neste particular, é de especial importância atender a tentativas passadas do Grupo PT de lançamento de produtos que combinam a assinatura mensal e tráfego. A 29 de Maio de 2003 o ICP-ANACOM proibiu uma oferta da PT Comunicações com estas características, tendo condicionado a sua aprovação à disponibilização aos OOLs de ofertas grossistas que permitissem o lançamento de ofertas similares.
- (10) Assim, uma situação em que uma ORLA incompleta, que não assegure os elementos mínimos, seja considerada como suficiente para o levantamento de tal proibição contribuirá para que, no

médio prazo, o avanço, ainda que insuficiente, que se tem registado a nível de concorrência no mercado nacional, tanto no acesso directo como indirecto, seja colocado em causa.

(11) Ou seja, a opção que se coloca aos OOLs é, neste momento, clara: ou a ORLA a aprovar assegura que os OOLs estarão em pé de igualdade com o Grupo PT nesta matéria ou, então, é preferível não ter, de todo, qualquer oferta.

(12) De notar que, no que a este particular se refere, a ORLA não é suficiente, sendo imprescindível assegurar que também a interligação por capacidade seja disponibilizada em antecedência a qualquer lançamento de uma oferta do tipo "PT Linha de Rede Sem Assinatura".

(13) Tal necessidade advém de este tipo de ofertas se caracterizar por uma lógica de pacotes de minutos. Ora, como já por várias vezes foi manifestado junto do ICP-ANACOM, a concorrência com ofertas desse tipo apenas é assegurada com um produto de interligação por capacidade.

(14) São, portanto, dois os requisitos que se impõem à autorização pelo ICP-ANACOM de ofertas do Grupo PT que agreguem a componente de mensalidade com a de tráfego: (i) existência de uma ORLA que assegure o *level playing field* aos OOLs (condição *sine qua non* de tal oferta é, entre outras, o assegurar de uma factura única ao cliente) e (ii) existência de uma oferta de interligação por capacidade no âmbito da Oferta de Referência de Interligação do incumbente.

(15) No que se refere aos requisitos mínimos acima referidos, estes serão discutidos em pormenor no presente documento, mas destacam-se desde já três vertentes essenciais: (i) emissão de uma só factura que agregue todos os serviços disponibilizados ao cliente pelo OOL e operador notificado, (ii) assunção do interface perante o cliente pelo beneficiário para as questões relacionadas com o acesso e demais serviços sujeitos à ORLA e (iii) existência de processos completos e automatizados no que se refere à activação e gestão do cliente ao longo do seu ciclo de vida no âmbito desta oferta.

(16) Como é do conhecimento do ICP-ANACOM, um dos obstáculos que as actuais ofertas de acesso indirecto apresentam é a manutenção de uma relação directa entre o cliente e a PT Comunicações. Esta relação assenta em duas das vertentes acima identificadas:

a. Facturação de serviços que hoje estão excluídos da pré-selecção, criando uma situação de múltipla facturação que confunde e defrauda o cliente que, no intuito de eliminar a sua ligação ao operador notificado, solicitou a activação da pré-selecção;

b. Dependência do cliente face aos serviços de apoio ao cliente do operador notificado e que colocam o cliente numa situação de vulnerabilidade perante acções comerciais de *winback* e outras práticas anti-concorrenciais que, dada a sua natureza, não são facilmente controladas pelo regulador.

(17) Ora, na medida em que o projecto de deliberação do ICP-ANACOM não garante nenhuma destas condições, não se pode deixar de concluir pela sua insuficiência.

(18) Efectivamente, a possibilidade de existência de uma factura única é colocada em causa a partir do momento em que a facturação dos serviços do Grupo PT não abrangidos pela ORLA só será realizada pelos OOLs beneficiários caso as empresas notificadas assim o solicitem.

(19) O pressuposto de que tal dependerá da opção das empresas do Grupo PT entrega uma componente essencial do sucesso da ORLA à discricionariedade das entidades que sairão mais prejudicadas por esta oferta grossista. Esta lógica é, portanto, absolutamente inaceitável.

(20) No que se refere à capacidade do OOL beneficiário assegurar o interface com o cliente para todas as questões associadas aos serviços abrangidos pela ORLA, esta também é colocada em causa na medida em que o projecto de decisão não garante o acesso aos sistemas das empresas do Grupo PT que são imprescindíveis à prestação deste tipo de apoio.

(21) O lançamento da ORLA sem que tais processos e sistemas de apoio para resposta em tempo real às questões colocadas pelos clientes finais é equivalente à eliminação de qualquer interesse comercial desta oferta.

(22) A manter-se o que é proposto no projecto de decisão, os OOLs nunca poderão prestar um serviço equivalente àquele que a PT Comunicações irá lançar no âmbito de ofertas do tipo "PT Linha de Rede Sem Assinatura", agravando-se assim o fosso competitivo das ofertas dos OOLs face ao *portfolio* de serviços do Grupo PT.

