



**ELEMENTOS MÍNIMOS A CONSTAREM NA PROPOSTA DE REFERÊNCIA DE  
OFERTA DE REALUGUER DA LINHA DE ASSINANTE E ESPECIFICAÇÕES  
APLICÁVEIS ÀS ENTIDADES BENEFICIÁRIAS DA OFERTA**

**Comentários da Tele2 ao projecto de decisão do Conselho de Administração do  
ICP-Autoridade Nacional de Comunicações de 3 de Fevereiro de 2005**

4 de Março de 2005

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O Conselho de Administração do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou, em 3 de Fevereiro de 2005, o sentido provável de decisão sobre “os elementos mínimos a constarem na Proposta de Referência da Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA) e as especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta”. A Tele2, vem pela presente apresentar a sua posição face ao projecto de decisão da ANACOM, bem como, salientar alguns aspectos relativamente aos elementos mínimos que devem constar da ORLA.

Resumidamente:

- (1) A Tele2 discorda, no entanto, com a proposta relativa aos serviços abrangidos pela ORLA.
- (2) A Tele2 entende que a metodologia de determinação do preço pelo retalho menos se trata de uma matéria nuclear da qual depende o sucesso desta oferta sob pena de se correr o sério risco de estreitamento excessivo das margens dos beneficiários da ORLA.
- (3) A Tele2 considera francamente importante assegurar que o processo de implementação da ORLA esteja totalmente operacional antes de qualquer levantamento de restrições à comercialização pela PT de produtos sem assinatura mensal. A Tele2 sugere que se estabeleça um período de guarda de 6 meses que permita assegurar que esta oferta tenha atingido uma fase de maturação adequada que possa dar alguma consistência e possibilidade de se afirmar como uma alternativa efectiva ao acesso directo proporcionado pelo incumbente.
- (4) A Tele2 considera crucial que a implementação da ORLA seja consentânea com a introdução de alterações na Especificação de pré-selecção que permitam aproximar os dois procedimentos.
- (5) Relativamente aos parâmetros de qualidade e à capacidade dos operadores beneficiários da ORLA poderem responder em condições adequadas às solicitações dos assinantes, a Tele2 considera necessário estabelecer um sistema de informação de *interface* directo com os sistemas da PT bem como o estabelecimento de procedimentos expeditos para o reporte e resolução de avarias.

Lisboa, 4 de Março de 2005

Tele2 Portugal

## I INTRODUÇÃO

### I. CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS

Na sequência da deliberação da ANACOM de 14/12/2004, que define as obrigações aplicáveis, nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), às empresas com poder de mercado significativo nos mercados retalhistas de banda estreita, a ANACOM determinou que as empresas do Grupo PT (“PT”) activas nos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e para clientes não residenciais têm a obrigação de disponibilizar uma Proposta de Referência da ORLA.

O projecto de decisão da ANACOM de 3 de Fevereiro de 2005 definiu os elementos mínimos que devem constar da Proposta de Referência da ORLA, incluindo os procedimentos e as obrigações específicas dirigidas tanto à PT como às entidades beneficiárias da ORLA, tendo em vista a sua adequada implementação.

A Tele2<sup>1</sup>, na sua qualidade de operador de comunicações electrónicas de voz e dados fixos e, portanto, directamente interessada nesta oferta, vem apresentar a sua posição e comentários.

Atentos os comportamentos passados da PT e de forma a evitar a repetição de episódios lamentáveis como os que atrasaram a efectivação de ofertas como a do lacete local, qualquer levantamento de restrições à comercialização por parte das empresas do grupo PT, nomeadamente a PT Comunicações, SA, de produtos sem (ou com desconto) assinatura mensal, deve estar sujeito à condição prévia de estarem em plena operação um número mínimo de utilizadores da ORLA.

A proposta de decisão em análise divide-se em duas partes que serão objecto de apreciação no presente documento.

Por simplicidade de exposição, os presentes comentários seguirão a ordem do projecto de decisão acrescentando-se as observações e sugestões que a Tele2 entende ser conveniente.

### II. ENQUADRAMENTO EUROPEU

Cumprido em primeiro lugar salientar que a ORLA não é, infelizmente, uma realidade na maioria dos Estados membros da UE. Por este facto, a Tele2 considera ser de sublinhar e aplaudir a iniciativa da ANACOM de introduzir a ORLA em Portugal e assim alinhar pelas melhores práticas.

---

<sup>1</sup> Telemilénio – Telecomunicações, sociedade unipessoal, Lda (“Tele2”).

