

Ao
Conselho de Administração do
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Carta registada com A.R

N/ Ref^a. Anacom_ORLA_LR20050303

Lisboa, 03 de Março de 2005

Assunto: Projecto de decisão sobre os elementos mínimos a constar na proposta de referência de oferta de realuguer da linha de assinante e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta.

Exmos. Senhores,

Tendo a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) sido notificada para se pronunciar sobre o Projecto de decisão dos elementos mínimos a constar na proposta de referência de oferta de realuguer da linha de assinante e especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta, (adiante abreviadamente designada por “Projecto de Decisão”), vem deste modo apresentar os seus comentários, os quais constam do documento anexo à presente carta.

Informamos V. Exas. que uma cópia em formato electrónico deste documento foi, nesta data, enviada para o endereço electrónico disponibilizado para o efeito.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Carlos Correia
Director de Regulação e Relações com os Operadores

Comentários
da
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
ao
Projecto de decisão sobre os elementos mínimos a constar na proposta de
referência de oferta de realuguer da linha de assinante e especificações
aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta.

Índice

| | |
|-----------------------------------|----|
| I. Introdução..... | 4 |
| II. Comentários gerais..... | 5 |
| III. Comentários específicos..... | 6 |
| IV. Conclusão..... | 11 |

I. Introdução

Os comentários ao Projecto de Decisão ora enviados constituem a posição preliminar da Vodafone sobre o Projecto de Decisão em apreço, podendo, por conseguinte, sofrer alterações em face de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões que a ANACOM venha futuramente a aprovar.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou rectificar a posição reflectida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.

Os elementos da Vodafone responsáveis pelos comentários ao Projecto de Regulamento são os seguintes:

Carlos Correia

Director de Regulação e Relações com os Operadores

Av. D. João II, lote 1.04.01 – 7º piso

Parque das Nações

1998-097 Lisboa

Tel. + 351 21 091 5599

E-mail: carlos.correia@vodafone.com

João Canilho

Direcção de Regulação e Relações com os Operadores

Tel. + 351 21 091 5344

E-mail: joao.canilho@vodafone.com

II. Comentários gerais

A Vodafone, na qualidade de prestadora do serviço telefónico em local fixo, congratula-se com a decisão da ANACOM em elaborar um conjunto de elementos mínimos a constar na proposta de referência de oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), por os considerar de grande importância na dinamização e reforço da competitividade da actividade comercial relacionada com a rede fixa.

Esta decisão possibilita o desenvolvimento da oferta retalhista permitindo a disponibilização de pacotes de comunicações, simplificando a relação dos clientes finais com os operadores beneficiários da ORLA.

Consideramos que o presente “Projecto de Decisão” deverá estabelecer condições que permitam, sempre, a existência de uma factura única aos clientes finais que venham a beneficiar de ofertas alternativas feitas sobre a ORLA.

Importa ainda assegurar que os níveis de qualidade da oferta da PT Comunicações (PTC) às entidades beneficiárias da ORLA serão iguais aos oferecidos às empresas do grupo PT, pois não podemos ignorar o elevado grau de dependência relativamente ao operador incumbente. A esses níveis de qualidade deverão, naturalmente, ser associadas penalizações que assegurem o seu cumprimento.

III. Comentários específicos.

Acessos abrangidos

A Vodafone defende que, embora a implementação da ORLA para acessos analógicos seja menos complexa, os acessos RDIS (Básico e Primários) devem ser desde já, também, incluídos na proposta de referência da ORLA., pois consideramos que a sua inclusão somente numa fase posterior irá reduzir substancialmente a atractividade que as ofertas dos fornecedores alternativos à PTC possam disponibilizar, nomeadamente para os segmentos empresarial que correspondem aos de maior consumo.

Serviços abrangidos

Como principio, a Vodafone defende que todos os serviços que possam ser prestados ao cliente final devem ser incluídos na ORLA e migrados para a entidade beneficiária. Isto significa, por exemplo, que o tráfego para serviços não elegíveis na pré-selecção, como é o caso das chamadas para números não geográficos, sejam também elegíveis para efeitos de serviços a prestar na ORLA.

De facto, não faz sentido que, devido a um número reduzido de serviços, e eventualmente de baixo valor, o cliente continue a receber mais do que uma factura, o que é contraditório com um dos principais objectivos subjacentes à ORLA.

