

RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA E DO PROCEDIMENTO GERAL DE CONSULTA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO RELATIVO ÀS ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ALUGADOS (ORCA) E À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ETHERNET (ORCE)

1. Enquadramento

A 17 de novembro de 2011, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo às alterações à oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e à oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)¹, deliberando proceder à audiência prévia das entidades interessadas ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, fixando um prazo, para ambos os casos, de 20 dias úteis para os interessados se pronunciarem.

Posteriormente, por decisão do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 9 de dezembro de 2011, foi determinado prorrogar por mais 10 dias úteis o prazo para os interessados se pronunciarem no âmbito da audiência prévia e do procedimento geral de consulta a que foi submetido o SPD.

Em resposta ao procedimento geral de consulta foram recebidos, dentro do prazo concedido, os comentários² do Governo Regional da Madeira (Governo da RAM)³, do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT)⁴, da OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (Oni)⁵, da Optimus – Comunicações, S.A. (Optimus)⁶, da Verizon Portugal – Sociedade Unipessoal, Lda. (Verizon)⁷, da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)⁸, da ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON)⁹. Foi ainda recebida a posição comum de um conjunto de operadores, a saber AR Telecom, Cabovisão, Colt, Oni, Optimus, Vodafone e ZON (doravante posição comum de operadores alternativos)¹⁰.

¹ Doravante designado por SPD.

² A Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (RTP), através de carta de 5 de dezembro de 2011, referiu não ter nada a informar no âmbito da referida consulta, argumentando que a RTP não fornece este tipo de serviços.

³ Mensagem de correio eletrónico do Governo da RAM, de 13 de janeiro de 2012.

⁴ Mensagem de correio eletrónico do Grupo PT, de 13 de janeiro de 2012. Esta resposta constitui a posição da Portugal Telecom SGPS, S.A., da PT Comunicações, S.A., e da TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

⁵ Mensagem de correio eletrónico da Oni, de 13 de janeiro de 2012.

⁶ Mensagem de correio eletrónico da Optimus, de 13 de janeiro de 2012.

⁷ Mensagem de correio eletrónico da Verizon, de 13 de janeiro de 2012.

⁸ Mensagem de correio eletrónico da Vodafone, de 13 de janeiro de 2012.

⁹ Mensagem de correio eletrónico da ZON, de 13 de janeiro de 2012.

¹⁰ Mensagem de correio eletrónico, de 13 de janeiro de 2012.

No presente relatório adota-se a designação de OPS (operadores e prestadores de serviços) para designar todas as entidades que responderam ao procedimento geral de consulta, exceto o Grupo PT.

Nos termos da alínea d) do n.º 3 dos “Procedimentos de Consulta do ICP-ANACOM”, aprovados por deliberação de 12 de fevereiro de 2004, o ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet as respostas recebidas, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial¹¹.

De acordo com a alínea d) do n.º 3 dos referidos procedimentos de consulta, o presente documento contém referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflete o entendimento desta Autoridade sobre as mesmas e constitui parte integrante da decisão a que respeita. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

2. Análise dos comentários recebidos

2.1. Comentários genéricos

A Oni acolheu de forma positiva o SPD em análise, e considera que várias das suas propostas relativas à ORCA e à ORCE, apresentadas em anteriores ocasiões, são acolhidas pelo mesmo, saudando, em particular, as seguintes medidas:

- (a) Melhoria global dos prazos máximos de instalação na ORCA e na ORCE e definição deste indicador para 100 por cento das ocorrências.
- (b) Melhoria dos prazos máximos de reparação e do grau de disponibilidade dos circuitos na ORCE.
- (c) Agravamento e introdução de mecanismos de progressão a pagar pela PTC em caso de incumprimento dos prazos de reparação, tanto na ORCA como na ORCE.
- (d) Pagamento das compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias e grau de disponibilidade, na ORCA e na ORCE, independentemente da entrega de previsões de utilização pelo operador beneficiário e de forma pró-ativa pela PTC.
- (e) Acesso às estações de cabos submarinos da PTC para coinstalação pelos operadores beneficiários, no âmbito da ORCA e da ORCE, em condições e com serviços associados equivalentes aos já previstos noutras ofertas reguladas.
- (f) Revisão de aspectos associados ao fornecimento e níveis de serviço dos circuitos CAM, no âmbito das duas ofertas reguladas.

¹¹ Vide www.anacom.pt.

- (g) Deliberações relativas à ORCE sobre períodos e prazos relacionados com fidelização, faturação de circuitos cancelados, desmontagem de circuitos e reclamações por faturação e compensações.
- (h) Obrigatoriedade da PTC incluir na ORCE os princípios gerais que serão seguidos na definição das condições técnicas e comerciais de securização.
- (i) Redução dos preços dos circuitos no âmbito da ORCA para débitos iguais ou superiores a 2 Mbps.

No entanto, para a Oni, alguns aspectos muito relevantes do SPD não foram alvo de deliberações ajustadas às exigências do mercado, nomeadamente:

- (a) Manutenção da obrigatoriedade de previsões para pagamento de compensações por incumprimento dos prazos de instalação nas duas ofertas, apesar da simplificação da informação a prestar nas previsões.
- (b) Manutenção dos prazos de reparação e grau de disponibilidade dos circuitos da ORCA, apesar de ser feito um pedido de informação à PTC para melhor análise da necessidade de definir níveis de serviço *Premium*.
- (c) Definição de prazos de reparação de circuitos para 100 por cento dos casos deixada ao critério da PTC.
- (d) Definição de parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da oferta Ethernet deixada ao critério da PTC.

A Optimus considera que as alterações constantes do SPD são, de um modo geral, bastante positivas e vêm preencher lacunas e constrangimentos graves verificados na ORCA e na ORCE, os quais, afirma, foram por repetidas vezes identificados por si. Entende este operador que as ofertas em vigor encontram-se manifestamente desajustadas face à realidade dos mercados e constituem um entrave muito significativo ao desenvolvimento de um mercado de circuitos concorrencial.

No entender da Optimus, as insuficiências das ofertas em questão são inúmeras, destacando as seguintes:

- (a) Os indicadores de níveis de serviço na ORCA não sofrem alterações desde 2006, não se coadunando, por isso, com as exigências atuais do serviço (nomeadamente os prazos de instalação, os prazos de reposição de serviço na sequência de avarias e o grau de disponibilidade do serviço).
- (b) Os níveis de serviço previstos na ORCE são, sem motivo identificável, ainda inferiores aos existentes na ORCA, o que os torna ainda mais desadequados, sendo a utilização desta oferta extremamente reduzida.