Em termos europeus a Tele2 estima que entre 30% a 50% das receitas dos operadores incumbentes tenham origem nos no aluguer das cerca de 205 milhões de linhas telefónicas de assinante.

Assim, caso se verificasse uma redução do montante pago por cada utilizador pelo aluguer da linha no valor de apenas – 6,9%, o que equivale a 1 Euro por mês, o valor acumulado ao fim de um ano permitiria aos consumidores europeus beneficiar de descontos na ordem dos 2.460 mil milhões de Euros<sup>2</sup>.

Em toda a Europa a principal barreira à mudança de operador é a existência de duas facturas, uma pelo aluguer da linha e, a outra, pelo serviço de comunicações. A razão para este comportamento é só uma: a necessidade de simplicidade.

A Tele2 entende que está situação demonstra bem as vantagens que os operadores incumbentes, como a PT, continuam a beneficiar por manterem a propriedade dos acessos aos clientes finais herdados dos respectivos monopólios.

Para além de Portugal, em que a Tele2 pretende oferecer acessos através da ORLA, o grupo Tele2 oferece este serviço em três países, a Suécia, a Noruega e a Dinamarca. Todas estas experiências têm como denominador comum o esmagamento de margens imposto pelos incumbentes à Tele2, bem como uma pronunciada tendência dos incumbentes para se concentrarem em formas de impedir os seus clientes de os abandonarem em lugar de procurarem formas de aumentar a satisfação do cliente.

A viabilização económica do aluguer da linha de assinante é uma questão de concorrência fundamental para permitir aos novos operadores satisfazer a forte pressão do mercado para a existência de uma factura única.

Neste quadro, o preço grossista a fixar para ofertas como a ORLA é fundamental, como melhor se refere infra, para evitar esmagamento das margens é necessário que o preço da oferta grossista seja pelo menos de 40% do valor de retalho.

Para a Tele2 encontrar um preço justo para uma oferta deste tipo depende da capacidade de contrariar a tendência de sobrevalorizar os custos das redes de acesso.

Seguidamente referiremos apenas a título de exemplo três casos em que as condições de ofertas grossistas de linhas de telefónicas provocam esmagamento de margens.

- (1) Dinamarca: a oferta grossista do incumbente consiste num desconto nominal de 21% sobre o valor base de um conjunto de produtos retalhistas. Porém, para que um operador alternativo possa ter uma oferta verdadeiramente concorrencial com a do incumbente, será necessário oferecer um conjunto alargado de serviços suplementares que reduzem o valor real do desconto para

---

<sup>2</sup> Monopoly Challenger III 3<sup>rd</sup> Edition

um nível próximo dos 12%. Ora, com esta a margem não é suficiente sequer para cobrir os custos adicionais de facturação, *customer care*, etc.

- (2) *Áustria*: o regulador austríaco também impôs ao incumbente uma oferta grossista de realuguer de linha porém, neste caso, sendo o preço de retalho de 13.32 Euros e o preço grossista de 12,70 Euros, a margem é de apenas 4,65%. Adicionalmente o incumbente impõe o pagamento de uma taxa de instalação do serviço grossista na ordem das centenas de milhar de euros. Considerando que é esta margem que deve cobrir os custos adicionais dos operadores beneficiários, a oferta não é pura e simplesmente economicamente viável.
- (3) *Alemanha*: na Alemanha, muito embora o RegTP tenha imposto em 2001 a obrigação de existência de uma oferta grossista, com o argumento da mudança de quadro regulamentar, o incumbente conseguiu adiar por três anos a entrada em vigor da oferta. Com a nova lei, surgida em meados de 2004, a obrigação de oferecer este serviço não pode ser imposta ao incumbente pelo menos até 2008.

Estes são apenas três exemplos da forma como uma medida que é, do ponto de vista do mercado, estruturalmente favorável e saudável pode ficar remetida à quase inutilidade.

## II COMENTÁRIOS

### I. DEFINIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

#### A. Entendimento da ANACOM

Entende a ANACOM que as entidades beneficiárias da ORLA serão as que prestem (i) serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção; ou (ii) serviços de acesso à Internet em banda larga.

Os acessos abrangidos pela ORLA serão os acessos analógicos, RDIS Básicos e RDIS Primários, pretendendo a ANACOM que, até Abril de 2006, a PT reformule a Proposta de Referência de ORLA, para passar a abranger os acessos RDIS básicos e RDIS Primários.

