Decisão sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas

ICP-ANACOM

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO 3

2. QUESTÕES SUSCITADAS RELACIONADAS COM A AFERIÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS OFERTAS GROSSISTAS REGULADAS 6

3. ANÁLISE 9

3.1. Contabilização de tempos de abertura e de fecho de avarias 9

3.1.1. Momento de início da contagem do tempo de reparação de avarias 9

3.1.2. Momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias 10

3.2. Pendências de cliente 13

3.3. Formalização, nas ofertas de referência, de procedimentos acordados 14

3.4. Discordância na atribuição de responsabilidades pela avaria 14

3.5. Efeito da sazonalidade em determinadas áreas de central 15

3.6. Pontos de situação 16

3.7. Avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento 17

3.8. Outras matérias 17

4. DELIBERAÇÃO 18

1. ENQUADRAMENTO

A qualidade de serviço praticada ao nível do mercado grossista assume uma importância acrescida pelas repercussões que tem no serviço prestado ao utilizador final por parte dos operadores concorrentes do Grupo PT.

De facto, quer a definição de níveis de qualidade de serviço adequados quer a correta aferição desses níveis é determinante para garantir condições concorrenciais adequadas e a prestação de serviços que correspondam às necessidades dos utilizadores finais.

Para este efeito as ofertas de referência incluem indicadores e parâmetros de qualidade de serviço, os respetivos níveis mínimos de desempenho para cada um desses indicadores e as respetivas compensações a incorrer em caso de incumprimento.

Um dos principais indicadores de qualidade de serviço diz respeito ao prazo de reparações de avarias sendo este um dos fatores que mais contribuem para o grau de insatisfação dos clientes com os serviços de comunicações eletrónicas que contratam. A este respeito, importa salientar que as avarias são dos principais tipos de reclamações recebidas no serviço de atendimento ao público do ICP-ANACOM, quer no tocante ao serviço telefónico fixo (STF), quer no tocante ao serviço de acesso à Internet (SAI).

Gráfico 1. Reclamações por assunto no STF

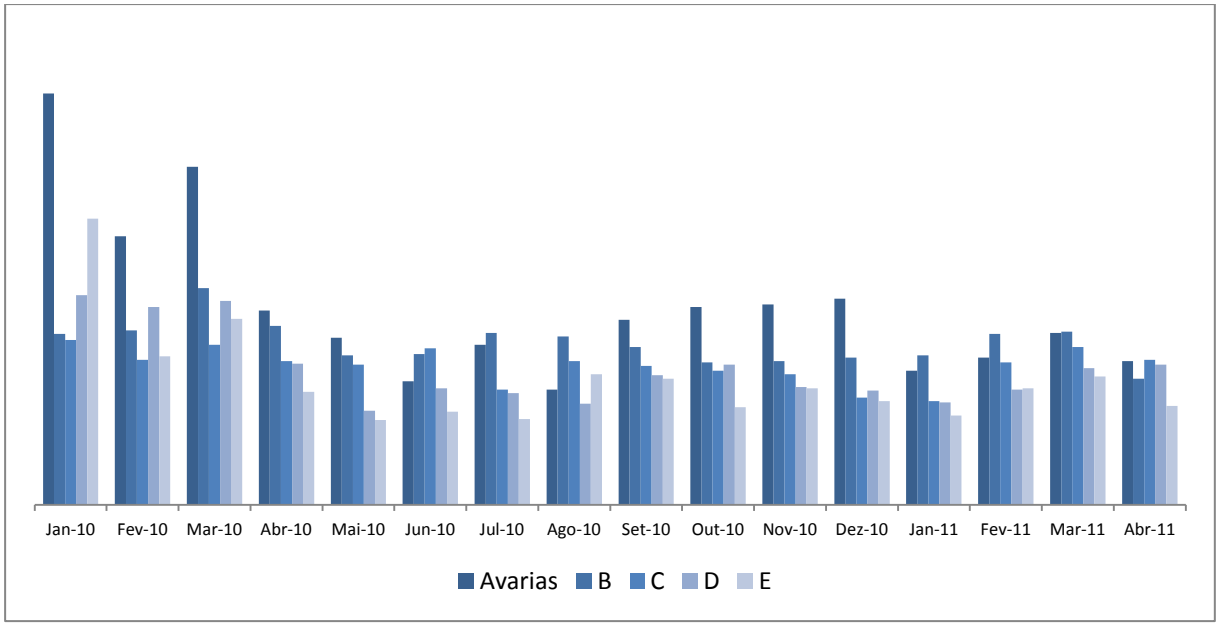
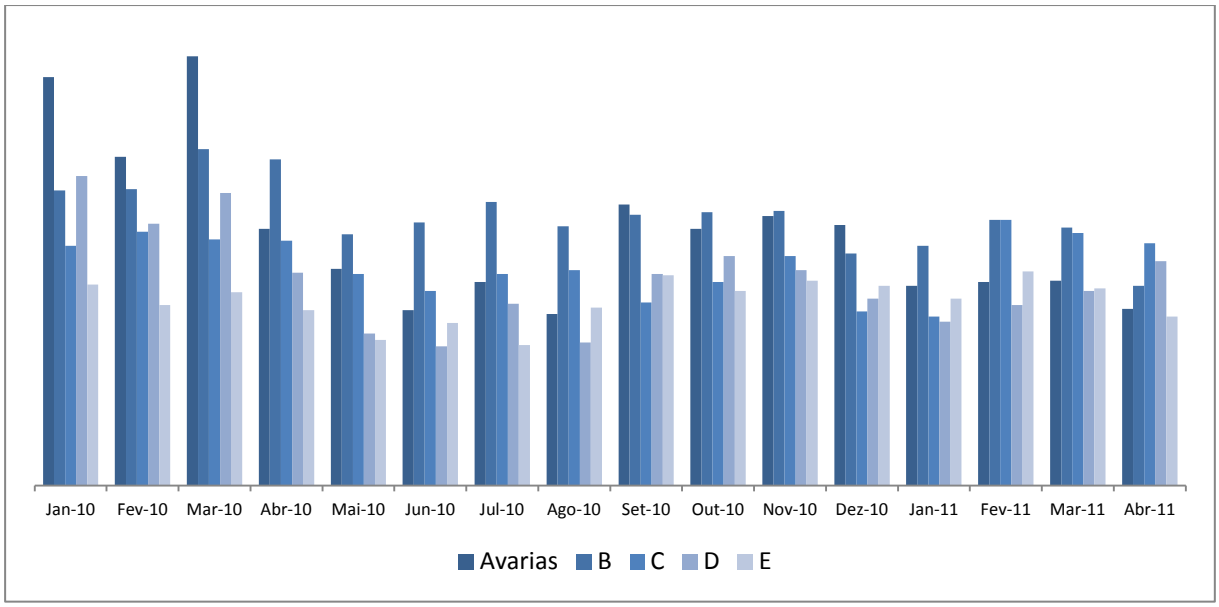


Gráfico 2. Reclamações por assunto no SAI



Assim, deve evitar-se a interrupção do serviço e garantir a sua rápida reposição quando tal situação ocorre, tendo em conta os requisitos dos diversos serviços oferecidos aos clientes finais.