- (c) A PTC incumpe persistentemente os níveis de serviço de instalação e reposição da ORCA – tal resulta da dependência do pagamento de compensações do envio de previsões de procura com um detalhe injustificável e impraticável (no caso da instalação) e da inexistência de compensações desencorajadoras.
- (d) A inexistência de níveis de serviço aplicáveis a 100 por cento dos casos na reposição e na instalação, o que na ORCA não é aceitável dada a importância destes serviços para os clientes finais que assentam a sua atividade nas soluções adquiridas.
- (e) A ausência de informação sobre todos os parâmetros relevantes associados à qualidade de serviço na ORCE.
- (f) A ausência de ofertas reguladas de circuitos de *backhaul* com capacidade superior a 155 Mbps e existência de um monopólio *de facto* da PTC no fornecimento de circuitos de ligações às Estações de Cabos Submarinos (ECS), com fortes impactos na competitividade dos operadores e do próprio país¹².

No entender da ZON, as alterações constantes do SPD em análise são positivas, designadamente no que diz respeito à definição de prazos máximos de fornecimento de circuitos, prazos de reparação de avarias, atribuição de compensações e redução de preços.

Contudo, na opinião da ZON, o SPD revela-se inteiramente desproporcional no que toca aos circuitos Ethernet, pois não encerra qualquer alteração ao valor mensal cobrado pela PTC, particularmente no caso da oferta de 1 Gbps para os circuitos CAM.

Para o Governo da RAM, o SPD em análise merece uma apreciação globalmente positiva, por potenciar uma maior equidade entre os operadores retalhistas, nomeadamente através das seguintes medidas:

- (a) A diminuição dos prazos de fornecimento e de reparação de circuitos alugados, exigida à PTC.
- (b) Uma maior dissuasão de situações de incumprimento por parte da PTC, em termos de compensação económica aos operadores lesados.
- (c) Uma maior transparência, nas regras de concorrência, entre a PTC e os OPS.

¹² Segundo a Optimus, a ausência de regulação dos circuitos de *backhaul* de capacidade superior a 155 Mbps tem permitido à PTC a adoção de práticas abusivas e, em situações específicas, discriminatórias. A este respeito, a Optimus refere que a PTC impõe aos operadores alternativos um custo de 500 euros por pedidos de cotação sem pedido firme associado, valor que não cobra a pedidos de operadores internacionais. Este operador considera esta prática manifestamente desajustada e desproporcional, na medida em que não existem constrangimentos específicos dado as rotas serem pré-definidas, não se justificando assim quaisquer argumentos relativos à dificuldade em dar orçamentos.

Nesta medida, para o Governo da RAM é espectável uma concorrência mais justa e equilibrada entre os operadores nos mercados grossista e retalhista, resultando daí benefícios para as atividades económicas que recorrem a este tipo de serviços e, de forma indireta, para os utilizadores domésticos.

No entanto, no âmbito dos circuitos CAM, o Governo da RAM defende a criação de condições que viabilizem a entrada de mais operadores no mercado regional, tendo em vista incrementar a concorrência, com os consequentes benefícios para os consumidores finais, designadamente ao nível de preços, propondo, neste sentido, a introdução de mecanismos que permitam uma significativa baixa dos preços cobrados aos operadores pelo aluguer de circuitos CAM, de forma a equipará-los ou aproximá-los dos preços médios praticados para circuitos alugados entre diferentes zonas do território continental. Segundo o Governo da RAM, atualmente, a diferença existente é significativa e o acréscimo de custos daí resultante onera os consumidores finais madeirenses. Alega ainda o Governo da RAM que, mesmo a nível internacional, e para distâncias semelhantes, praticam-se preços consideravelmente inferiores.

Entende o Governo da RAM que, só assim a RAM será uma região verdadeiramente concorrencial, atrativa para outros operadores, tornando efetivo o princípio da continuidade territorial neste setor e promovendo uma maior coesão nacional.

A Vodafone congratula-se com o conjunto de decisões que compõem o SPD. A este respeito refere que, relativamente à ORCA, tem vindo desde 2009 a apresentar junto do ICP-ANACOM “os vários constrangimentos que ditam a necessidade de revisão das regras agora propostas”, e que, relativamente à ORCE, já havia enviado em setembro de 2011 um requerimento em que solicitava a revisão urgente de alguns aspectos desta oferta. Sem prejuízo, a Vodafone considera que “o SPD poderia ter sido mais ambicioso”, existindo um conjunto de aspectos do SPD que pode ser melhorado e outro conjunto de aspectos que não foram objeto de análise e que devem ser atendidos na decisão final.

Adicionalmente, a Vodafone menciona que devem ser ponderadas as decisões e procedimentos decisórios em curso relacionáveis com a presente matéria para que se possa obter uma “*abordagem regulatória coesa, dotada de previsibilidade e que represente sempre uma evolução face aos resultados de anteriores decisões que possam não ter redundado num acréscimo da concorrência no mercado*”, considerando essencial que a decisão a tomar na presente consulta não deixe de ponderar os seguintes temas:

- (a) Ausência de reanálise aos mercados 4 e 5.

Refere a Vodafone que mantém as suas reservas relativamente à existência de segmentação geográfica nos mercados relacionados com circuitos alugados e nos mercados 4 e 5. Considera a Vodafone que as decisões indicadas consideram pressupostos desadequados, tendo confundido a existência de coinstalação e utilização de infraestruturas com a existência de ofertas grossistas concorrentes às da PTC. A este respeito a Vodafone menciona que a análise do mercado grossista de segmentos de trânsito inclui a análise de critérios de avaliação de poder de mercado significativo (PMS) com relevância para a definição das áreas

concorrenciais que não estão devidamente fundamentados, existindo outros critérios que não foram considerados.

Indica a Vodafone que o decurso do tempo e a evolução legislativa, económica e política têm vindo a tornar ainda mais desadequadas as conclusões constantes na análise de mercados. Considera esta empresa assim que é urgente a revisão desta matéria, concluindo-se que *“apenas fará sentido proceder a uma segmentação geográfica no momento em que o território nacional seja caracterizado por graus de concorrência e de penetração de serviços muito elevados, o que não é o caso português”*.

Neste âmbito ainda, mencionando *“a relevância do tema dos mercados 4 e 5, e a sua dependência inequívoca do objecto da presente consulta pública”*, a Vodafone alerta para o facto do Plano estratégico do ICP-ANACOM apontar para a realização de uma revisão a estes mercados apenas no último trimestre de 2013, referindo que é evidente a absoluta necessidade de revisão da análise dos mercados em questão.