No que se refere às chamadas não elegíveis, e.g. os números não geográficos, que podem ser prestadas tanto pela PT como por terceiros, a ANACOM entende que estas deverão ser facturadas e cobradas aos utilizadores finais originadores pela PT, na medida em que, nos casos dos acessos ORLA, é o prestador de acesso directo.

#### B. Comentário da Tele2

A Tele2 concorda com a identificação das entidades beneficiárias, e com o calendário de alargamento da ORLA proposto.

A Tele2 não concorda, no entanto, com a proposta relativa aos serviços abrangidos pela ORLA.

Com efeito, a experiência internacional da Tele2 demonstra que em todos os mercados em que esta oferta está disponível, a vantagem fundamental para a promoção da concorrência e dinamização do mercado consiste em permitir ao operador alternativo emitir ao assinante do serviço uma factura única de comunicações electrónica. Esta vantagem permite aos operadores que não dispõem de uma rede de acesso uma maior estabilidade da sua base de clientes, contra as campanhas anti competitivas do incumbente.

Por sua vez, esta estabilidade permite aos operadores alternativos sustentar com maior segurança políticas comerciais agressivas que se traduzem em benefícios para os consumidores e para o mercado no seu todo.

Desta forma, o facto da facturação de serviços associados, e.g., a numeração não geográfica, ser, por defeito, facturada pela PT, é contrária aos princípios da ORLA e, como tal, frustra mesmo o objectivo da sua existência.

Assim, a Tele2 considera que nos casos dos “acessos ORLA” todos os serviços sejam de (i) selecção e pré-selecção; (ii) chamadas para números não elegíveis; (iii) acesso à Internet; (iv) suplementares ou facilidades de serviço prestados pela PT; ou até (v)

aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo, devem estar incluídos, por defeito e não meramente por solicitação da PT, na factura do prestador beneficiário.

Relativamente a este ponto, a Tele2 considera que todas as chamadas devem ser elegíveis, incluindo para serviços prestados através números não geográficos correspondentes aos níveis 1, 6, 7 e 8 do PNN<sup>3</sup>. Apenas por motivos de ordem técnica se admite que as chamadas para os números de emergência, bem como os serviços/facilidades de barramento selectivo e reencaminhamento continuem a ser prestados pela PT.

Por esta solução estar testada em mercados com um nível de concorrência muito superior ao português, como é o caso da Suécia, a Tele2 está convicta que esta é a solução que melhor se adequa aos objectivos que nortearam o surgimento da ORLA.

Porém, admitindo por mera cautela que a ANACOM não venha a acolher esta opinião, a Tele2 entende que, no mínimo, todos os valores dos serviços de comunicações terão necessariamente de estar incluídos nas facturas dos beneficiários da ORLA.

Assim, com vista à inclusão de todas as chamadas nas facturas das empresas beneficiárias da ORLA, a Tele2 entende que seja imposto na ORLA que todos valores a incluir nas facturas sejam fornecidos através do envio semanal de CDR's com os valores a facturar.

Por último, nesta matéria, cumpre salientar que com esta abordagem a Tele2 pretende, como melhor referiremos *infra* (cfr. o capítulo III), maximizar os custos que a PT deixa de incorrer com a implementação da ORLA e, com isso, permitir a maior redução possível do valor do aluguer da linha.

## II. FACTURAÇÃO E COBRANÇA DO ACESSO

### A. Entendimento da ANACOM

A ANACOM entende que a cobrança e a facturação do acesso serão efectuadas pela entidade beneficiária da ORLA.

Relativamente aos acessos à Internet sujeitos à ORLA a ANACOM entende que a PT não tem a obrigação de facturar e cobrar os utilizadores finais desses serviços quando são prestados por terceiros.

Nestes casos, entende a ANACOM, os ISP poderão solicitar à entidade beneficiária da ORLA a facturação e a cobrança dos serviços em condições comerciais, prevendo-se ainda no projecto de decisão do Regulador um mecanismo de salvaguarda para os casos em que tal acordo não exista.

---

<sup>3</sup> Plano Nacional de Numeração.

## **B. Posição da Tele2**

Relativamente a esta matéria, a Tele2 concorda com a proposta e não tem qualquer comentário a fazer.

### **III. DETERMINAÇÃO DOS PREÇOS DA ORLA**

#### **A. Entendimento da ANACOM**

A ANACOM entende que o preço “associado ao direito de facturação de uma determinada linha telefónica das empresas do Grupo PT deve ser calculado subtraindo-se à mensalidade dos acessos analógicos do serviço telefónico num local fixo os custos evitáveis associados à ORLA e tomando em consideração, quando relevante, os custos específicos associados à oferta”. Trata-se da abordagem “retalho menos” (*retail minus*) que a ANACOM identificou ser usada em, pelo menos, dois casos sendo que um deles fora da UE.