(23) Atendendo ao acima exposto, passa-se à análise detalhada do projecto de decisão do regulador e à aferição da sua adequabilidade face às necessidades identificadas.

III. Análise específica

III.1. Entidades beneficiárias (ponto 2.1. do projecto de decisão)

(24) No que se refere a esta temática, é fundamental que seja claramente esclarecido que a pré-selecção de um só tipo de tráfego é suficiente para a adesão à ORLA do OOL pré-seleccionado.

III.2. Acessos abrangidos (ponto 2.2. do projecto de decisão)

(25) No que se refere aos acessos abrangidos pela ORLA, não existem razões para excluir os acessos RDIS (básicos e primários) do âmbito inicial da oferta.

(26) Efectivamente, a activação da ORLA é uma intervenção sobretudo lógica e não física, não tendo sido apresentadas quaisquer razões concretas que justifiquem o tratamento diferenciado de acessos consoante a tecnologia que os caracteriza:

- a. A nível técnico não se antevê qualquer complexidade adicional que justifique este diferimento da data de entrada em vigor da ORLA para este tipo de acessos. Aliás, tanto na pré-selecção como nas ofertas de banda larga não

existe, nem alguma vez existiu, este tipo de diferenciação.

- b. A nível processual, a exclusão dos acessos RDIS apenas virá complicar o processo de angariação e activação dos acessos. Efectivamente, esta derrogação da ORLA no caso dos acessos digitais obrigará a que os OOLs, no momento da angariação, obtenham informação detalhada sobre a tecnologia associada a todos os acessos do cliente. Ora, são já largamente conhecidas pelo ICP-ANACOM as dificuldades existentes na identificação da numeração dos clientes, informação essa que é bastante mais acessível aos clientes do que a que se refere à tecnologia subjacente aos acessos.

(27) Neste contexto, a aplicação diferida no tempo da ORLA, além de não ter justificação técnica, apenas virá acrescentar dificuldades acrescidas à própria comercialização da oferta sem que haja qualquer ganho para o consumidor.

(28) Adicionalmente, e se se atender à prática europeia nesta matéria, observa-se que são vários os países que optaram por um lançamento simultâneo da ORLA para acessos analógicos e RDIS (Alemanha, Irlanda, Dinamarca e Suécia¹).

(29) Neste contexto, o ponto 2.2. do projecto de deliberação deverá ser revisto de forma a que a ORLA contemple, desde o primeiro momento, tanto os acessos RDIS como os analógicos.

(30) Também se considera que a ORLA deverá ser alargada a situações em que os clientes não tenham ainda linha telefónica. Esta situação, que existe em outros países europeus, permitirá simplificar o processo de activação da ORLA em novos clientes dinamizando assim a penetração do serviço telefónico fixo em Portugal.

III.3. Serviços abrangidos (pontos 2.3., 2.4., 2.5. do projecto de decisão)

¹ Em Espanha, antes do congelamento da oferta pelo Governo, também estava prevista a inclusão de acessos digitais.

- (31) No que se refere aos serviços abrangidos pela ORLA há que distinguir duas realidades distintas:
- a. Serviços que são adquiridos por grosso pelo OOL beneficiário e para os quais este, por definição, terá liberdade em definir os preços de retalho;
 - b. Serviços que, no âmbito da ORLA, são sujeitos a mera facturação e cobrança pelo OOL de forma a garantir a existência de uma factura única.
- (32) No que se refere ao primeiro caso, é essencial assegurar aos OOLs total liberdade na definição dos preços de retalho das suas ofertas. O ponto 2.3. do projecto de deliberação não é claro no que se refere a este ponto, na medida em que pode ser interpretado como concedendo à PT Comunicações o poder de definir as condições de cobrança e facturação do acesso, o que poderá incluir o valor de retalho do acesso per se.
- (33) Tal interpretação não pode ser permitida na medida em que coarcta de forma irreversível o a competitividade desta oferta.
- (34) Para a segunda categoria de serviços é fundamental que a lógica subjacente ao projecto de decisão seja eliminada. Efectivamente, o projecto de decisão não garante uma das condições indispensáveis ao sucesso da ORLA: a factura única.
- (35) Para que o conceito de factura única subjacente à ORLA seja garantido, é fundamental que o OOL possa decidir da inclusão, ou não, na factura que irá emitir ao cliente de todos os serviços prestados pelas empresas notificadas e que se insiram no âmbito do contrato do serviço fixo de telefone (o que inclui os serviços descritos no ponto 3.1. do projecto de decisão e outros, como o SMS) .
- (36) Colocar esta opção como um direito a exercer pelas empresas notificadas é, na prática, garantir que a ORLA não apresentará as condições mínimas necessárias ao seu sucesso. É inegável a ausência de interesse do Grupo PT em proporcionar, da sua livre iniciativa, uma oferta que garanta o necessário *level playing field* aos OOLs.