A este respeito indica que a implementação de uma rede de nova geração (RNG) com um alcance geográfico significativo e a permanência de omissão de regulação sobre estas redes permite à PTC afetar negativamente a concorrência nos mercados e tem reflexos nos assuntos relacionados com o SPD. A Vodafone refere especificamente que a supressão da obrigação de controlo de preços e contabilização de custos em determinadas rotas permite à PTC adquirir uma liberdade de fixação de preços (aumentando os preços praticados) para serviços que passam a ser prestados a custos unitários inferiores (devido à existência da RNG). É opinião da Vodafone que as questões mencionadas impossibilitam a existência de uma concorrência efetiva entre os operadores alternativos e a PTC, apesar dos pontos positivos que reconhece estarem associados ao presente SPD.

- (b) Os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

A Vodafone considera essencial que o presente SPD não seja dissociado dos resultados da consulta pública realizada sobre os procedimentos a cumprir na aferição das ofertas grossistas reguladas, relevando a importância de serem considerados todos os aspectos que condicionam a qualidade das ofertas grossistas dentro de um calendário adequado.

A este respeito, destaca a importância de princípios como (i) os limites máximos para a negociação de serviços contemplados nas ofertas grossistas reguladas; (ii) a introdução de mecanismos mais adequados para evitar a discriminação entre os beneficiários; e/ou (iii) a definição de critérios de qualidade de serviço e compensações associadas que sirvam para incentivar o seu cumprimento e a criação de condições de competitividade no mercado.

Em conjunto com as medidas mencionadas, a Vodafone indica como necessário que, atendendo à dificuldade existente na resposta adequada das ofertas grossistas às necessidades dos operadores alternativos, se considere a introdução da separação da atividade grossista da PTC.

A Verizon concorda com a generalidade dos pontos apresentados no SPD. Não obstante, apresenta alguma discordância com aspetos específicos nomeadamente com os indicadores de qualidade de serviço, sugerindo valores mais exigentes.

A posição comum de operadores alternativos saúda a iniciativa do ICP-ANACOM e as propostas de alteração constantes no SPD, relevando a importância da entrada em vigor das alterações às ofertas o mais cedo possível. A este respeito, a posição comum remetida apresenta uma lista das posições já anteriormente assumidas pelos signatários (individualmente ou em conjunto) relativamente à necessidade de intervenção na ORCA e na ORCE, tendo os signatários observado com satisfação que várias das suas propostas foram acolhidas. Sem prejuízo para o mencionado, os operadores alternativos em causa indicam que existe a necessidade de efetuar alguns ajustamentos adicionais às propostas de alteração deliberadas.

O Grupo PT fez um enquadramento e uma descrição dos antecedentes que entende serem mais relevantes, nomeadamente sobre as suas reservas sobre a análise efetuada pelo ICP-ANACOM ao mercado de circuitos alugados e, em especial, sobre o seu entendimento específico de que não haveria na altura, e ainda menos agora¹³, qualquer justificação para a existência de uma oferta grossista regulada no âmbito dos circuitos Ethernet.

Uma vez que esse entendimento foi já transmitido no passado ao ICP-ANACOM e foi também já analisado por esta entidade, não trazendo nada de novo, dispensa-se a sua síntese e análise no presente procedimento.

Decorrem dessas reservas e entendimento que, segundo o Grupo PT, em vez de sugerir alterações à ORCA e à ORCE, seria mais justificado, neste momento, que o ICP-ANACOM procedesse a uma reavaliação do mercado dos circuitos e dos mercados empresariais, de forma a adequar o impacto das obrigações regulamentares à realidade do serviço de circuitos alugados em Portugal. Ou seja, o Grupo PT discorda da oportunidade, adequação e proporcionalidade do SPD, principalmente porque, no seu entender:

- (a) Os operadores concorrentes do Grupo PT dispõem de infraestrutura e recursos próprios ou de ofertas alternativas para se posicionarem no mercado retalhista sem necessidade de recorrerem aos serviços grossistas do Grupo PT.

¹³ Nomeadamente, com a intensificação da situação concorrencial ao nível dos mercados empresariais em termos de serviços retalhistas com base em tecnologia Ethernet.

- (b) A capacidade competitiva dos operadores concorrentes do Grupo PT é perfeitamente evidente no mercado empresarial (principalmente, no contexto dos concursos públicos de maior dimensão).

Tendo em conta os argumentos supra e uma vez que o ICP-ANACOM manifestou, em diversas sedes¹⁴, a sua intenção em visitar, o mais rapidamente possível, a análise ao mercado dos circuitos, o Grupo PT afirma ser de difícil compreensão a atual opção seguida pelo ICP-ANACOM de, neste momento, introduzir alterações substanciais à ORCA e à ORCE, questionando a prevalência lógica da mesma, em termos de política de regulação, face à reanálise de mercado que está em curso. Isto porque, no entender do Grupo PT, só após completar a avaliação do mercado dos circuitos e dos mercados empresariais, e dependendo dessas conclusões, é que o ICP-ANACOM poderia equacionar as alterações que pretende impor à ORCA e à ORCE.

A não concordância com a oportunidade do SPD é reforçada, segundo o Grupo PT, pelo facto de ser previsível, como tem sido evidenciado, que a análise do mercado de circuitos que está em curso resulte num aligeiramento do quadro regulatório aplicável, quando o SPD vai precisamente no sentido contrário, o que não promove a previsibilidade regulatória, quer do lado do Grupo PT, quer do lado dos operadores concorrentes.

Acresce que o Grupo PT entende ser incompreensível o teor “*extremamente agressivo*” do SPD, em termos de preços e de calendário, atendendo não apenas à reavaliação jusconcorrencial do mercado de circuitos que já está a decorrer, como também face ao facto de os operadores concorrentes do Grupo PT disporem de infraestruturas e recursos alternativos. Por outro lado, o Grupo PT afirma que o recurso à ORCA está em declínio e que a ORCE é uma oferta muito recente, que não tem sido alvo de uma procura generalizada por parte dos operadores concorrentes ao Grupo PT.