Em paralelo a ANACOM pretende que a PT reflecta no preço da ORLA o desconto sobre a mensalidade da linha de assinante atribuído aos reformados e pensionistas com baixos rendimentos.

#### **B. Posição da Tele2**

A Tele2 concordando genericamente com a proposta da ANACOM, não deixa de salientar com preocupação os termos muito gerais em que a metodologia de determinação do preço aparece formulada.

A Tele2 entende que se trata de uma matéria nuclear da qual depende o sucesso desta oferta e a sua capacidade de actuar como catalisadora do desenvolvimento da concorrência.

Assim, para além de se ponderarem os factores inerentes à maximização dos custos que a PT deixará de incorrer com a implementação da ORLA, é importante sublinhar os custos acrescidos, quer ao nível operacional quer de gestão financeira, em que a entidade beneficiária irá incorrer.

Com efeito, embora não haja informação disponível quanto ao mercado nacional a experiência em outros mercados indicia que será inevitável uma pressão muito acrescida sobre os sistemas de suporte ao negócio, como sejam os *call centers* ou os sistemas de facturação, acompanhados com o aumento dos incobráveis.

Existirá, portanto, um conjunto de custos acrescidos que deverão ser levados em conta na determinação do valor da prestação devida à PT sob pena de se correr o sério risco de estreitamento excessivo das margens dos beneficiários da ORLA.

Nesta matéria, a Tele2 considera que qualquer preço que venha a ser fixado não poderá ser superior a 40% do preço da assinatura mensal (sem IVA).



#### **IV. PROCEDIMENTOS**

##### **A. Posição da ANACOM**

De modo geral, a ANACOM pretende que os procedimentos associados à ORLA sigam os pontos equivalentes respeitantes à CPS, nos termos da Especificação de pré-selecção pelos prestadores de serviço telefónico público.

A ANACOM entende igualmente que se justifica adoptar procedimentos no âmbito da ORLA que aperfeiçoem os associados à CPS. Pretende-se, portanto, que a ORLA seja disponibilizada aos beneficiários para que possa ficar ao critério do utilizador final escolher a entidade beneficiária da ORLA.

O pedido de activação da ORLA será efectuado com base na gravação da chamada do utilizador que desencadeará o processo de envio dos ficheiros electrónicos para a PT a qual, por sua vez, desencadeará o processo de implementação da oferta no prazo de 5 dias úteis.

Em caso de alteração de beneficiário da ORLA caberá ao utilizador final contactar o anterior prestador para cessar a oferta respectiva, cabendo apenas à PT proceder às alterações necessárias que lhe forem comunicadas electronicamente pelo novo prestador, com base na gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final.

Por fim, pretende-se que a PT publique com a proposta de referência da ORLA todos os formulários necessários à prestação do serviço.

##### **B. Posição da Tele2**

A Tele2 considera francamente importante assegurar que o processo de implementação da ORLA esteja totalmente operacional aquando da publicação da Proposta de Referência de ORLA, sem prejuízo do seu eventual subsequente aperfeiçoamento.

Aliás, conforme salientado atrás, para evitar episódios lamentáveis como os que atrasaram o pleno funcionamento de ofertas como a do lacete local, qualquer levantamento de restrições à comercialização pela PT de produtos sem assinatura mensal, deve estar sujeito à condição prévia de estarem em plena operação um número mínimo de utilizadores da ORLA.

A Tele2 entende que sendo a ORLA uma oferta complementar da CPS, também aquela deve estar sujeita a um período de guarda de 6 meses.

Para a Tele2 é extremamente positivo o reconhecimento da necessidade de agilizar os procedimentos de implementação da ORLA, nomeadamente através do recurso à activação por voz e à transferência de ficheiros entre os operadores.

A Tele2 espera agora que se aproveite a oportunidade que agora se apresenta para rever a Especificação da pré-selecção consagrando-se procedimentos paralelos aos da ORLA, ou seja, activação da CPS por voz e substituição do envio de documentos em papel por envio de ficheiros electrónicos. A Tele2 considera fundamental que a

alteração da Especificação da CPS tenha lugar, na pior das hipóteses, em simultâneo com a disponibilização da ORLA aos utilizadores.

Por último, a Tele2 sublinha ainda a necessidade de manter a máxima simplicidade possível em todos os formulários do serviço que a PT venha a apresentar.