No âmbito das análises a diversos mercados relevantes o ICP-ANACOM concluiu que o Grupo PT tem poder de mercado significativo (PMS) nesses mercados e, por conseguinte, impôs, entre outras, obrigações de acesso, de não discriminação e de transparência.

O resultado prático dessas obrigações radica nas várias ofertas de referência do Grupo PT, nomeadamente, nas ofertas de referência de:

(a) Acesso a Postes (ORAP)

(b) Circuitos Ethernet (ORCE)

(c) Circuitos Alugados (ORCA)

(d) Realuguer de Linha de Assinante (ORLA)

(e) Acesso a Condutas (ORAC)

(f) Acesso ao Lacete Local (ORALL)

(g) Interligação (ORI)

(h) Acesso à Internet (PRAI)

(i) Rede ADSL PT

O ICP-ANACOM tem atuado, nas várias ofertas, ao nível dos indicadores de qualidade de serviço e respetivas compensações por incumprimento dos níveis definidos, através:

(a) da revisão dos objetivos;

(b) da imposição de novos níveis (e.g., *Premium*);

(c) do incremento dos valores das compensações e da simplificação do processo da respetiva atribuição;

(d) da obrigação de publicação dos níveis de desempenho.

Não obstante as intervenções que esta Autoridade tem efetuado, têm sido suscitadas algumas questões relacionadas com o processo de aferição dos indicadores de qualidade de serviço – com particular destaque para questões relativas à reparação de avarias – e com a atribuição das respetivas compensações, que se detalham na secção 2.

Sobre esta matéria, será de referir que foi realizado pela PriceWaterhouse&Coopers (PwC) um estudo sobre o fornecimento e reposição do serviço de acesso desagregado ao lacete local e do serviço de circuitos alugados para o primeiro semestre de 2007, a qual foi entregue ao ICP-ANACOM em 2009, que identificou igualmente alguns aspetos passíveis de melhoria.

Apesar de a procura de determinados serviços grossistas por parte de alguns operadores estar a diminuir, ainda existem centenas de milhares de acessos dos operadores alternativos suportados nas várias ofertas grossistas, o que justifica a intervenção desta Autoridade, sendo este o momento oportuno para o fazer após a conclusão da análise dos mercados 4 e 5 e subsequente revisão de duas das mais relevantes ofertas de referência – a ORALL e a ORAC.

Deste modo, sistematizam-se na secção 2 as questões suscitadas pelas várias entidades, as quais são analisadas de forma integrada na secção 3.

Por deliberação de 20.10.2011, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM decidiu proceder à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável da deliberação que se propunha adotar, que decorreu entre 26.10.2011 e 19.12.2011, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do "Relatório da audiência prévia e do procedimento geral de consulta sobre o sentido provável de deliberação relativo aos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas", que faz parte integrante da presente deliberação.

Por deliberação de 16.02.2012, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou:

(a) O relatório da audiência prévia e do procedimento geral de consulta e o projeto de decisão a notificar à Comissão Europeia, ao ORECE e às ARNs dos restantes Estados-Membros sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

(b) A notificação do projeto de decisão à Comissão Europeia, ao ORECE e às ARNs dos restantes Estados-Membros, nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10.02, alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13.09.

A Comissão Europeia pronunciou-se, em 22.03.2012, sobre o projeto de decisão notificado, não tendo quaisquer comentários sobre o mesmo.

2. QUESTÕES SUSCITADAS RELACIONADAS COM A AFERIÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS OFERTAS GROSSISTAS REGULADAS

Segundo a Optimus, existem discrepâncias muito significativas no método de cálculo dos prazos de reparação de avarias, as quais se traduzem em desacordos significativos sobre o desempenho e sobre o respetivo cálculo do valor das compensações que a PTC deverá atribuir à Optimus por incumprimento dos objetivos definidos.

Este operador alega que tais disparidades resultam, nomeadamente, de três aspetos:

(a) Diferenças de critérios na contabilização dos momentos de fecho e abertura de avarias.

Segundo a Optimus, a PTC regista o fecho de uma avaria tendo por referência a data e hora em que a avaria foi reparada, independentemente da hora a que a reparação foi comunicada à Optimus. Alega a Optimus que apenas pode iniciar o processo de fecho da avaria com o cliente após a comunicação da PTC, sendo que o cliente final apenas toma conhecimento da reparação da avaria mais cedo se esta for efetuada nas suas instalações ou se for testando continuamente o serviço.

Salienta a Optimus que no ponto 7.2.4 do anexo 12 da ORALL está definido que o fim de uma avaria ocorre "quando o proprietário da avaria informa o proprietário do problema que a avaria foi resolvida".

A Optimus reclama a necessidade de um esclarecimento sobre esta matéria no sentido de assegurar que existe um alinhamento entre os objetivos da PTC, do OPS e do cliente final.

Alega ainda a Optimus que, nas situações de avarias em que é necessário o agendamento da intervenção, não se encontram definidos quaisquer prazos relativos ao período de tempo que medeia entre a data de comunicação do agendamento e a data (e hora) agendada, sendo que a PTC apenas contabiliza prazos a partir da data agendada para a reparação da avaria[1].

Estas situações foram também identificadas pela PwC que referiu que a contabilização do início e fim do período de interrupção de serviço estava a ser efetuada em momentos que não seriam os mais adequados e que, em determinados casos, a interrupção da contabilização estava a ocorrer sem que avaria estivesse efetivamente reparada ou o fornecimento efetivamente operacional.

[1] A Optimus refere que, na ORLA, estas situações representam mais de 90% das ocorrências, sendo que, em muitas situações, a PTC procede à reparação da avaria antes da data agendada.

(b) Diferenças nos critérios de contabilização dos prazos de resolução de avarias em situações de avarias com múltiplas incidências.