- (37) Como já foi referido, a 29 de Maio de 2003 o regulador proibiu o lançamento da oferta "PT Linha de Rede Sem Assinatura", sendo a sua autorização condicionada à existência de condições para os OOLs que lhes permitam agregar, na mesma oferta, a assinatura e o tráfego.
- (38) Ora a satisfação destas condições passa necessariamente pela disponibilização da ORLA e de um produto de interligação de capacidade, como referido supra. Assim, a ausência no mercado destas duas ofertas, apenas pode levar a concluir que o interesse do Grupo PT em evitar a existência destas duas ofertas é superior ao benefício que considera poder obter com uma oferta do tipo "PT Linha de Rede Sem Assinatura".
- (39) Torna-se então inequívoco que entregar ao Grupo PT o controle de uma variável tão importante desta oferta, como é a possibilidade de existir uma verdadeira factura única para o cliente final que subscreva serviços de acesso indirecto dos OOLs, é assegurar que tal requisito não será satisfeito.
- (40) **Assim, a Sonaecom considera que o projecto de decisão tem que ser alterado de forma a atribuir aos OOLs o direito de poderem, se assim for a opção do cliente, assegurar a facturação total dos serviços associados à linha telefónica dos clientes do Grupo PT.**
- (41) No que se refere aos serviços facturados pelo Grupo PT e prestados por entidades terceiras, o princípio que está apresentado no projecto de decisão não levanta problemas pois, dada a importância para os beneficiários da ORLA em assegurar a factura única, a obrigação de negociação das condições a aplicar assegura os interesses das partes envolvidas: cliente final, beneficiário e entidade terceira proprietária do serviço a facturar e cobrar.
- (42) É relevante neste particular chamar a atenção para o facto de, ao contrário do que sucede entre o operador beneficiário da ORLA e as empresas do Grupo PT, quando se trata de serviços de entidades terceiras, existe total convergência de interesses entre estas entidades e os beneficiários.

- (43) Como se verá adiante, o que é essencial garantir é a forma como as empresas notificadas irão proceder à transferência da informação necessária à facturação e cobrança destes serviços aos beneficiários da ORLA.

III.4. Preços

III.4.1. Mensalidade grossista (ponto 2.6. do projecto de decisão)

- (44) Como foi posição da Novis Telecom na resposta à consulta pública da ORLA realizada em 2003, a regra de *retail minus* afigura-se como a mais adequada.
- (45) Atendendo aos serviços que as empresas do Grupo PT não irão prestar face a uma linha de rede normal, é claro que o valor final dificilmente será superior ao actualmente em vigor para a mensalidade da ORALL. No entanto, tal situação deve-se ao facto de, como aliás foi afirmado pelo próprio regulador no projecto de deliberação de 9 de Fevereiro último, os preços do lacete local não estarem adequados aos custos efectivamente incorridos.
- (46) Como foi referido na resposta da Sonaecom a essa consulta, existe um conjunto de elementos (*benchmark* internacional, indicadores sobre os custos de mão de obra nacionais, ofertas retalhistas da PT Comunicações, etc.) que justificam que a mensalidade do lacete local seja reduzida para as melhores práticas Europeias (abaixo dos 9 euros).
- (47) A presente análise da ORLA apenas reforça essa análise, devendo o ICP-ANACOM assegurar a continuidade da política regulamentar até hoje seguida de promoção do investimento em redes alternativas.
- (48) Efectivamente, e atendendo aos (i) preços praticados no retalho pela PT Comunicações, (ii) aos custos evitáveis na ORLA², (iii) ao facto de esses custos serem um subconjunto dos custos evitáveis na ORALL *vis-a-vis* as ofertas de retalho da PT

² Identificados no documento de consulta: (i) conhecer os clientes e o mercado, (ii) melhorar os produtos e serviços, (iii) comercializar e vender, (iv) cobrar, (v) *revenue assurance*, (vi) serviço informativo e comunicações assistidas, (vii) gerir a imagem e as relações externas da empresa, (viii) sistemas e processos de facturação, (ix) facturar e (x) reclamações na facturação. A estes deverá ser acrescido o custo relativo ao serviço de atendimento ao cliente. Este custo deverá ser relativo apenas à mensalidade do acesso ou abranger também os demais serviços, dependendo do que for definido no que se refere ao interface com o cliente para os serviços em que o beneficiário factura e cobra pelas empresas do Grupo PT (*vide* ponto II.8).

Comunicações, resulta de forma inequívoca que a percentagem a definir para a ORLA requer a revisão do preço da mensalidade de um lacete local no âmbito da ORALL para o intervalo das melhores práticas europeias (valor máximo de 8,86 euros) de forma a garantir uma margem entre o preço destas duas ofertas de, no mínimo, 20%.