## V. PARÂMETROS DE QUALIDADE E SLA

### A. Posição da ANACOM

A ANACOM pretende que a PT publique trimestralmente os níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço que vierem a ser definidos na Proposta de Referência de ORLA com detalhe mensal e por entidade beneficiária, e incluindo os níveis referentes às empresas do Grupo PT.

Para a ANACOM, a implementação da ORLA não deve traduzir-se na discriminação dos acessos em causa face aos acessos cuja mensalidade é facturada e cobrada pela PT.

Dado o estatuto da PT Comunicações, S.A. de prestadora de serviço universal, os parâmetros e objectivos de qualidade de serviço definidos no âmbito do serviço universal, em particular os respeitantes ao serviço telefónico num local fixo são igualmente aplicáveis no âmbito da ORLA e, por isso, devem ser incluídos na ORLA.

A ANACOM definiu os seguintes parâmetros de qualidade de serviço devem constar da Proposta de Referência de ORLA:

- (a) Tempo de reparação de avarias;
- (b) Taxa avarias por linha de acesso;
- (c) Queixas sobre incorrecções nas facturas;
- (d) Tempo de satisfação de solicitações de implementação, alteração ou cessação da ORLA;
- (e) Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso;
- (f) Tempo de resposta a reclamações na facturação; e
- (g) Grau de disponibilidade da linha de assinante.

### B. Posição da Tele2

A Tele2 concorda com a ANACOM em matéria de parâmetros de qualidade, sempre juízo de uma análise posterior quanto à sua adequação aos objectivos pretendidos.

Relativamente aos parâmetros de qualidade a Tele2 identifica a necessidade do estabelecimento de um sistema de informação de interface directo com os sistemas da PT, bem como, de procedimentos expeditos para o reporte e resolução de avarias, na medida em que com os acessos ORLA é às entidades beneficiárias da oferta, e já não à PT (a quem cabe resolver o problema), que serão endereçadas as reclamações relativas à qualidade do serviço de aluguer da linha (*maxime* as avarias).

## **VI. OBRIGAÇÕES DAS ENTIDADES BENEFICIÁRIAS DA ORLA**

Os comentários da Tele2 nesta matéria estão indicados relativamente a cada uma das questões atrás enunciadas. Contudo por simplicidade aqui são reproduzidas sumariamente:

### **A. Obrigações de facturação dos serviços da PT (3.1 a 3.5)**

A Tele2 considera que todos os serviços de comunicações, bem como os serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pela PT, devem ser facturados ao assinante pela entidade beneficiária da ORLA por defeito e não por pedido da PT, sob pena de se frustrar o principal objectivo desta oferta.

Pela mesma razão a Tele2 entende que os números elegíveis deverão ser alargados a todos os níveis do PNN com excepção para os números de emergência.

### **B. Descontos para reformados de baixos rendimentos (3.6)**

A Tele2 concorda plenamente com a ANACOM neste ponto.

### **C. Activação por voz e simplificação de procedimentos (3.7)**

A Tele2 concorda plenamente com a proposta da ANACOM e recomenda igualmente que, conforme indicou em ocasiões anteriores, estes procedimentos se estendam à CPS no início da oferta da ORLA.

### **D. Custos e risco – princípios, prazos e incumprimento (3.8 e 3.9)**

A Tele2 está de acordo com o princípio de que os custos e o risco de facturação e cobrança da mensalidade associada à linha telefónica da PT ao utilizador final sejam assumidos pela entidade beneficiária da ORLA.

A Tele2 concorda igualmente que o pagamento à PT do preço associado à ORLA ocorra no prazo máximo de trinta dias após recepção do pagamento do utilizador final.

Por fim, a Tele2 concorda com o princípio segundo o qual o incumprimento pela entidade beneficiária da ORLA, esta deve perder automaticamente direito à ORLA.

Porém, deve ser ressalvado que a Tele2 entende o seguinte:

- (a) a perda do direito à ORLA deve referir-se apenas a uma linha em concreto;
- (b) após a reversão da linha para a PT, a entidade beneficiária recupera o direito à ORLA em relação a voltar a poder entregar; e
- (c) a fórmula usada não é suficientemente clara pelo que se entende que a perda do direito à ORLA apenas deve ocorrer se o atraso for superior a 90 dias da data em que o pagamento seria devido, sem prejuízo, do pagamento dos juros de mora legais.

Lisboa, 4 de Março de 2005

Tele2 Portugal