Em termos de fundamentação, o Grupo PT defende não ser aceitável, nem desejável, que o regulador sustente, na maioria dos casos, as suas medidas em “queixas”, “desejos”, necessidades de redução de custos e/ou problemas relacionados com incapacidade de investimento, por parte de um conjunto de OPS¹⁵. O Grupo PT refere, a título de exemplo, que a única informação de *benchmark* apresentada no SPD foi retirada de um documento da CMT (autoridade reguladora espanhola), mencionando que, perante a ausência de informação de utilização imediata, como é o caso mencionado do estudo da Comissão Europeia sobre preços, o regulador não se esforçou por recolher a informação necessária, optando, em seu lugar, por não apresentar qualquer informação da sua autoria a este respeito. No seu entender, sem esse enquadramento rigoroso, incluindo as práticas regulatórias nos outros países, o SPD acaba por sofrer, justamente, dessa omissão. Deste modo, afirma ter profundas reservas quanto à compatibilidade do SPD com as normas do artigo 55.º da Lei das Comunicações Electrónicas (LCE) que

¹⁴ Por exemplo, no Plano Estratégico para 2012-2014, duas das ações estratégicas deste Plano, relacionadas com o mercado dos circuitos, estão desde já agendadas para o primeiro trimestre de 2012: (i) revisão do mercado 6 e (ii) análise aos mercados empresariais.

¹⁵ Pelo contrário, segundo o Grupo PT, o ICP-ANACOM deveria ter efetuado uma análise rigorosa, comparativa e quantificada dos vários segmentos de mercado para obter um quadro rigoroso e não enviesado, para, a partir desse referencial, deliberar eventuais medidas corretivas das ofertas existentes, razoáveis e proporcionais.

refere que a imposição de obrigações regulamentares deve obedecer ao chamado princípio da fundamentação plena¹⁶.

No limite, e caso o ICP-ANACOM entenda, de forma fundamentada, que se justificam alterações à ORCA e ORCE, o Grupo PT defende que deveria limitar-se ao mínimo indispensável e não impor modificações agressivas que não têm reflexo na realidade competitiva do mercado nem numa avaliação jusconcorrencial mais recente.

O Grupo PT referiu-se também aos impactos do SPD, mencionando que:

- (a) No seu conjunto, as imposições previstas no SPD têm um impacte negativo desproporcional e disruptivo nos serviços abrangidos pelo mesmo, bem como implicações noutros negócios conexos como a oferta de circuitos “comerciais” (estabelecidos em rotas competitivas e desreguladas), os serviços “Cedência de Meios Internacionais”, “Restauros de Cabos Submarinos” e “Circuitos Alugados Internacionais”¹⁷.
- (b) O impacte direto estimado nos negócios da PT ascenderá a mais de algumas dezenas de milhões de euros de perda de proveitos previstos só para 2012.
- (c) Muitas das decisões preconizadas pelo ICP-ANACOM exigem desenvolvimentos a nível dos sistemas de informação e de procedimentos operacionais, que não são concretizáveis no curto prazo (referindo, a título de exemplo, as decisões relativas à qualidade de serviço e à atribuição de compensações automáticas).

Ainda em termos genéricos, o Grupo PT referiu-se:

- (a) À qualidade de serviço e compensações por incumprimento.

Nesta matéria, o Grupo PT, referindo que a ORCA se encontra numa fase de declínio em termos do seu ciclo de vida, defende não se justificar o grau penalizador e disruptivo das medidas previstas no SPD.

Em especial, o Grupo PT afirma ser surpreendente e inadmissível a posição da Optimus (bem como o facto de a mesma ter sido considerada pelo ICP-ANACOM no SPD) no sentido de considerar que os prazos de fornecimento e de reposição estão desajustados face à realidade do mercado e representam o principal constrangimento ao sucesso da oferta.

¹⁶ O Grupo PT indica o disposto no § 117 das Linhas de Orientação e, sobretudo, o disposto no n.º 3 do artigo 268.º da Constituição da República Portuguesa, para defender que o ICP-ANACOM deveria explicar, detalhadamente, por que razão são estas medidas propostas agora, porque é que são justificadas, quais os objetivos que visam prosseguir à luz do disposto no artigo 5.º da LCE e porque motivos se devem considerar proporcionais.

¹⁷ Tendo recordado que estes serviços são assumidamente não regulados, sendo que, em particular, no que respeita ao serviço de “Circuitos Alugados Internacionais”, o mesmo foi explicitamente excluído pelo ICP-ANACOM no âmbito da análise do mercado de circuitos alugados.

Entende o Grupo PT que, com esta posição, a Optimus e o próprio ICP-ANACOM parecem desconsiderar o facto de que a ORCA foi utilizada, e ainda é (embora com expressão mais reduzida), como componente de suporte da rede móvel da Optimus, tendo este OPS adquirido, no passado, milhares de circuitos para esse fim. Afirma o Grupo PT que o sucesso da ORCA é um facto inegável e considera que os níveis de serviço nada têm a ver com qualquer alegado desajustamento dos prazos de fornecimento e de reposição face à realidade do mercado.

Acrescenta ainda o Grupo PT que, nos últimos anos, a Optimus tem vindo a apostar no suporte dos seus circuitos em infraestrutura própria em detrimento dos circuitos alugados da PTC, recorrendo, por exemplo, à tecnologia SHDSL sobre lacetes desagregados, deixando apenas circuitos terminados em locais remotos onde a construção através de recursos próprios não será certamente rentável.

Para o Grupo PT não é, igualmente, razoável que o ICP-ANACOM utilize o argumento baseado na *“incompatibilidade entre os prazos de fornecimento e de reparação de avarias definidos na ORCA e os exigidos em concursos públicos, tendo sido apresentado o exemplo do Acordo Quadro de Compras Públicas para a prestação de serviços de comunicações de dados em local fixo, o que, no entender dos OPS, resulta em distorções no mercado”* para justificar o agravamento dos níveis de serviço das ofertas de circuitos da PTC.

Com efeito, o Grupo PT é da opinião que essas comparações não têm cabimento nem deveriam ser levadas a cabo no âmbito das ofertas em causa no presente SPD, e afirma que, efetivamente, a génese do problema apontado pelo ICP-ANACOM não é da responsabilidade da PTC, apenas sucedendo porque o referido Acordo Quadro de Compras Públicas para a prestação de serviços de comunicações de dados em local fixo (adiante designado por “Acordo Quadro”) impõe no mercado retalhista níveis de qualidade de serviço mais exigentes do que aqueles que são disponibilizados a nível grossista. Tal situação implica, alegadamente, na assunção de riscos de incumprimento e consequente pagamento de compensações ao nível retalhista.