A Optimus argumenta que existem fortes incentivos por parte da PTC em fechar incorretamente as avarias, tratando alegadamente situações de reincidência (ou de avarias incorretamente fechadas) como uma nova avaria.

Ainda sobre este aspeto, a Optimus informa que acordou informalmente com a PTC um processo de reabertura de avarias que permite, após a constatação de um fecho incorreto de avaria, a sua reabertura, desde que solicitada no prazo de 8 horas úteis após o fecho da mesma. Este processo permite, segundo a Optimus, sinalizar as situações de fechos incorretos e classificar essas avarias como estando abertas há mais tempo, aplicando-se então o regime de intervenções conjuntas[2] como forma de assegurar uma resolução mais rápida. No entanto, refere a Optimus que a PTC não aceita que estas avarias sejam contabilizadas, em termos de *service level agreements* (SLA), como uma única avaria (admitindo a Optimus que o período de tempo que decorre entre o fecho inicial pela PTC e a reabertura da mesma pela Optimus não seja contabilizado), optando por tratá-la como duas avarias distintas.

Além da discordância sobre a posição da PTC supra referida, a Optimus considera que os prazos informalmente acordados para reabertura de avarias são reduzidos e impossibilitam a sua análise em tempo útil (4 horas corridas na Rede ADSL PT e ORLA e 8 horas corridas na ORALL).

Segundo a Optimus, cerca de 30 por cento das avarias são objeto de reabertura e em cerca de 70 por cento dos casos concluiu que o fecho da avaria dado pela PTC foi incorreto na medida em que a avaria se manteve.

(c) Discordância entre as partes sobre a atribuição de responsabilidades pela avaria.

A Optimus alerta para a inexistência, nas ofertas grossistas, de qualquer suporte que permita atribuir as responsabilidades para efeitos de faturação, alegando que no seu caso estes desacordos já se traduzem em cerca de 16 mil euros (valores a março de 2011).

A Optimus referiu que acordou com a PTC, no final de 2007, um procedimento relativo à atribuição de responsabilidades em avarias em desacordo para efeitos de fecho de faturação (não sendo aplicável, contudo, para efeitos de SLA). Esse acordo baseava-se na aplicação de um rácio de responsabilidade apurado via uma análise amostral (efetuado durante um determinado período de tempo em que os técnicos da Optimus acompanharam os técnicos da PTC nas reparações de avarias), mas foi denunciado pela PTC no final de 2009.

Esta matéria foi também objeto de uma comunicação por parte da OniTelecom que refere que a ausência de adequada documentação justificativa sobre a comunicação de

[2] Segundo a Optimus, as intervenções conjuntas são usadas, sobretudo, nas situações de reincidências de avarias.

avarias indevidas tem causado permanentes disputas entre a PTC e a OniTelecom, nos casos em que subsistem dúvidas sobre a correta classificação dessas avarias.

Também neste caso a PwC referiu que existiam casos de reparações de avarias que não estavam a ser incluídos nos indicadores produzidos pela PTC, nomeadamente quando aquela empresa considerava que a responsabilidade da avaria pertencia aos operadores beneficiários das ofertas.

No caso particular da ORALL, a Optimus:

(a) propõe ainda que certos procedimentos/serviços sejam formalmente regulados e/ou objeto de intervenção do regulador, nomeadamente as intervenções conjuntas, os mecanismos de deteção de avarias comuns e a reposição assistida[3].

(b) identifica como crítico o efeito de sazonalidade em determinadas áreas de central que resulta no crescimento significativo das reclamações de clientes com o serviço cortado por tempo muito superior ao contratado e consequente aumento da taxa de *churn*. Segundo a Optimus:

- o serviço prestado a clientes que estão ligados a áreas de central da zona do Grande Porto e à área de central de Caneças tem sido constantemente afetado durante os meses de maior pluviosidade, com tempos de espera para resolução das avarias muito superiores aos definidos nos objetivos de qualidade de serviço – em algumas situações o prazo de resolução da avaria chega a ultrapassar os 20 dias (o que compara muito desfavoravelmente com o prazo máximo do reparação de lacetes NORMAL de 28 horas úteis).

- um sub universo das avarias registadas em períodos com condições meteorológicas desfavoráveis resulta de avarias comuns em cabos da PTC que afetam simultaneamente múltiplos clientes. Alega a Optimus que este tipo de avarias tem um impacte muito significativo pelo que exigiria uma reação célere na sua resolução e na sua comunicação ao OPS. Adicionalmente, neste tipo de avarias a Optimus informa que não é fornecida, em geral, qualquer estimativa sobre o prazo de resolução da mesma nem um ponto de situação detalhado da situação em causa.

- questionou a PTC, no início de 2010, sobre a implementação de procedimentos que minimizassem os efeitos dos meses de inverno no volume de avarias, tendo a PTC informado que havia tomado um conjunto de medidas, sem no entanto as detalhar, considerando a Optimus que as avarias registadas no início do ano 2010 não indiciavam qualquer controlo da situação levantando, por isso, dúvidas sobre a implementação de qualquer ação consequente.

[3] A PwC referiu também que existiam procedimentos, como a intervenção conjunta, que embora resultantes de um acordo entre a PTC e os beneficiários não estavam formalmente definidos, não permitindo assegurar o cumprimento desses procedimentos e a sua continuidade e podendo dificultar a rastreabilidade do processo em situações que possam comprometer a responsabilidade da avaria e condicionar a operacionalidade dos processos bem como os níveis de serviços do beneficiários para com o cliente final.

(c) informa que, no âmbito do cálculo das compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço, a PTC calcula os indicadores semestralmente, o que não se coaduna com o que está previsto na oferta – não obstante a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço ser feita semestralmente para efeitos de pagamento das respetivas compensações (conforme previsto no ponto 2.7 do Anexo 13 da ORALL), o cálculo dos indicadores deve ser feito trimestralmente (conforme previsto no Anexo 12 da ORALL). Alega a Optimus que com esta abordagem, os maus resultados observados durante o último trimestre do ano (que abrange períodos de grande pluviosidade) são "compensados" pelos melhores níveis de serviço que, geralmente, se observam no terceiro trimestre, acontecendo o mesmo com o primeiro (também de maior pluviosidade) e segundo trimestres.

3. ANÁLISE

Atendendo ao referido na secção anterior concluiu-se que, relativamente aos indicadores de qualidade de serviço produzidos (e reportados) pela PTC e pelos beneficiários das ofertas, é necessário aproximar a informação dada pelos indicadores à qualidade de serviço tal como é percecionada pelos utilizadores finais, nomeadamente no que diz respeito à perspetiva dessa qualidade de serviço por parte do utilizador final.