III.4.2. Interligação

Interligação por minuto

- (49) Também no que se refere aos preços, é de estranhar não existir qualquer referência ao impacto que a ORLA terá nos preços de interligação a pagar pelos beneficiários às empresas do Grupo PT.
- (50) No que se refere aos clientes de acesso indirecto dos OOLs que solicitem uma oferta de factura única (situação que requer necessariamente a utilização da ORLA), verifica-se que deverá existir um impacto nos custos de interligação a pagar às empresas do Grupo PT.
- (51) Efectivamente, a componente de custo relativa ao lacete local deverá ser expurgada do custo de interligação relativo à originação de chamada, na medida em que a utilização do tráfego cursado nessa componente da rede está incluída no valor da mensalidade grossista relativa ao acesso.
- (52) De igual forma, os pagamentos de interligação dos demais operadores que prestem serviços com base na linha de assinante deverão ser repartidos entre as empresas do Grupo PT e os beneficiários da ORLA sob pena de, na realidade, se verificar uma dupla facturação do serviço de interligação por parte das primeiras. Caso as empresas do grupo PT recebam integralmente a originação associada a esses serviços estar-se-á perante uma situação de apropriação de receitas dos beneficiários da ORLA.
- (53) Como exemplo, tomando o caso de um operador beneficiário que tenha a ORLA activa num cliente seu de pré-selecção, o valor a pagar às empresas do Grupo PT, correspondente à originação de chamada, não será já uma originação, mas um trânsito (já que a originação estará incluída no preço grossista da ORLA).

(54) Isto é, assumindo que o beneficiário tem assegurada **originação** de nível trânsito simples para a globalidade do território nacional com as empresas do Grupo PT, irá pagar um preço de **trânsito** a nível local o qual, na realidade, nada mais será do que o preço de originação de nível trânsito simples subtraído do preço de originação de nível local, acrescido do valor correspondente à comutação local:

Preço do serviço de trânsito de nível local = Orig. trânsito
simples - Orig. Local +
custo associado à comutação
local

(55) Este raciocínio aplicar-se-á aos demais casos identificados supra, devendo a decisão final fazer referência explícita à necessidade de criação na ORI destes serviços de interligação, sendo que a metodologia de definição destes preços deverá ser o da orientação para os custos.

(56) Naturalmente que a ORLA deverá remeter para a ORI no que a estes preços se refere.

(57) O ponto 2.14 do projecto de decisão deverá ser alterado em consonância com o aqui exposto, de forma a garantir que o encontro de contas aí referido tenha em consideração estes custos.

Interligação por capacidade

(58) Como foi já referido anteriormente, é fundamental que, antes do lançamento da ORLA, a PT Comunicações assegure a disponibilização de um serviço de interligação por capacidade.

(59) Tal necessidade deriva da necessidade de assegurar aos OOLs as mesmas condições que a PT Comunicações tem no que se refere ao lançamento de ofertas que agreguem a mensalidade com tráfego, o que apenas é possível com a ORLA e a interligação por capacidade.

(60) Obviamente que, atendendo ao já descrito a propósito da interligação por minuto, o produto de interligação por

capacidade deverá abranger tanto os serviços de originação como de trânsito, devendo ser incluídos na ORI com referência na ORLA.

III.4.3. Activação

(61) O projecto de decisão é omissivo no que se refere ao preço de activação da ORLA, não sendo perceptível se significa que o ICP-ANACOM considera que tal custo não deverá existir.

(62) Na perspectiva da Sonaecom é claro que não existe justificação para tal custo. Não se pode confundir a activação da ORLA com a activação dos serviços que a tornam uma opção para o cliente (ADSL ou pré-selecção).

(63) Efectivamente, tomando-se o caso de activação da ORLA num cliente que já seja, por exemplo, cliente de pré-selecção do beneficiário³, verifica-se que a operação de activação é essencialmente uma questão de alteração dos fluxos existentes, sem que exista uma alteração técnica do serviço prestado. A activação da ORLA neste caso repercute-se, essencialmente, nos seguintes aspectos:

- a. Em vez de facturar o cliente final, as empresas notificadas deverão passar essa informação ao beneficiário para que este possa facturar. Tal processo não implica investimentos adicionais já que, como se verá adiante, a informação necessária transmitir resume-se aos CDRs já rateados;
- b. Trata-se de gerir de forma centralizada as questões relacionadas com a resolução das questões levantadas pelos clientes aderentes à ORLA. Neste caso, o custo acrescido que poderá existir no serviço de atendimento a operadores será contrabalançado pela redução da carga de trabalho no serviço de atendimento de clientes de retalho.
- c. Relativamente à gestão das relações de interligação com entidades terceiras que prestem serviços com base nas linhas de acesso onde a ORLA seja activada, esta gestão

³ Aquando do lançamento da ORLA a maioria das activações serão precisamente activações de clientes já existentes do OOL beneficiário (*upselling*).

também não implica custos acrescidos para as entidades notificadas já que o processo será em tudo similar ao referido na alínea a) supra.

(64) Atendendo ao acima exposto, não se identificam custos de activação da ORLA que sejam de repercutir na oferta de referência.