Neste contexto, o Grupo PT não aceita que este tipo de argumentação fundamente o agravamento dos níveis de serviço e das respetivas compensações e entende que não é razoável que as medidas regulatórias sejam impostas “a reboque” de requisitos previstos em concursos públicos lançados por entidades estatais. Considera o Grupo PT que o recurso a este tipo de argumentos pelo ICP-ANACOM é bem demonstrativo da falta de informação sobre o mercado e respetivo funcionamento por parte desta Autoridade.

Quanto aos prazos de reparação, o Grupo PT considera que o facto de em algumas situações não conseguir cumprir os prazos propostos por si própria, não se deve, de forma alguma, à alegada inexistência de incentivos (leia-se compensações) ao seu cumprimento. Alega ainda que deve levar-se em linha de conta que da definição de tais prazos pela PTC também transparece a exigência e a determinação da mesma em relação ao seu cumprimento.

Considera o Grupo PT que a conclusão sobre a inexistência de incentivos ao cumprimento de prazos só poderá ser alcançada após uma análise mais detalhada à exigência do parâmetro de qualidade em questão, e à plausibilidade do seu cumprimento.

Sobre a questão suscitada pelos OPS relativa “à ausência de SLA para 100% dos casos em todos os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) – fornecimento, reparação e disponibilidade de serviço – prejudicial para o relacionamento dos OPS grossistas com os seus clientes empresariais”, o Grupo PT refere que tal facto não corresponde à verdade. Sobre esta matéria, alega que o parâmetro “disponibilidade de serviço” é, de facto, aplicado a 100 por cento das ocorrências, sucedendo sempre assim na generalidade das ofertas grossistas e retalhistas conhecidas.

Por outro lado, considera o Grupo PT que a alegada consequência “prejudicial” seria em termos do relacionamento entre os OPS retalhistas e os seus clientes empresariais, não envolvendo OPS grossistas, pelo que entende como inadmissível que o ICP-ANACOM utilize este argumento de melhoria aspiracional de relacionamento entre OPS e os seus clientes finais para sustentar a imposição de mais obrigações sobre a PTC.

Salienta ainda o Grupo PT que o facto de existir um SLA previsto para 100 por cento das ocorrências não significa que o OPS passará a ter uma garantia de cumprimento com cobertura para todos os riscos, remetendo, a este respeito, para algumas das ofertas de referência onde as imposições de SLA para 100 por cento dos casos já foram aplicadas. Segundo o Grupo PT, haverá sempre situações limite e extraordinárias em que o prazo resulta elevado, as quais não deveriam ser estranhas a qualquer OPS retalhista cliente das ofertas grossistas da PTC ou de outros operadores.

Não obstante o referido, o Grupo PT alega que procura sempre manter e fomentar o relacionamento comercial grossista com os seus clientes, dedicando a cada um deles um gestor comercial, e que os casos de demoras extraordinárias com impacte prático efetivo são, regra geral, adequadamente tratados no âmbito deste relacionamento comercial.

No que concerne à menção, pelo ICP-ANACOM, de situações específicas de fornecimento de circuitos com prazos de um dia, tais referências não deveriam, no entendimento do Grupo PT, merecer a atenção que lhes é dispensada pelo ICP-ANACOM – devido à sua irrelevância estatística – e muito menos ser utilizadas como fundamento para sustentar a existência de margem para redução de prazos. De qualquer forma, e já que estes argumentos foram utilizados pelo ICP-ANACOM, o Grupo PT clarifica que o prazo de instalação de um dia ocorreu na instalação de um circuito interno a uma central da PTC, não tendo exigido a instalação de qualquer infraestrutura externa.

O Grupo PT considera que existe outro aspecto de substancial importância que não se encontra devidamente esclarecido no SPD e que levanta dúvidas e incerteza regulatória. Trata-se do universo da aplicação das deliberações a respeito do prazo de reparação de avarias, dado que é referido que a análise efetuada pelo ICP-ANACOM incidiu apenas sobre a “Grande Rede de Circuitos”.

Tendo as determinações associadas à qualidade de serviço e respetivas compensações sido baseadas na análise dos parques relativos à “Grande Rede de Circuitos”, considera o Grupo PT que não podem as mesmas vir a aplicar-se a parques de OPS por um número de circuitos inferior a 50.

Ainda no respeitante à qualidade de serviço, o Grupo PT realça que o ICP-ANACOM referiu, no âmbito do SPD, que “*não se equaciona, na presente análise, uma redução dos objetivos propriamente ditos relativos aos prazos de reparação*” e considera que a imposição de um novo objetivo de qualidade aplicável a 100 por cento das ocorrências não está minimamente coerente com tal posição.

- (b) À dependência entre a atribuição de compensações e o envio de previsões de procura.

Não obstante o ICP-ANACOM mencionar que entende “*ser de manter a necessidade de envio dos planos de previsão por parte dos OPS para os efeitos de atribuição de compensações por incumprimento dos prazos de fornecimento*”, o Grupo PT faz questão de deixar bem claro que discorda totalmente da eliminação da dependência entre a atribuição de compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias e disponibilidade de serviço e o envio de previsões de procura.

Alega o Grupo PT que a eficiente gestão e alocação de recursos associados ao procedimento de reparação de avarias exige que o parque existente e a sua evolução futura sejam conhecidos com a antecedência necessária. Segundo o Grupo PT, o parque de circuitos alugados tradicionais está em declínio e, neste sentido, entende ser imprescindível, por razões de eficiência, conhecer com a devida antecedência as perspetivas de evolução do parque.

Acresce que no entendimento do Grupo PT, para além da informação de previsões atualmente incluída na oferta, os OPS deveriam ter de disponibilizar, com um grau de detalhe equiparado às instalações, a informação dos pedidos de desmontagem. Só assim será possível, na sua opinião, prever a evolução do parque e usar essa informação para alocar eficientemente recursos no âmbito do procedimento de reparação do serviço, o que também tem, alegadamente, implicações no grau de disponibilidade do serviço, devido à relação de dependência entre os dois níveis de serviço. Segundo este operador, em termos simplificados, o grau de disponibilidade é apurado com base no somatório dos prazos de reparação ocorridos imputáveis à PTC.

Tendo em conta o exposto, o Grupo PT não concorda com a alteração da estrutura da informação de previsões conforme preconizado pelo ICP-ANACOM no SPD, e considera que o facto de o ICP-ANACOM pretender que os locais terminais dos circuitos passem a vir desagregados por Grupo de Redes e não por Área de Central irá resultar numa perda acentuada da relevância e qualidade da informação necessária ao planeamento da rede da PTC, o qual é, alegadamente, efetuado por Área de Central e não por Grupo de Redes.