Essas conclusões são tanto mais evidentes quando persistem divergências sobre os níveis de qualidade de serviço efetivamente praticados, divergências essas que não foram até agora sanadas de forma voluntária pelos operadores em causa.

Assim, justifica-se agora a intervenção do ICP-ANACOM, a qual deverá ser transversal a todas as ofertas grossistas, uma vez que as clarificações e procedimentos em causa são gerais e aplicam-se independentemente da oferta em causa.

Neste contexto, importa definir claramente os procedimentos a adotar na contabilização dos tempos de prestação dos vários serviços e informações previstos nas ofertas grossistas para que não existam diferentes formas de contabilização por parte da PTC e dos vários beneficiários das ofertas. Adicionalmente, deve ser claramente definido nas ofertas grossistas as situações que possam causar dúvidas e divergências na contabilização e nos cálculos dos indicadores por parte da PTC e dos beneficiários das ofertas.

Nesta análise ter-se-ão em conta não só as recomendações da PwC e as preocupações manifestadas pelos operadores atrás identificadas, bem como as melhores práticas das várias ofertas grossistas da PTC e os procedimentos acordados à margem das ofertas grossistas.

3.1. Contabilização de tempos de abertura e de fecho de avarias

Importa definir claramente qual é o momento de início e de fecho considerado para efeitos de contabilização dos tempos de reparação das avarias.

3.1.1. Momento de início da contagem do tempo de reparação de avarias

Em relação ao início da contagem do tempo de reparação das avarias, é consensual, da análise das várias ofertas de referência e das conclusões da auditoria da PwC, que este corresponde ao

momento em que o beneficiário comunica à PTC a ocorrência de uma avaria válida (i.e., receção do pedido pela PTC).

D 1.	O início da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC receciona a comunicação de uma ocorrência de uma avaria válida.

Na ORALL, a PTC distingue as situações de reparações de avarias agendadas com o beneficiário (nomeadamente no caso de intervenções conjuntas[4]) definindo que, neste caso, o início da contagem do tempo deverá ser a data/hora de agendamento (embora refira que o tempo que medeia entre "data/hora de participação da avaria" e a "data/hora do agendamento da reparação" é nulo).

Atendendo a que o tempo que medeia entre a "data/hora de participação da avaria" e a "data/hora do agendamento da reparação" é, de acordo com a PTC, nulo, e por forma a simplificar a regra fixada para o início da contagem do tempo de reparação, entende-se, como atrás referido, que corresponde ao momento em que o beneficiário comunica à PTC a ocorrência de uma avaria válida.

3.1.2. Momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias

Este momento é, segundo a Optimus, um dos que maior impacte tem a nível das divergências observadas entre os tempos contabilizados pela PTC e pela Optimus.

Isto porque a PTC adota como momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias o momento em que resolve a avaria, independentemente de informar, ou não, o beneficiário, de que a avaria foi resolvida nesse momento.

Registe-se que, na ORALL, os conceitos associados à contagem do tempo de reparação de avarias não se encontram claramente alinhados. De acordo com a secção 5.1.1 do Anexo 12 desta oferta grossista o prazo de reparação do lacete é definido como o "*tempo, em horas úteis, que decorre entre o momento em que é comunicada a ocorrência de uma avaria válida e o <u>restabelecimento completo do serviço</u>*" (sublinhado nosso). Já na secção 7.2.4 do mesmo anexo está previsto que uma avaria tem "*início – a partir do momento da respectiva participação pelo OOL*" e tem "*fim – quando o proprietário da avaria <u>informa</u> o proprietário do problema que a avaria foi resolvida*" (sublinhado nosso).

A prática adotada pela PTC impede que o beneficiário da oferta possa confirmar que a avaria foi, de facto, resolvida no momento em que a PTC comunica ter resolvido, uma vez que, por exemplo, a PTC pode efetuar essa comunicação com um atraso significativo em relação à data/hora de resolução.

O fecho de contabilização do tempo de reparação de avarias no momento em que a PTC informa o beneficiário de que a avaria foi resolvida fornece incentivos à PTC para informar o beneficiário com a maior brevidade possível, garantindo que o beneficiário tem a oportunidade de confirmar a reparação adequada de forma mais célere e, simultaneamente,

[4] As intervenções conjuntas são reparações de avarias agendadas por solicitação do beneficiário e intervenção conjunta dos técnicos da PTC e do beneficiário – Secção 7.2.3.2 do Anexo 12 da ORALL.

assegura uma maior proteção do utilizador final. Acresce que esta é uma definição objetiva e não suscetível de dúvidas – por exemplo, se a comunicação de reparação da avaria é feita no dia x, às y horas não haverá dúvidas para ambas as partes que essa é a hora efetiva de fecho de avaria, podendo a mesma ser provada por ambos e confirmada se, de facto, a avaria foi resolvida. O mesmo não acontece se, por exemplo, no dia x + 2 a PTC informar o beneficiário de que a avaria foi reparada no dia x às y horas (sem que no dia x às y horas tivesse notificado o beneficiário, que assim não tem forma de confirmar se o serviço se encontrava, de facto, reposto nessa data).

A este respeito é relevante o procedimento adotado na ORCA e na ORALL relativo à reposição do serviço.

Por exemplo, na ORCA é especificado que "*aquando da conclusão do processo [de reparação de avarias], a PTC informará o OPS em conformidade, solicitando-lhe a respectiva confirmação. O OPS disporá de um período de 4 horas úteis para o efeito, findo o qual a PTC considerará fechada a participação de avaria, excepto se o OPS informar entretanto que o problema se mantém.*"[5]

Na ORALL foi também acordado, entre a PTC e um dos beneficiários, um procedimento semelhante, aplicável a todas as ocorrências de avarias (exceto em intervenções conjuntas) em que:

(a) a PTC notifica o beneficiário, imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através de um sistema IVR.

(b) o beneficiário, após receber esta notificação, tem um prazo de 10 minutos para reportar ao técnico da PTC, via IVR, que o lacete se mantém em avaria, descrevendo a anomalia/problema do lacete.

(c) caso o beneficiário reporte, no prazo previsto, que a anomalia se mantém, o técnico da PTC analisa/resolve e reporta novamente ao beneficiário a resolução da anomalia/problema do lacete.

(d) caso o beneficiário não reporte no prazo de 10 minutos, conforme a alínea b), a avaria é considerada como fechada.