III.4.3. Facturação, cobrança e risco de não cobrança (pontos 2.14, 3.1., 3.2., 3.3., 3.4. e 3.5. do projecto de decisão)

(65) No que se refere às regras relativas aos preços de facturação, cobrança e risco de não cobrança enunciadas no projecto de decisão, a Sonaecom considera ser essencial que o ICP-ANACOM seja inequívoco no que se refere à responsabilidade que os OOLs beneficiários têm na definição dos preços a cobrar por estes serviços.

(66) Ao longo do documento do regulador, e quando se trata da facturação e cobrança dos serviços das empresas do Grupo PT em que estas mantêm a propriedade dos mesmos, é repetida a frase: "*(...) A entidade beneficiária da ORLA deve, ..., facturar e cobrar aos utilizadores finais as chamadas..., actualmente facturadas e cobradas aos utilizadores finais originadores por empresas do Grupo PT, ..., nos termos previstos na Proposta de Referência de ORLA, (...)*".

(67) Ora, esta redacção pode ser perniciososa, na medida em que pode ser interpretada como dando possibilidade às empresas do Grupo PT de definirem os preços de facturação, cobrança e risco de não cobrança que os OOLs beneficiários lhes poderão aplicar!!

(68) Não obstante o absurdo de tal situação, impõe-se que seja inequivocamente explicitado que cada beneficiário da ORLA é responsável pela definição dos preços dos serviços que presta.

(69) Paralelamente, deverá ser explicitado que o serviço de facturação e cobrança poderá ser dissociado do serviço de risco de não cobrança, tal como sucede nas demais situações em que estes serviços são prestados.

(70) Novamente é de sublinhar que o aqui solicitado replica a situação vivida nas relações que qualquer prestador de acesso directo estabelece com os demais prestadores, pelo que é algo já implementado nas relações entre OOLs.

III.5. Processo de implementação

(71) No que se refere ao processo de implementação, deverão ser atendidas as seguintes vertentes:

- a. Elegibilidade de clientes;
- b. Processo de activação e cancelamento;
- c. Acções de *winback*.

Elegibilidade de clientes (omissa no projecto de decisão)

(72) A ORLA está definida como sendo passível de activar em qualquer linha que suporte o serviço de pré-selecção e/ou ADSL do OOL beneficiário.

(73) À semelhança do que sucede na ORALL e no ADSL, não deverá ser exigido que o cliente que subscreve a ORLA num dado acesso, tenha que ser o mesmo que o titular do contrato com a PT Comunicações. Tal deve-se ao facto de, tal como o próprio ICP-ANACOM refere, dever ser assegurado o princípio de independência das relações contratuais cliente - beneficiário da ORLA e cliente - empresas notificadas (Grupo PT).

(74) Aliás, a partir do momento em que no ADSL tal obrigação não existe, não faz qualquer sentido que na ORLA venha a ser imposta, já que a ligação que é estabelecida entre estas ofertas obriga, implicitamente, à dissociabilidade da relação contratual da ORLA face à relação existente no acesso directo.

(75) Esta solução é também semelhante à que a própria PT Comunicações tem para os seus próprios serviços. No caso dos pacotes de minutos comercializados por essa empresa, não existe

qualquer obrigação de que a activação do pacote seja feita pelo titular do contrato de acesso directo.

(76) Outro exemplo de um serviço que não é necessariamente facturado ao cliente com quem a relação contratual existe é o do serviço de acesso à Internet de banda estreita.

(77) Neste aspecto é também de atender à necessidade de prevenir situações em que os clientes, de forma repetida, não paguem as suas facturas e, de forma a evitar o cancelamento do serviço, vão mudando de OOL.

(78) Para tal, deverá ser definido um critério, de acordo com o montante da dívida e o tempo em que a mesma está em aberto, que impedirá o cliente de solicitar a ORLA a um novo OOL enquanto essa dívida não seja saldada. Caso contrário, estar-se-á a criar uma oportunidade para abusos por parte de clientes mal intencionados e que poderão criar uma espiral de *bad debt* associado a esta oferta.

Processo de activação e cancelamento (pontos 2.8., 2.9., 2.10., 2.11., 2.12., 2.13. do projecto de decisão)

(79) No que se refere a este ponto, a redacção do projecto de decisão é contraditória. Se por um lado, é referido que a activação deverá ser desencadeada pelo cliente com base em gravação de chamada telefónica (ponto 3.7.), gravação essa que conduzirá ao envio do pedido de activação da ORLA via ficheiro electrónico, o ponto 2.8. refere que "(...) os aspectos processuais associados à ORLA devem seguir os pontos equivalentes respeitantes à pré-selecção, conforme previstos na Especificação de pré-selecção pelos prestadores de serviço fixo de telefone. (...)".

(80) A articulação destes dois pontos poderá ser encontrada também no ponto 2.8., quando se refere: "(...) Sem prejuízo, é justificável a adopção pontual de procedimentos no âmbito da ORLA diferentes dos associados à pré-selecção, que constituem aperfeiçoamento dos últimos. (...)".

(81) No entanto, a relação não é explícita pelo que poderá conduzir a que haja uma interpretação de acumular o actual processo de activação via papel (utilizado na pré-selecção) com o sistema de gravação de mensagens.