Também com o objectivo de evitar que o cliente final receba mais do que uma factura, a entidade beneficiária da ORLA deverá procurar efectuar acordos com empresas prestadoras de serviços (Empresas seleccionadas, Empresas Pré Seleccionadas, Empresas que prestem serviços de Internet em banda estreita ou banda larga) com vista à disponibilização sempre de uma factura única.

Apesar do presente projecto de decisão afirmar que as condições destes acordos devem ser razoáveis, a Vodafone entende ser necessário detalhar as condições de razoabilidade e/ou estabelecer parâmetros mínimos a respeitar pelas partes.

Relativamente à possibilidade de integração na ORLA dos serviços:

“(v) Aluguer do equipamento terminal de serviço telefónico num local fixo” necessitamos que seja esclarecido se, para além do custo com o aluguer do telefone, também são considerados os custos com as centrais telefónicas da PTC, vulgo PPCA ou PABX.

No que respeita aos “(iv) (...) serviços suplementares/facilidades de serviço prestados pelas empresas do Grupo PT” a Vodafone entende que, tal como sugerido para o tráfego para números não elegíveis, também estes serviços devem passar a ser incluídos na oferta do operador beneficiário. Deverá assim ser garantido, por parte da PTC, uma oferta grossista para o reencaminhamento ou barramento de chamadas, gestão da caixa de correio de voz, SMS ou MMS que permita ao operador beneficiário a prestação daqueles serviços em condições concorrenciais com as empresas do Grupo PT.

Gostaríamos ainda de ver esclarecido se as mensalidades referentes à publicitação em a listas telefónicas estão incluídas nos serviços abrangidos e qual deverá ser a entidade que as factura.

Pensamos ser importante a definição concreta do modo de funcionamento dos serviços suplementares ao abrigo do presente projecto de decisão, com o objectivo de evitar maior morosidade na implementação e o investimento em soluções tecnológicas que não sejam adequados ao fim em vista.

Preços

A Vodafone entende que, face ao reduzido nível de concorrência existente na rede fixa, é justificável e fundamentado o princípio de orientação para custos imposto às empresas do Grupo PT.

A metodologia de custeio escolhida deverá assegurar uma implementação rápida respeitando os objectivos enumerados. A Anacom deverá, do nosso ponto de vista, efectuar um acompanhamento da evolução das Linhas de Assinante efectivamente revendidas e das eventuais dificuldades identificadas para que, no prazo de 6 meses após a publicitação da decisão final sobre os elementos mínimos a constarem da oferta de referência para a ORLA, possa apreciar a validade e eficácia das decisões tomadas, nomeadamente quanto a preços.

Em função do que foi comentado em “**Acessos Abrangidos**” a Vodafone defende que a definição de preços não deveria ser efectuada apenas para os acessos analógicos mas também para os acessos RDIS (Básico e Primários).

Processo de implementação

A Vodafone concorda com a posição da ANACOM na qual a proximidade entre os procedimentos de implementação da ORLA e os procedimentos de implementação da pré-selecção facilitarão a implementação da ORLA. No entanto não podemos concordar com a afirmação de que o processo de pré-selecção se encontra estabilizado.

Efectivamente subsistem várias situações de recusas de pré-selecção, nomeadamente Formulários electrónicos inválidos (Sistema implementado obriga à entrega do original assinado), incompatibilidades com o pedido interno ao prestador de serviço directo, necessidade de intervenção manual (Impossibilidade de activação remota).

No que respeita ao processo de implementação desta oferta, a Vodafone entende que de um modo geral o processo deve ser completamente electrónico ou que, em alternativa, seja utilizado o fax de forma simples e eficiente, evitando morosidade no processo.

A utilização da gravação de chamada telefónica originada pelo utilizador final é um processo célere com o qual a Vodafone concorda. Defendemos no entanto que a ANACOM deverá estabelecer, de forma inequívoca, todas as condições a que esta gravação de chamada telefónica deverá obedecer de modo a evitar potenciais recusas/atrasos por parte da PTC.

A posição da Vodafone relativamente à alteração da entidade beneficiária da ORLA é a de que deverá ser a nova entidade beneficiária da ORLA a informar (preferivelmente em simultâneo) a entidade beneficiária cessante e a própria PTC.