Como vimos, os procedimentos adotados na ORCA e na ORALL são semelhantes, diferindo sobretudo no prazo que o beneficiário tem para confirmar se a avaria foi, de facto, resolvida.

Considera-se que um procedimento deste tipo contribui para:

(a) uma redução do número de avarias fechadas indevidamente;

(b) que ambos os intervenientes tenham um maior controle sobre a data/hora de fecho da avaria.

[5] Vide secção 4.2, do Anexo 6 da ORCA.

Em relação ao prazo que o beneficiário tem para confirmar se a avaria foi, de facto, resolvida, há que promover a eficiência em ambos os intervenientes. Por um lado, e por exemplo no que diz respeito à ORALL, não é razoável que o técnico da PTC fique no local de intervenção por um período demasiado longo à espera de uma resposta do beneficiário. Por outro lado, tem de ser dado um tempo razoável ao beneficiário para que possa executar os testes necessários à confirmação da resolução da avaria.

Neste caso, os 10 minutos acordados entre a PTC e os beneficiários da ORALL têm, aparentemente, constituído um equilíbrio razoável, tendo um dos beneficiários da ORALL concordado com o mesmo.

Noutras ofertas, como na ORCA, existem prazos mais alargados, eventualmente por os testes serem mais complexos.

Assim, o prazo de confirmação pelo beneficiário de que a avaria está resolvida deverá depender da oferta em questão, cabendo em primeiro lugar à PTC definir um prazo razoável oferta a oferta, ouvindo as beneficiárias.

Se, no prazo estabelecido para a confirmação da resolução da avaria o beneficiário:

(a) confirmar que a avaria está resolvida ou se não reportar qualquer informação, o momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias é o momento em que a PTC notificou o beneficiário, imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através do sistema IVR (podendo ser incluído o período de tempo facultado ao beneficiário para a confirmação da resolução).

(b) reportar que a anomalia se mantém, a avaria permanece aberta, sendo que o período de tempo que decorre entre a informação da PTC de resolução da avaria e o momento em que o beneficiário informa a PTC de que a avaria se mantém, deve ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias, caso a informação do beneficiário se realize no prazo estabelecido para a confirmação da resolução da avaria.

Após o fecho da avaria, segundo a PTC, o seu técnico regista no sistema de informação relevante a resolução da avaria, ficando a mesma imediatamente disponível no CCO geográfico para confirmação. Aquando da confirmação, o sistema de informação notifica automaticamente por correio eletrónico o beneficiário sobre a resolução da avaria. Para que fique claro, o momento de fecho não é o momento de notificação por correio eletrónico, mas sim o momento em que a PTC notifica o beneficiário, imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através do sistema IVR (e caso, de facto, a avaria tenha sido fechada).

Sem prejuízo, admite-se que possam ser acordados procedimentos distintos face à especificidade das ofertas ou dos beneficiários, os quais, por uma questão de transparência, deverão ser também incluídos nas ofertas aplicáveis.

Deste modo:

D 2. O fim da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC informa o beneficiário (imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e

através de um sistema IVR) de que a avaria foi resolvida (podendo ser incluído o período de tempo facultado ao beneficiário para a confirmação da resolução), sem prejuízo para uma notificação posterior por correio eletrónico e sem prejuízo para o disposto no número seguinte. Admite-se que possam ser acordados procedimentos distintos face à especificidade das ofertas ou dos beneficiários, os quais, por uma questão de transparência, deverão ser também incluídos nas ofertas aplicáveis.

D 3. O beneficiário, após ser informado pela PTC conforme ponto anterior, deve ter um determinado prazo (consoante a oferta de referência em questão e tendo em conta a prática já seguida pela PTC) para reportar à PTC, via IVR, que a avaria se mantém, descrevendo a anomalia/problema, mantendo-se a avaria em aberto. Caso o beneficiário não reporte no prazo definido, a avaria pode ser considerada como fechada no momento da comunicação da PTC conforme referido no ponto anterior.

D 4. O período de tempo que decorre entre a informação da PTC referida em D 2 e o momento em que o beneficiário informa a PTC de que a avaria se mantém deve ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias, caso a informação do beneficiário se realize no período máximo que vier a ser definido em resultado de D 3.

3.2. Pendências de cliente

Podem existir pendências de cliente além daquela verificada em D 4, por motivos não imputáveis à PTC, que justificam a suspensão da contagem do tempo do prazo de reparação de avarias.

Por exemplo, para ter em conta eventuais condicionalismos que possam existir da parte do beneficiário no agendamento da intervenção, é necessário introduzir o conceito de "pendência de cliente", que corresponde a tempos imputáveis ao cliente final ou ao beneficiário e que não devem ser contabilizados para efeitos dos tempos de reparação.

Neste caso, a pendência de cliente corresponde ao tempo que medeia entre a "data/hora da participação da avaria" e a "data/hora de agendamento da reparação" quando a mesma é agendada para uma data/hora posterior por iniciativa do beneficiário. Também no caso de o beneficiário não aceitar, eventualmente por falta de recursos humanos, a primeira data/hora de intervenção proposta pela PTC, o tempo que decorre entre essa data/hora e a data/hora acordada corresponde a uma pendência de cliente. A pendência de cliente pode também ocorrer quando os técnicos da PTC necessitem de se deslocar às instalações do utilizador final e, por motivos exclusivamente imputáveis a este último, não possam efetuar os trabalhos necessários.

D 5. Entre o momento de início e o momento de fim da contagem do tempo de reparação das avarias poderão existir outras pendências de cliente, cujos critérios deverão ficar claramente definidos nas ofertas e cuja consideração deve ser comunicada, caso a caso, ao beneficiário.

3.3. Formalização, nas ofertas de referência, de procedimentos acordados

A consideração dos princípios da transparência e da previsibilidade aconselha a que sejam incluídos nas ofertas de referência os procedimentos acordados entre a PTC e os beneficiários e que se encontram já cristalizados, nomeadamente o procedimento de intervenção conjunta.

Deste modo:

D 6. Deve ser incluído na ORALL, na ORCA, na ORCE e na Rede ADSL PT um mecanismo de intervenções conjuntas que permita que os beneficiários agendem uma deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de uma avaria. Os procedimentos a seguir nas intervenções conjuntas devem incluir:

(a) A definição de tempos de agendamento/reagendamento da intervenção conjunta, devendo ser incluído um sistema de janelas de agendamento sequenciais.