(82) O entendimento da Sonaecom é que, tal situação, apenas agravará a situação hoje existente na pré-selecção. Assim, no que se refere ao processo de activação da ORLA, deverá ser explícito o seguinte:

a. Nos casos em que a ORLA seja solicitada para um acesso onde já exista o serviço de pré-selecção e/ou ADSL, deverá ser enviado um ficheiro electrónico com o pedido (em moldes a definir em grupo de trabalho), sendo esta condição suficiente para a activação da ORLA. Este ficheiro poderá ser remetido no âmbito do processo de activação electrónico referente a qualquer uma das ofertas que suportam a ORLA (pré-selecção ou ADSL), de forma a evitar os custos de desenvolvimento de uma aplicação específica para a ORLA. Tendo por base a gravação da solicitação do cliente, não será exigida qualquer documentação de suporte que valide o pedido de ficheiro, sendo que o OOL beneficiário tem a obrigação de assegurar que, em caso de reclamação do cliente, se deverá encontrar dotado dos meios de prova documentais⁴ da solicitação do cliente.

b. Sempre que a ORLA seja activada em simultâneo com a pré-selecção e/ou ADSL, deverá ser assegurado o envio dos ficheiros electrónicos previstos nos processos de activação destas duas últimas ofertas, devendo ser incluída uma referência de que, associada à activação do serviço em causa (ADSL e/ou pré-selecção), a ORLA também deverá ser activada. Nestes casos de activação da ORLA e das ofertas de suporte para um mesmo acesso, o processo da ORLA deverá prevalecer. Isto é, e tomando o caso de uma activação da ORLA com pré-selecção, não será necessário remeter qualquer documentação às empresas do Grupo PT, como sucede nos casos de activação individual da pré-selecção. O ficheiro electrónico será suficiente.

⁴ Deverá ser definido um período inicial onde a gravação será elemento suficiente, findo o qual o OOL deverá assegurar a apresentação do contrato assinado pelo seu cliente.

c. No que se refere a situações em que sejam recebidos pedidos de activação da ORLA de vários OOLs e todos para o mesmo acesso, deverá ser aplicada a regra em vigor para a pré-selecção desde o lançamento deste serviço: após recepção do primeiro pedido de activação, deverá existir um período de guarda correspondente ao período de activação do serviço de suporte associado (pré-selecção - 5 dias úteis / ADSL - dependente da oferta⁵), durante o qual qualquer pedido de activação da ORLA vindo de outro OOL deverá ser rejeitado com um código de erro específico.

O acesso só deverá ser disponibilizado para nova activação após o fim desse período de guarda.

(83) No que se refere ao processo de cancelamento, também deverá ser adoptado um processo melhorado face ao existente na pré-selecção. Assim, deverá existir um processo de notificação prévia do OLL com quem o cliente irá rescindir o contrato, de forma a que não suceda o que hoje sucede na pré-selecção: o OOL toma conhecimento póstumo da desactivação, i.e., depois desta ter ocorrido. Ora, na medida em que, no âmbito da ORLA, o OOL tem responsabilidades acrescidas no que se refere à facturação e cobrança de serviços de terceiros, é fundamental que haja um pré-aviso que permita ao OOL iniciar os processos de fecho da conta do cliente e de acerto de contas, fundamentais para assegurar a continuidade da facturação dos serviços do cliente no seu novo prestador de factura única.

(84) Neste sentido, deverá haver uma divulgação para o OOL beneficiário cessante da existência de um pedido de desactivação do seu serviço, a qual deverá ocorrer em simultâneo à recepção do pedido de activação para o novo OOL.

Acções de winback (omisso no projecto de decisão)

(85) No que ao winback se refere, a Sonaecom discorda em absoluto da proposta do ICP-ANACOM de não ser necessário qualquer provisão adicional.

⁵ O serviço de ADSL poderá ser prestado com base na ORALL ou na oferta Rede ADSL.PT, sendo que os prazos de activação variam consoante a oferta e modalidade escolhidas.