(c) Aos serviços *Premium*.

A respeito da disponibilização de um nível de serviço *Premium*, o Grupo PT defende que a exigência em termos de prazos de resposta de fornecimento de serviços e de reparação de avarias, a par do agravamento acentuado do nível de compensações por incumprimento, torna inviável a disponibilização de ofertas com níveis de resposta mais reduzidos.

Segundo o Grupo PT, os procedimentos e sistemas operacionais da PTC não estão preparados para disponibilizar níveis de resposta mais exigentes aos já previstos na ORCA, dando como exemplo que, a nível do prazo de reparação de avarias, o prazo máximo mais reduzido de reparação corresponde a 4 horas. Uma vez que este nível já é considerado limite em termos de exigência operacional para a ORCA (sendo que a PTC não tem conseguido cumprir os SLA na sua globalidade), o Grupo PT refere não compreender como é que o ICP-ANACOM pretende que a PTC disponibilize uma oferta *Premium* com prazos ainda mais reduzidos.

Na sua opinião, tal imposição contraria as disposições do artigo 55.º da LCE, no que diz respeito à adequação, proporcionalidade e justificação das medidas regulatórias.

Salienta ainda o Grupo PT que as ofertas *Premium* potenciam a sua utilização, por parte dos OPS, como mecanismo “distorcido” de recolha de “fundos” (compensações), para configurações de serviços para os quais os respetivos níveis de serviço sejam operacionalmente impossíveis de cumprir. Dá como exemplo a hipotética situação de um OPS a solicitar um nível *Premium* para um circuito terminado numa zona remota de difícil acesso, nomeadamente, numa BTS da rede móvel, e alega que, em caso de ocorrência de uma avaria nesse circuito, a PTC consumirá provavelmente 2 a 3 horas na deslocação ao local, concluindo que, deste modo, não haveria certamente condições para fornecer um serviço *Premium*, uma vez que, mesmo o cumprimento do prazo normal corresponderia quase a uma impossibilidade operacional.

Acresce que, segundo o Grupo PT, a ORCA e a ORCE já dispõem de soluções de securização que permitem, essas sim, de forma sustentável e não potencialmente “distorcida”, a utilização pelos OPS como forma de assegurar níveis mais exigentes de qualidade de serviço no mercado retalhista.

(d) Ao *backhaul* e acesso às centrais de amarração de cabos submarinos.

No entender do Grupo PT, a decisão de impor a disponibilização do serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS encontra-se totalmente desenquadrada e desproporcionada face aos argumentos que a sustentam e não tem em conta a realidade a nível internacional, nem o impacto negativo nos negócios internacionais conexos. Para o Grupo PT, tal decisão deve-se, provavelmente, ao facto do ICP-ANACOM não ter desenvolvido as ações necessárias para adquirir um profundo conhecimento da matéria e das implicações das medidas que preconiza.

Segundo o Grupo PT, o disposto no SPD distorce completamente o objetivo último do serviço de *backhaul* (que consiste em ligar a capacidade de cabos submarinos internacionais às redes dos vários OPS), tal como previsto na ORCA, e por utilizar argumentos não realistas (tanto a nível da qualidade do serviço como da competitividade do mercado) ignorando os impactos financeiros de tais medidas (para a PT, os OPS e o próprio País) associados aos vários negócios conexos.

O Grupo PT, referindo que o propósito que se encontra explícito no SPD a respeito da abertura à coinstalação nas ECS é tornar o *backhaul* regulado previsto na ORCA mais competitivo para os OPS e que as várias medidas previstas neste SPD para o *backhaul* a nível de preços, níveis de serviço e compensações mais exigentes, já permitem alcançar esse propósito¹⁸, questiona a razoabilidade de impor a disponibilização do serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS.

Para o Grupo PT, a disponibilização do serviço de coinstalação nas ECS a operadores nacionais em nada contribuirá para o desenvolvimento das redes de comunicações eletrónicas nacionais, e colocará em causa os modelos de negócio desenvolvidos pela PTC, já que poderá levar a práticas inconsistentes face aos contratos de consórcio internacional celebrados entre a PT e os seus parceiros internacionais. A este respeito o Grupo PT informa que, nos casos em que o serviço de coinstalação, para os cabos submarinos, está consagrado contratualmente, o mesmo apenas pode ser disponibilizado aos operadores signatários do contrato em causa.

(e) Aos circuitos CAM.

O Grupo PT inicia os comentários relativos aos circuitos CAM referindo não poder aceitar as seguintes afirmações do ICP-ANACOM:

- “(...) *as condições concorrenciais são particularmente restritivas*”;

¹⁸ Embora as considere, no seu conjunto, desproporcionais.

- “(...) *total controlo pela PT e a restrita capacidade disponível*”;
- “(...) *absoluta necessidade de alugar, à PT, capacidade nestas rotas, uma vez que não há outra alternativa e a instalação de cabos pelos OPS não é economicamente viável*”;
- “(...) *completa ausência de alternativa aos circuitos CAM da PT*”;
- “(...) *problemas de insuficiência de capacidade*”.

Em relação aos quatro primeiros pontos, o Grupo PT refere que não dispõe de direitos especiais e restritivos nos troços CAM e inter-ilhas e que qualquer OPS, atuando sozinho ou conjuntamente em consórcio, é livre de desenhar, desenvolver e construir sistemas CAM e inter-ilhas para utilização própria e para venda em regime grossista. Segundo o Grupo PT, a tecnologia dos sistemas de cabos submarinos domésticos está disponível no mercado desde há longa data para qualquer OPS ou conjunto de OPS interessados, não havendo, deste modo, barreiras à aquisição e operação desses sistemas.

Em particular, em relação à afirmação de que os OPS têm “*absoluta necessidade de alugar, à PT, capacidade nestas rotas, uma vez que não há outra alternativa e a instalação de cabos pelos OPS não é economicamente viável*”, o Grupo PT entende que para considerar que a instalação de cabos pelos OPS não é viável teria sido prudente que o ICP-ANACOM tivesse efetuado uma análise rigorosa do investimento associado à instalação e operação de um sistema CAM e inter-ilhas, e da capacidade mínima necessária à sua viabilização, o que, infelizmente, não aconteceu.