(b) A fixação prévia e expressa da data, hora e local do encontro dos técnicos e do período mínimo de espera.

(c) A disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na intervenção conjunta, que poderá ser, se justificado, o contacto dos centros de atendimento a operadores.

(d) A obrigatoriedade de contactar atempadamente (e.g. por telefone) quando algum elemento não possa comparecer na intervenção conjunta no período definido, contacto esse que poderá ser feito, se justificado, através dos centros de atendimento a operadores.

(e) A obrigatoriedade de não sair do local designado sem contactar previamente o elemento em falta (contacto esse que poderá ser feito através dos centros de atendimento a operadores), para o que a informação sobre a data, hora e local de encontro deve ser claramente fornecida aquando da comunicação de agendamento.

(f) A definição de procedimentos de relato das intervenções conjuntas efetuadas (data e hora, motivo, duração e resultado da intervenção conjunta com apreciação das partes sobre a sua responsabilidade na resolução da avaria e identificação e assinatura dos técnicos das entidades envolvidas).

(g) A definição dos princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas, incluindo o preço a incorrer pelo responsável pela avaria à outra parte.

(h) A possibilidade de efetuar um único agendamento para resolução de avarias em múltiplos lacetes no mesmo local de cliente.

3.4. Discordância na atribuição de responsabilidades pela avaria

A atribuição de responsabilidades pelas avarias pode ser confirmada nas situações de intervenções conjuntas, salvo se nessas intervenções os técnicos dos dois operadores não chegarem a acordo quanto à responsabilidade da mesma.

No entanto, as intervenções conjuntas ocorrem, normalmente, nas situações de reincidências de avarias.

Deste modo fica de fora deste controlo uma parte significativa das avarias.

Não tendo elementos suficientes para desenvolver, desde já, uma resposta a estas situações que são complexas e que exigem a criação de um processo expedito, o ICP-ANACOM entende que as partes envolvidas estão melhor habilitadas para desenvolver uma solução para o tratamento dos casos em questão privilegiando, por isso, que a PTC e os beneficiários das ofertas grossistas estabeleçam um acordo a aplicar nestas situações.

Neste contexto:

D 7. Deve a PTC acordar com os beneficiários uma solução para as discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias, que se aplique quer à faturação, quer ao cálculo das medidas de desempenho e respetivas compensações em caso de incumprimento dos objetivos, considerando-se, como princípio, que, salvo acordo em contrário, a PTC deverá fundamentar adequadamente, caso a caso, qualquer avaria que considere indevida, através de medidas de testes efetuados – com a indicação da respetiva hora e data – sempre que existam dúvidas quanto à atribuição de responsabilidades de uma determinada avaria. Na faturação remetida pela PTC ao beneficiário por comunicações de avarias indevidas, devem ser identificadas as avarias em causa, possibilitando a identificação dos pedidos de reparação considerados nessa faturação. Para este efeito, a PTC deve remeter uma proposta aos beneficiário no prazo de 15 dias úteis após a notificação da decisão final, devendo os beneficiários apresentar eventuais comentários à PTC no prazo de 10 dias úteis após a receção da proposta da PTC. A PTC deverá incluir a solução adotada nas ofertas relevantes num prazo de 40 dias úteis após a notificação da decisão final e deverá ter em conta os comentários apresentados pelos beneficiários, justificando aqueles que não considerar.

3.5. Efeito da sazonalidade em determinadas áreas de central

Sobre a qualidade de serviço prestada pela PTC no âmbito da ORALL em determinadas áreas de central onde, alegadamente, os tempos de espera para resolução das avarias são muito superiores aos definidos nos objetivos, devido, sobretudo, à maior pluviosidade em determinados meses, entendeu-se que, para uma melhor análise da situação e averiguar sobre o eventual efeito de sazonalidade, a PTC devia informar o ICP-ANACOM sobre:

(a) as avarias verificadas, desde janeiro de 2011 (inclusive) até ao mês mais recente de que dispusesse de informação, nas áreas de central do Grande Porto e na área de central de Caneças. Nessa informação deviam constar os prazos médios e prazos máximos de reparação de avarias, para 95 por cento dos casos, discriminando por OPS beneficiário. Esta informação devia ser desagregada mensalmente e por área de central. Devia ainda a PTC remeter também o mesmo tipo de informação relativamente aos tempos de reparação de avarias praticados na sua oferta retalhista de STF e de banda larga.

(b) As medidas já tomadas, ou que pretendia vir a tomar, no âmbito da oferta e das áreas em questão, que visassem minimizar as avarias geralmente associadas aos meses de maior pluviosidade.

Da informação quantitativa remetida pela PTC, não resulta que a Optimus ou qualquer outro beneficiário da ORALL estejam a ser discriminados, no que diz respeito aos prazos de reparação, face aos próprios clientes da PTC. De facto, estas situações decorrem, entre outros, de atos de vandalismo (roubo e danificação dos cabos de cobre da PTC) que, em meses de maior pluviosidade, são mais um fator de simultaneidade que acabam por condicionar a capacidade de intervenção das equipas técnicas e que afetam tanto os clientes da PTC como os clientes dos beneficiários da ORALL. A PTC aludiu também ao facto de a massificação da ORAC resultar numa maior diversidade de intervenientes nas condutas da PTC e no incremento de situações de manipulação menos cuidadosa dos cabos suscetíveis de provocar danos nos isolamentos de cabos ou juntas, com a consequente exposição à humidade. Tais dados, aliados às situações climatéricas, limitam a capacidade de intervenção da PTC, condicionando a possibilidade de intervenção em tempo considerado razoável.

Sem prejuízo, a PT informa que, tendo em vista contrariar e reduzir os efeitos das condições adversas, tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas preventivas, a saber:

(a) Instalação de alarmes nos suportes físicos – cabos de cobre nas áreas com maior incidência de furtos e consequente alerte, em estreita colaboração com as autoridades policiais para resposta célere em situações de acionamento de alarme.

(b) No caso particular da central de Caneças, implementação de medidas de supervisão/monitorização do funcionamento de compressor, de forma a permitir a existência de rede pressurizada de cabos secos.

(c) Substituição dos cabos da rede de cobre mais antigos e que apresentam evidentes sinais de degradação por cabos novos, sempre que tecnicamente possível e viável.

Deste modo, e sem prejuízo para se reconhecer que se tratam de situações excecionais e de complexa resolução, é expetável que as medidas a desenvolver pela PTC, a par do reporte das situações de avarias comuns aos beneficiários das ofertas, venham a minimizar o impacto deste tipo de avarias.