- (86) Efectivamente, tal afirmação esquece por completo que a ORLA pode ser activada independentemente da pré-selecção: sem que esta exista sequer ou, então, muito tempo depois de ter sido activada, altura em que o período de guarda de 6 meses já decorreu.
- (87) Na medida em que o ICP-ANACOM aceita a necessidade de tal período aquando da activação simultânea da pré-selecção, não existe qualquer razão para que necessidade semelhante não ocorra quando a ORLA é activada de forma desfasada desta oferta.
- (88) A afirmação de que "*(...) é expectável que, frequentemente, a solicitação de implementação da ORLA e o pedido de activação da pré-selecção ocorram em simultâneo (...)*" é particularmente insustentada. O ICP-ANACOM não apresenta qualquer indício que tal suceda. Mais, se assim fosse, não existiria interesse em associar a ORLA a acessos que tenham apenas o serviço de ADSL.
- (89) Finalmente, este raciocínio do ICP-ANACOM esquece por completo que a ORLA será uma evolução natural dos actuais clientes de pré-selecção sendo que, sem o período de guarda, os mesmos estarão particularmente vulneráveis a ofertas do Grupo PT enquadradas na lógica do serviço "PT Linha de Rede Sem Assinatura".
- (90) Ora, não existindo quaisquer razões para acreditar que as acções de *winback* do Grupo PT diminuíram de intensidade e agressividade face à data em que o período de guarda foi implementado, como aliás o que hoje sucede face aos clientes de acesso directo dos OOLs comprova, não se compreende que outras condições ou realidade do mercado o ICP-ANACOM se propõe ir avaliar e que o possam, de forma mais contundente, conduzir à conclusão da necessidade deste período de guarda para a ORLA.
- (91) Resumindo, é especialmente importante que o período de guarda esteja indexado à ORLA, de forma a garantir que o utilizador final poderá "(...) realizar uma escolha livre e esclarecida do serviço que pretende, experimentando-o e mantendo a liberdade de continuar cliente ou proceder à desvinculação contratual em relação à entidade beneficiária da ORLA (...)",

sendo que se propõe que o período de guarda seja alargado para 12 meses.

III.6. Facturação e cobrança dos serviços abrangidos (pontos 3.8 e 3.9.)

(92) No que a este processo se refere, é fundamental atender a dois aspectos distintos:

- a. Informação mínima necessária receber das empresas do Grupo PT;
- b. Diferenças nos ciclos de facturação dos diferentes OOLs.

(93) No que ao primeiro aspecto se refere, é fundamental que as empresas do Grupo PT remetam, com uma periodicidade de 2 em 2 dias (calendário), os CDRs rateados relativamente aos serviços em que o OOL beneficiário apenas efectua o serviço de facturação e cobrança (e risco de não cobrança).

(94) É particularmente preocupante constatar que a obrigação das empresas do Grupo PT de passar esta informação tanto no que se refere aos seus serviços como para os dos demais operadores que tenham serviços suportados na linha de assinante e que sejam facturados e cobrados pelo beneficiário não ser clara.

(95) Assim, é fundamental que o ICP-ANACOM inclua um ponto que esclareça que a obrigação de passagem da informação referida em (92) abarca a totalidade dos serviços que venham a ser facturados e cobrados pelos beneficiários da ORLA, independentemente de serem serviços propriedade das empresas do Grupo PT.

(96) No que se refere aos ciclos de facturação, dado que estes poderão ser inferiores a 30 dias, a regra definida no ponto 3.8., em que as empresas do Grupo PT deverão entregar a informação relevante para facturação e cobrança da mensalidade, deverá ser flexibilizada para assegurar a compatibilidade com os ciclos de facturação dos diferentes OOLs.

(97) Nesse sentido, a obrigação do 3.8. deverá ser alterada de forma a que, assim que existam alterações relevantes à

informação necessária à facturação e cobrança da mensalidade, estas sejam comunicadas ao OOL. Em particular, essa passagem de informação deverá ser assegurada ao OOL no prazo máximo de 1 dia (calendário) após a alteração da informação anteriormente em vigor.

(98) Finalmente, existem um ponto adicional que deverá ser abordado neste contexto, relativo aos casos de não entrega dos valores facturados e cobrados junto dos clientes.

(99) A regra definida em 3.9. é excessiva na medida em que (i) não contempla situações em que existam diferendos nos encontros de contas e (ii) não existe em situações similares, como seja os casos em que a PT Comunicações factura os serviços de outros OOLs. Neste contexto, este ponto deverá ser eliminado, devendo prevalecer as regras que hoje existem para a PT Comunicações quando factura e cobra serviços de outros OOLs em linhas de rede sua propriedade.

III.7. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento (pontos 2.15., 2.17., 2.18. e 2.19. do projecto de decisão

(100) A definição de níveis de serviço para todos os serviços prestados no âmbito da ORLA é fundamental, bem como a definição de penalizações dissuasoras de eventuais incumprimentos.

(101) Neste contexto, a obrigação imposta no ponto 2.15. assume particular importância, na medida em que assegura os princípios de transparência e não discriminação.

(102) No entanto, existe a necessidade de (i) correcção de alguns indicadores propostos pelo ICP-ANACOM, na medida em que a redacção apresentada está dirigida para o serviço prestado ao cliente final do OOL beneficiário e não para o serviço que a PT Comunicações presta aos OOLs (é o caso da alínea c) do ponto 2.17) e (ii) de introdução de novos, como sejam os tempos de reposição de serviço no caso de intervenções na rede da PT Comunicações que impliquem a suspensão de serviços (veja-se o

caso da pré-selecção que é suspensa aos clientes dos OOLs quando determinadas intervenções são efectuadas a pedido do cliente⁶).

(103) Relativamente a este ponto, a Sonaecom considera de especial importância que seja criado um grupo de trabalho que, com um mandato preciso e duração pré-definida, apresente uma proposta global e exaustiva dos SLAs (e respectivas penalizações) a incluir na ORLA pelas empresas do Grupo PT.