A respeito da “*insuficiência de capacidade*”, o Grupo PT faz notar que este aspecto pode ocorrer naturalmente na gestão eficiente de recursos, uma vez que os sistemas CAM e inter-ilhas não têm capacidade ilimitada e são projetados para uma capacidade estimada, muitas das vezes com dezenas de anos de antecedência, havendo, naturalmente, períodos de insuficiência e outros de excesso de capacidade¹⁹. Deste modo, segundo o Grupo PT, ao esgotar-se a capacidade e não existindo a hipótese de *upgrade*, a alternativa é investir num novo sistema, desde que tal se justifique em termos de rentabilidade.

O Grupo PT não concorda com a imposição à PTC de uma obrigação de não recusa de fornecimento de capacidade em sistemas CAM que tenha sido identificada por parte dos OPS no seu plano de previsões de necessidades, uma vez que, afirma, pode não dispor dessa capacidade e, adicionalmente, pode, também, nem sequer ter planos para a sua ampliação. Considera, assim, que não é manifestamente razoável impor à PTC uma obrigação que poderá envolver o fornecimento de recursos inexistentes e cuja satisfação poderá obrigar a

¹⁹ O Grupo PT refere, a título de exemplo, que os sistemas CAM já sofreram vários *upgrades* em função das necessidades do mercado, no qual se inclui, naturalmente, o próprio mercado grossista.

investimentos muito avultados, baseada apenas numa mera previsão, sem qualquer garantia/compromisso de recuperação desse investimento, entendendo que a proposta do ICP-ANACOM nesta matéria viola frontalmente o disposto no artigo 55.º da LCE.

(f) Aos circuitos Ethernet.

Para o Grupo PT, o conjunto de medidas impostas sobre este tipo de circuitos é totalmente injustificado e desproporcional, principalmente tendo em conta o facto de esta oferta se encontrar no início do ciclo de vida e face ao (reduzido) parque de circuitos existente, não respeitando assim o preceituado na LCE.

Referindo que o parque de circuitos ORCE alugados pelos outros OPS é composto atualmente por **[Início de informação confidencial – doravante designado por IIC] [Fim de informação confidencial – doravante designado por FIC]** circuitos, o Grupo PT defende que não se justifica o propósito regulatório de:

- Agravar as compensações por incumprimento;
- Reduzir drasticamente os prazos de instalação e de reparação; e
- Exigir o controlo de esmagamento de margens²⁰.

No entender do Grupo PT, a ORCE é uma oferta competitiva, o que, conjugado com a reduzida dimensão do parque, permite concluir que os OPS têm alternativas reais e efetivas à oferta da PTC²¹, não se justificando, de forma alguma, o pacote de medidas regulatórias preconizado pelo ICP-ANACOM.

O Grupo PT acrescenta ainda que, relativamente aos níveis de serviço e compensações por incumprimento, o ICP-ANACOM limitou-se a replicar nesta oferta as medidas previstas para a ORCA (cuja análise se baseou meramente nos parques associados à “Grande Rede de Circuitos”), sem nunca ter tido presentes as diferenças tecnológicas entre as duas ofertas e as especificidades de cada uma.

Ou seja, entende o Grupo PT que, por um lado, as medidas previstas em relação aos circuitos Ethernet não são adequadas à realidade competitiva do mercado, na medida em que o interesse público a prosseguir com esta medida é

²⁰ Mencionando, a este respeito, que é o próprio ICP-ANACOM que reconhece que “*não houve comentários por parte dos OPS em relação aos preços dos circuitos Ethernet, com exceção da ZON, em termos gerais, em relação ao preço dos circuitos CAM*”.

²¹ Tendo dado o exemplo de um operador que tem contratado vários circuitos Ethernet nas ligações CAM e apenas um circuito no continente, o que, no seu entender, revela que há muito que os OPS dispõem de alternativas à ORCE e à ORCA, através de infraestrutura própria.

manifestamente inferior ao sacrifício imposto ao Grupo PT e que, por outro lado, não se tratam de medidas proporcionais nem razoáveis atendendo, desde logo, à ausência de dados objetivos, bem como de fundamentação, que possam justificar as medidas graves que o ICP-ANACOM pretende impor.

(g) Aos preços.

O Grupo PT considera desproporcional, imprevista, abrupta e inaceitável²² a redução dos preços em 35 por cento, 40 por cento e 45 por cento, respetivamente para os circuitos a 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps, prevista no SPD, ainda para mais quando as reduções preconizadas são efetuadas de uma só vez, sem qualquer “*glide path*”. O Grupo PT fundamenta esse entendimento no facto de os preços da ORCA não sofrerem alterações desde 2006, e tendo em consideração as evoluções ocorridas no mercado desde então, designadamente, a expansão das redes de transporte próprias dos principais OPS alternativos e o desenvolvimento significativo das soluções Ethernet.

O Grupo PT acrescenta que as reduções de preços previstas no SPD conduzem a uma perda de receitas anual de [IIC] [FIC], o que em termos relativos corresponde a uma redução de [IIC] [FIC] por cento, incluindo os circuitos alugados da TMN, mas não considerando os circuitos da (ex-)PT Prime.

Entendimento do ICP-ANACOM

Regista-se a reação globalmente positiva da Oni, da Optimus, da Verizon, da Vodafone, da ZON e de vários OPS (expressa na posição comum de operadores alternativos), bem como do Governo da RAM, às medidas apresentadas no SPD.

As matérias que a Oni refere não terem sido objeto de deliberações ajustadas às exigências do mercado são analisadas em detalhe nas respetivas secções, o mesmo ocorrendo em relação aos circuitos CAM, principal matéria objeto de comentários por parte da ZON e do Governo da RAM.

Os comentários da Vodafone em relação à análise dos circuitos alugados – de que mantém reservas quanto à existência de segmentação geográfica nos mercados relacionados com os circuitos alugados – não são totalmente claros, nomeadamente a nível da sua implicação prática no presente SPD. Este SPD decorre da análise do mercado de circuitos alugados, no qual se concluiu que a PTC tinha PMS exceto num conjunto de rotas (a nível dos segmentos de trânsito) no mercado grossista²³.

²² E que, no seu entender, não respeita os requisitos do artigo 55.º da LCE.

²³ As designadas “Rotas C” que ligam os principais centros urbanos (e dentro dos mesmos, nomeadamente nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto), de maior densidade populacional e empresarial e onde existem várias ofertas de rede alternativas em concorrência.

As opções tomadas pelo ICP-ANACOM na análise do mercado de circuitos alugados estão fundamentadas nessa sede e esse processo encontra-se encerrado. No âmbito da reanálise do mercado de circuitos alugados, que já se iniciou com o pedido de informação que foi efetuado em janeiro deste ano aos operadores, a Vodafone poderá apresentar o seu entendimento em relação às opções que esta Autoridade vier a tomar. Do que se trata, no SPD em análise, é dar continuidade, a nível da especificação das obrigações, à análise que atualmente se encontra em vigor.