3.6. Pontos de situação

Relacionada com o efeito da sazonalidade em determinadas áreas de central encontram-se as designadas avarias comuns (que afetam vários lacetes num mesmo cabo) e os tempos de resolução que, em determinadas situações específicas e de acordo com a informação disponível, são demasiado longos e excedem claramente os objetivos definidos. Por exemplo, se o prazo de reparação de avarias for de 10 horas para 95 por cento dos casos, enquadra-se no caso supra uma avaria que já dura 20 horas mesmo que possa eventualmente integrar os 5 por cento piores casos.

Para melhor controlo desses casos:

D 8. Deve a PTC reportar de forma célere aos beneficiários a existência de avarias que afetam vários acessos num mesmo cabo e, em relação a estas avarias ou àquelas que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação, deve efetuar pontos de situação diários junto do beneficiário, indicando as ações que se encontra a desencadear e a data prevista (atualizada) de resolução. Deve ainda a PTC informar o ICP-ANACOM, no prazo de 50 dias úteis após a notificação da decisão final, sobre as conclusões da avaliação sobre o desenvolvimento de um sistema de reporte de avarias comuns.

3.7. Avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento

Não obstante as compensações serem calculadas e processadas semestralmente, os indicadores devem ser aferidos trimestralmente.

Tal significa que num dado semestre, devem ser calculados os indicadores, e as respetivas compensações em caso de incumprimento dos objetivos, para cada um dos dois trimestres do semestre.

D 9. Para o cálculo das compensações, os indicadores devem ser aferidos tendo em conta o período de tempo definido no respetivo indicador.

Tendo em vista permitir aos beneficiários replicar os respetivos cálculos das compensações e minimizar o número de interações com a PTC, considera-se que a PTC deve disponibilizar aos beneficiários o universo de avarias que subjaz às suas análises, de forma a assegurar a transparência e a eficácia do funcionamento das ofertas.

D 10. Deve a PTC remeter aos beneficiários o universo de avarias tidas em conta nas análises dos indicadores para efeitos do cálculo das compensações.

3.8. Outras matérias

Na sequência da audiência prévia e do procedimento geral de consulta, e tendo sido referido que uma proporção significativa de avarias está a ser classificada como sendo de "força maior", sem que haja a respetiva justificação, as quais são excluídas do universo de avarias tidas em conta na avaliação do indicador de reparação de avarias, entende-se que a PTC deve remeter aos beneficiários um comprovativo de que uma determinada avaria deve ser classificada como sendo de força maior, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas em que tal não seja possível.

D 11. Deve a PTC remeter aos beneficiários um comprovativo de que uma determinada avaria deve ser classificada como sendo de força maior, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas em que tal não seja possível.

Tendo em vista a implementação célere destas medidas, entende-se que as mesmas não devem estar condicionadas à entrada em funcionamento de uma API.

D 12. A entrada em vigor das condições que vierem a ser estabelecidas na decisão final não depende da implementação de quaisquer desenvolvimentos dos sistemas de informação, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas e aceites pelo ICP-ANACOM.

4. DELIBERAÇÃO

Tendo em conta a análise efetuada e considerando que:

(a) O Grupo PT encontra-se sujeito a obrigações de acesso, transparência e não discriminação no mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo, no mercado do fornecimento grossista de banda larga, no mercado grossista dos segmentos terminais de circuitos alugados e no mercado grossista dos segmentos de trânsito de circuitos alugados, constituídos pelas "Rotas NC" e nos mercados de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais, estando obrigado a publicar ofertas de referência.

(b) Um dos serviços essenciais nas várias ofertas de referência é o serviço de reparação, cujos termos deverão estar claramente definidos.

(c) Na auditoria aos indicadores de qualidade de serviço de acesso ao lacete local e do serviço de aluguer de circuitos da PTC foram identificados pontos de melhoria e efetuadas recomendações em relação a determinados aspetos do processo de reparação de avarias.

(d) Foram manifestadas preocupações por parte de beneficiários das ofertas quanto ao momento de início e de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias, quanto às reincidências de avarias, aos fechos de avarias incorretos, às discordâncias na atribuição de responsabilidades, ao efeito de sazonalidade nos tempos de reparação e à avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento.

(e) Os procedimentos a adotar na contabilização dos tempos de reparação de avarias previstos nas ofertas grossistas devem estar claramente definidos para que não existam dúvidas ou diferentes formas de contabilização por parte da PTC e dos beneficiários dessas ofertas.

(f) As análises de mercado aprovadas pelo ICP-ANACOM, com o envolvimento da Comissão Europeia previsto na legislação, carecem do necessário desenvolvimento, nomeadamente quanto à operacionalização das obrigações nelas previstas.

(g) O ICP-ANACOM deve proceder a uma reavaliação periódica das ofertas grossistas.

(h) A presente deliberação envolve medidas com impacte significativo no mercado em causa.

(i) De acordo com o n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, sempre que as decisões a adotar afetem o comércio entre os Estados-Membros, deve a ARN tornar acessível por meio adequado, simultaneamente à Comissão Europeia, ao Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE) e às autoridades reguladoras nacionais dos

restantes Estados-Membros, o projeto de decisão fundamentado indicando as informações que sejam confidenciais.

(j) Nos termos da Recomendação da Comissão 2008/850/CE, de 15 de outubro, relativa às notificações, prazos e consultas previstos no artigo 7.º da Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, referente a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, os projetos de medidas que alteram os pormenores técnicos de obrigações anteriormente impostas e não têm um impacto apreciável no mercado (por exemplo, atualizações anuais dos custos e estimativas dos modelos contabilísticos, prazos para apresentação de relatórios, prazos de entrega), devem ser comunicados à Comissão Europeia utilizando o formulário de notificação abreviado constante do Anexo II à suprarreferida recomendação.

(k) Por deliberação de 20.10.2011, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM decidiu proceder à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável da deliberação que se propunha adotar, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do "Relatório da audiência prévia e do procedimento geral de consulta sobre o sentido provável de deliberação relativo aos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas".

(l) Por deliberação de 16.02.2012, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o projeto de decisão a submeter ao procedimento específico de consulta à Comissão Europeia, ao ORECE e às autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados-Membros da União Europeia, sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, tendo sido igualmente aprovado o relatório da audiência prévia e da consulta pública a que foi submetido o correspondente sentido provável de decisão, na sequência da referida deliberação de 20.10.2011.