III.8. Relacionamento com o cliente final

(104) Neste particular também se verifica uma grande ambiguidade no que é proposto no projecto de decisão.

(105) O entendimento da Sonaecom é o de que, caso o OOL beneficiário opte pela facturação e cobrança dos serviços cuja propriedade seja das empresas do Grupo PT, o relacionamento com o cliente final da responsabilidade do beneficiário deverá ser alargado.

(106) Nessa situação, o OOL beneficiário deverá assumir o interface com o cliente para as seguintes situações:

- a. Activação e cancelamento de serviços associados ao acesso;
- b. Gestão e manutenção do acesso;
- c. Questões associadas à facturação dos serviços incluídos na factura emitida pelo OOL beneficiário.

(107) Para tal, é fundamental que sejam assegurados os meios necessários para que o OOL possa, aquando da recepção da chamada do cliente, dar resposta em tempo real às suas questões.

(108) Ou seja, é necessário que exista visibilidade sobre:

- a. Sistemas de gestão de TT's da PT Comunicações (incluindo abertura, monitorização do *status* e fecho);

⁶ É o caso de migrações de acessos analógicos para RDIS e vice-versa.

- b. Informação sobre as ofertas associadas ao acesso PT (incluem-se aqui serviços como barramento de chamadas, voice mail, pacotes de minutos, etc.);
- c. Acesso aos sistemas de aprovisionamento que permitam, por via electrónica, desencadear o processo de activação e desactivação dos diferentes serviços passíveis de ser implementados nos acessos do Grupo PT.

(109) Adicionalmente, deverá ser disponibilizado um serviço de apoio ao OOL beneficiário para colocação de questões mais complexas que surjam no âmbito do seu relacionamento com o cliente.

(110) Atendendo ao acima exposto, é fundamental que exista um grupo de trabalho que, com um mandato específico de duração pré-definida, proponha uma especificação para os processos e sistemas a implementar.

(111) Sublinha-se a importância de que este grupo de trabalho seja coordenado pelo ICP-ANACOM de forma a que, o que sucedeu no caso dos sistemas automático de aprovisionamento da ORALL, não se repita.

(112) Efectivamente, e como é do conhecimento do ICP-ANACOM, o sistema de aprovisionamento da ORALL deveria estar implementado desde 1 de Dezembro de 2003, sendo que hoje ainda não se encontra em produção.

(113) No caso da ORLA, a criticidade desta componente da oferta é acrescida, pois não poderá existir lançamento comercial de qualquer oferta sem que, antes, os sistemas conexos não estejam totalmente implementados e em produção. Não é viável o lançamento comercial da ORLA baseado em processos manuais que não assegurem o acesso em tempo real às funcionalidades supra.

III.9. Definição de responsabilidades /Resolução de litígios

(114) A Sonaecom considera que o estabelecido no ponto 2.21. do projecto de decisão não poderá ser interpretado como sendo condição prévia a uma solicitação de intervenção junto do ICP-

ANACOM. Isto porque, dependendo da situação, um prazo de 20 dias para obter uma primeira reacção face a uma situação urgente poderá ser demasiado alargado.

III.10. Grupos de trabalho

(115) Como é referido ao longo deste documento, a Sonaecom considera fundamental que o ICP-ANACOM dinamize e coordene a criação de grupos de trabalho, com mandatos específicos para a definição dos aspectos processuais e de sistemas relacionados com a ORLA.

(116) Considera-se que, dada a extrema complexidade desta oferta, não se poderá delegar apenas no Grupo PT a definição destes aspectos cruciais, até porque conduzirá irremediavelmente a uma situação de sucessivas alterações à oferta de referência até que se obtenha um resultado que satisfaça as necessidades do mercado.

(117) Como já foi referido antes, as entidades do Grupo PT não têm qualquer incentivo à disponibilização de uma oferta que reúna as condições mínimas necessárias à criação de condições não discriminatórias no mercado, pelo que os OOLs não deverão ser excluídos de aspectos críticos do processo de definição da ORLA.

IV. Considerações finais

(118) Resta reafirmar a preocupação da Sonaecom no que se refere à eventual autorização do ICP-ANACOM ao Grupo PT em lançar ofertas retalhistas que agreguem tráfego e mensalidade.

(119) Como já foi referido, é fundamental que tal autorização seja apenas dada quando existirem os requisitos necessários para os demais OOLs lançarem ofertas similares. Esses requisitos considerar-se-ão satisfeitos quando, cumulativamente:

- a. Esteja publicada uma oferta de referência da ORLA;
- b. Os processos nela definidos estejam totalmente implementados, incluindo o que se refere à automatização dos mesmos.

c. Exista uma oferta de interligação de capacidade também ela totalmente definida e em funcionamento no mercado.

(120) Como regra genérica, o desbloqueamento das ofertas retalhistas do Grupo PT apenas poderá suceder após o lançamento de ofertas comerciais dos demais operadores baseadas na ORLA.