Deste modo será possível evitar transtornos desnecessários ao cliente final bem como a criação de obstáculos administrativos à mudança de entidades beneficiárias da ORLA.

Tendo em vista os objectivos presentes no Projecto de Decisão a Vodafone concorda com a posição da ANACOM na qual deverá ser a entidade beneficiária da ORLA a acordar com o utilizador final o prazo de início da prestação do respectivo serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

Gostaríamos de acrescentar que, tomando em consideração a experiência adquirida com o processo de pré-selecção, consideramos imprescindível que a ANACOM proceda à definição de penalidades elevadas em caso de incumprimento. A Vodafone propõe € 100,00 (cem euros) por cada dia de atraso como medida incentivadora do cumprimento dos prazos por parte da PTC, pois é a imagem da nova entidade beneficiador da ORLA que está a ser avaliada pelo cliente final.

É nosso entender que as empresas do grupo PT não devem poder realizar acções indevidas de recuperação do cliente após adesão à ORLA e adicionalmente que a ANACOM defina claramente o que são acções indevidas de recuperação do cliente. A Vodafone propõe que o “Win Back” pelas empresas do Grupo PT apenas possa ocorrer no fim de doze meses.

No que respeita às questões processuais a Vodafone defende a utilização exclusiva de um dos métodos:

- Chamada telefónica gravada, com as salvaguardas já referidas.
- Utilização de formulário.

Caso a opção da ANACOM seja a utilização de um formulário, entendemos que deverá ser constituído um Grupo de Trabalho, com a participação da Anacom, PTC e potenciais operadores beneficiários, que adapte o formulário actualmente utilizado na pré-selecção por forma a que o mesmo possa ser utilizado quer para a ORLA, quer para a pré-selecção existindo assim apenas um formulário único.

Facturação e cobrança dos serviços abrangidos

No caso de incumprimento de pagamento por parte da entidade beneficiária da ORLA, a Vodafone concorda que a cessação do direito de facturação da linha de assinante, não deverá ter consequências ao nível dos restantes serviços aos quais o utilizador final havia aderido. Em particular no regime de pré-selecção ao utilizador final, o contrato em causa continuará válido e acrescentamos que a ANACOM deverá definir a penalidade pecuniária a aplicar caso exista impacto negativo ao nível dos restantes serviços.

Parâmetros e níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento

A Vodafone considera benéfico para o consumidor final, entidade beneficiadora da ORLA e PTC que exista uma cooperação ao nível tecnológico (“interface” de sistemas informáticos) entre a entidade beneficiadora da ORLA que irá proceder à facturação/venda de soluções de telecomunicações e a entidade que vai gerir as operações de rede (PTC).

Esta cooperação é desejável para que exista uma resposta adequada por parte da entidade beneficiadora da ORLA, perante o consumidor final, para alguns dos parâmetros propostos:

- Tempo de reparação de avarias.
- Queixas sobre incorrecções nas facturas
- Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança do acesso
- Tempo de resposta a reclamações na facturação

É no entanto nossa convicção que os parâmetros indicados no Projecto de Decisão apenas terão o efeito desejado se forem devidamente quantificados e se tiverem associados penalizações que assegurem o seu efectivo cumprimento e o ressarcimento de eventuais perdas sofridas pela entidade beneficiadora e pelos seus clientes. Consideramos assim imprescindível que a Anacom esteja directamente envolvida neste processo definindo parâmetros ambiciosos e penalidades justas.

Definição de responsabilidades / Resolução de litígios

No entender da Vodafone o prazo para resposta à apresentação do objecto e do motivo do litígio por escrito, no prazo máximo de vinte dias é excessivo face aos impactos operacionais extremamente negativos que alguns litígios poderão representar.

IV. Conclusão

Consideramos de grande importância a aprovação deste “Projecto de Decisão” com as modificações sugeridas pela Vodafone, como meio privilegiado para dinamizar e reforçar a competitividade na rede fixa.

Um dos factores críticos, no curto prazo, para o sucesso desta oferta e para beneficiar o consumidor, reside nos prazos de implementação da oferta da linha de assinante para revenda.

A ANACOM deverá assegurar que este prazo será tão reduzido quanto possível, evitando prazos de implementação desincentivadores da oferta e com impacto negativo na competitividade no mercado de telecomunicações fixas.