(m) Por carta de 22.03.2012, a Comissão Europeia pronunciou-se sobre o projeto de decisão notificado, não tendo quaisquer comentários sobre o mesmo.

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), e), f), h) e n) do n.º 1 do artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, no exercício das competências previstas nas alíneas b) e g) do artigo 9.º dos mesmos Estatutos, tendo em conta os objetivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1 e b) do n.º 2, ambos do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e em execução das medidas determinadas na sequência das análises ao mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo, ao mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, ao mercado grossista dos segmentos terminais de circuitos alugados e ao mercado grossista dos segmentos de trânsito de circuitos alugados nas "Rotas NC", delibera o seguinte:

Deve a PTC alterar as várias ofertas de referência que tenham prazos de reparação de avarias (ORALL, ORCA, ORCE, Rede ADSL PT, ORLA), no prazo de 30 dias úteis, após a

notificação da decisão final do ICP-ANACOM, em conformidade com os seguintes pontos:

D 1. O início da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC receciona a comunicação de uma ocorrência de uma avaria válida.

D 2. O fim da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC informa o beneficiário (imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através de um sistema IVR) de que a avaria foi resolvida (podendo ser incluído o período de tempo facultado ao beneficiário para a confirmação da resolução), sem prejuízo para uma notificação posterior por correio eletrónico e sem prejuízo para o disposto no número seguinte.

D 3. O beneficiário, após ser informado pela PTC conforme ponto anterior, deve ter um determinado prazo (consoante a oferta de referência em questão e tendo em conta a prática já seguida pela PTC) para reportar à PTC, via IVR, que a avaria se mantém, descrevendo a anomalia/problema, mantendo-se a avaria em aberto. Caso o beneficiário não reporte no prazo definido, a avaria pode ser considerada como fechada no momento da comunicação da PTC conforme referido no ponto anterior.

D 4. O período de tempo que decorre entre a informação da PTC referida em D 2 e o momento em que o beneficiário informa a PTC de que a avaria se mantém deve ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias, caso a informação do beneficiário se realize no período máximo que vier a ser definido em resultado de D 3.

D 5. Entre o momento de início e o momento de fim da contagem do tempo de reparação das avarias poderão existir outras pendências de cliente, cujos critérios deverão ficar claramente definidos nas ofertas e cuja consideração deve ser comunicada, caso a caso, ao beneficiário.

D 6. Deve ser incluído na ORALL, na ORCA, na ORCE e na Rede ADSL PT um mecanismo de intervenções conjuntas que permita que os beneficiários agendem uma deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de uma avaria. Os procedimentos a seguir nas intervenções conjuntas devem incluir:

(a) A definição de tempos de agendamento/reagendamento da intervenção conjunta, devendo ser incluído um sistema de janelas de agendamento sequenciais.

(b) A fixação prévia e expressa da data, hora e local do encontro dos técnicos e do período mínimo de espera.

(c) A disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na intervenção conjunta, que poderá ser, se justificado, o contacto dos centros de atendimento a operadores.

(d) A obrigatoriedade de contactar atempadamente (e.g. por telefone) quando algum elemento não possa comparecer na intervenção conjunta no período definido,

contacto esse que poderá ser feito, se justificado, através dos centros de atendimento a operadores.

(e) A obrigatoriedade de não sair do local designado sem contactar previamente o elemento em falta (contacto esse que poderá ser feito através dos centros de atendimento a operadores), para o que a informação sobre a data, hora e local de encontro deve ser claramente fornecida aquando da comunicação de agendamento.

(f) A definição de procedimentos de relato das intervenções conjuntas efetuadas (data e hora, motivo, duração e resultado da intervenção conjunta com apreciação das partes sobre a sua responsabilidade na resolução da avaria e identificação e assinatura dos técnicos das entidades envolvidas).

(g) A definição dos princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas, incluindo o preço a incorrer pelo responsável pela avaria à outra parte.

(h) A possibilidade de efetuar um único agendamento para resolução de avarias em múltiplos lacetes no mesmo local de cliente.

D 7. Deve a PTC acordar com os beneficiários uma solução para as discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias, que se aplique quer à faturação, quer ao cálculo das medidas de desempenho e respetivas compensações em caso de incumprimento dos objetivos, considerando-se, como princípio, que, salvo acordo em contrário, a PTC deverá fundamentar adequadamente, caso a caso, qualquer avaria que considere indevida, através de medidas de testes efetuados – com a indicação da respetiva hora e data – sempre que existam dúvidas quanto à atribuição de responsabilidades de uma determinada avaria. Na faturação remetida pela PTC ao beneficiário por comunicações de avarias indevidas, devem ser identificadas as avarias em causa, possibilitando a identificação dos pedidos de reparação considerados nessa faturação. Para este efeito, a PTC deve remeter uma proposta aos beneficiário no prazo de 15 dias úteis após a notificação da decisão final, devendo os beneficiários apresentar eventuais comentários à PTC no prazo de 10 dias úteis após a receção da proposta da PTC. A PTC deverá incluir a solução adotada nas ofertas relevantes num prazo de 40 dias úteis após a notificação da decisão final e deverá ter em conta os comentários apresentados pelos beneficiários, justificando aqueles que não considerar.

D 8. Deve a PTC reportar de forma célere aos beneficiários a existência de avarias que afetam vários acessos num mesmo cabo e, em relação a estas avarias ou àquelas que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação, deve efetuar pontos de situação diários junto do beneficiário, indicando as ações que se encontra a desencadear e a data prevista (atualizada) de resolução.

D 9. Para o cálculo das compensações, os indicadores devem ser aferidos tendo em conta o período de tempo definido no respetivo indicador.

D 10. Deve a PTC remeter aos beneficiários o universo de avarias tidas em conta nas análises dos indicadores para efeitos do cálculo das compensações.

D 11. Deve a PTC remeter aos beneficiários um comprovativo de que uma determinada avaria deve ser classificada como sendo de força maior, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas em que tal não seja possível.

D 12. A entrada em vigor das condições que vierem a ser estabelecidas na decisão final não depende da implementação de quaisquer desenvolvimentos dos sistemas de informação, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas e aceites pelo ICP-ANACOM.

Para encontrar este ficheiro no site www.anacom.pt siga este caminho ou cole a URL (link) abaixo no campo address do seu navegador (browser), e pesquise por "DecisaoFinal28032012_QualidadeServOfertasGrossistasReguladas.pdf"

Página Inicial >

Url: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2

Publicação: 29.03.2012
Autor: ANACOM

© ANACOM 2013