Menos evidente é a relação do presente SPD, que trata de duas ofertas específicas – a ORCA e a ORCE – com o tema dos mercados 4 e 5 e das RNG, também suscitado pela Vodafone.

Ainda em relação aos comentários genéricos da Vodafone, regista-se a proposta recorrente relativa à necessidade de separação das atividades grossista e retalhista da PTC.

Em relação aos comentários do Grupo PT, esclarece-se, em linha com o entendimento acima referido a propósito dos comentários da Vodafone, que a presente deliberação surge na sequência da análise dos mercados de circuitos alugados, publicada a 28 de setembro de 2010.

Como se referiu na introdução do SPD, nessa análise de mercados, o ICP-ANACOM:

- (a) Impôs o alargamento do âmbito da oferta de referência para abranger a oferta de circuitos suportados em tecnologias Ethernet.
- (b) Decidiu analisar em decisão autónoma a possibilidade de impor o acesso (coinstalação) às estações de cabos submarinos.
- (c) Reconheceu que existem aspectos da ORCA que merecem uma revisão ou atualização, no sentido de os melhor adaptar aos interesses do mercado, com especial atenção para o acesso a circuitos CAM (e para outras matérias, como a interligação de operadores, níveis de qualidade de serviço – prazos para fornecimento de circuitos ou níveis *Premium* – ou compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço, as quais seriam detalhadas em deliberação específica a submeter a consulta pública).

É, assim, este o contexto do referido SPD, cujas matérias que seriam analisadas foram inclusivamente atempadamente publicitadas sem que a PTC tivesse a iniciativa de alterar as ofertas em causa, não se compreendendo os argumentos do Grupo PT sobre a falta de oportunidade do mesmo. A reavaliação do mercado de circuitos alugados – que é um processo longo e moroso – segue o seu curso normal, tendo-se já iniciado a mesma com o questionário enviado a 9 de janeiro do presente ano.

Deste modo, sem prejuízo para a análise efetuada em 2010, os argumentos identificados pelo Grupo PT sobre a infraestrutura e recursos próprios dos OPS, bem como sobre a

capacidade competitiva destes nos mercados em causa, serão tidos em conta na reavaliação do mercado que já se iniciou.

Por outro lado, o Grupo PT tem perfeito conhecimento dos resultados do seu próprio SCA e da obrigação que lhe incumbe de orientação dos preços dos circuitos alugados para os custos, pelo que também não se aceita a crítica de ser incompreensível o teor extremamente agressivo do SPD, em termos de preços e de calendário.

Ainda a este propósito, e sem conceder, caso se confirme a afirmação do Grupo PT de que os operadores concorrentes dispõem de infraestruturas e recursos alternativos e que, em consequência, o recurso à ORCA está em declínio, então o impacto desta medida será menor para o Grupo PT e, por outro lado, sempre se poderá afirmar que, em mercados concorrenciais, a redução da procura poderá ser, dentro de certos limites, ultrapassada com a redução do respetivo preço (e, note-se uma vez mais, os dados do SCA da PTC permitem concluir que existe uma margem mais que confortável para esse ajustamento). Num outro extremo, em mercados não concorrenciais o que se observa é que o operador dominante tem uma posição de força económica que lhe permite agir, em larga medida, independentemente dos concorrentes, dos clientes e mesmo dos consumidores.

É normal que as análises de alteração das condições das ofertas grossistas se iniciem por iniciativa do ICP-ANACOM ou na sequência de preocupações manifestadas pelos clientes daquelas ofertas: os operadores alternativos ao Grupo PT. A análise crítica dessas preocupações consta do SPD e, em alguns casos, resulta em pontos deliberativos e, noutros casos, não, precisamente como resultado dessa análise. Por outro lado, a fundamentação plena das medidas propostas não implica necessariamente a existência de *benchmarks*. Estes são uma referência adicional quando possam existir dúvidas em relação a determinada matéria. No caso em apreço, dada, por exemplo, a margem existente no SCA da PTC não ficaram quaisquer dúvidas quanto à necessidade de redução dos preços nem quanto ao nível dessa redução.

O impacto direto da redução de preço preconizada no SPD na perda de proveitos da PTC equivale a um impacto também direto na redução dos custos incorridos pelos OPS. Note-se, no entanto, que uma vez que um dos principais clientes da ORCA é a TMN, não obstante a perda de proveitos, o Grupo PT como um todo terá também alguma poupança de custos.

Sobre os outros comentários do Grupo PT:

(a) À qualidade de serviço e compensações por incumprimento.

Como referido anteriormente a propósito do impacto da redução de preços, caso a ORCA se encontre, de facto, numa fase de declínio em termos do seu ciclo de vida, então a PTC terá mais recursos disponíveis para fazer face à (reduzida) procura, pelo que não terá, à partida, dificuldades de maior em dar resposta a tempos de fornecimento mais curtos.

É correto o entendimento do Grupo PT de que o sucesso da ORCA é um facto inegável, tendo sido utilizada como suporte, por exemplo, da rede móvel da Optimus tendo aquele OPS adquirido, no passado, milhares de circuitos para esse fim. Onde o entendimento do ICP-ANACOM difere do Grupo PT é no facto de a ORCA ainda ser essencial para assegurar a concorrência no mercado.

E outro facto inegável é que, por exemplo, os prazos de fornecimento fixados em concursos públicos, como no “Acordo Quadro”, são mais reduzidos que os prazos praticados pela PTC a nível grossista, o que não é razoável (e mostra que esses prazos estão desajustados face à realidade e às necessidades do mercado). Daí a oportunidade de intervenção.

A propósito dos prazos definidos no “Acordo Quadro”, não nos parece adequado o comentário efetuado pelo Grupo PT de que os prazos mais elevados definidos a nível grossista significam necessariamente a assunção de riscos de incumprimento e consequente pagamento de compensações. Com efeito, não é um bom princípio considerar que, quando concorrem a um concurso público (ou outro), os operadores devem assumir que, com uma certeza razoável, não vão cumprir os prazos definidos e que a consequência passa pelo pagamento de compensações. Neste caso, em que os prazos definidos a nível grossista são substancialmente superiores aos prazos definidos a nível retalhista, tal significaria que os operadores que necessitam de recorrer à ORCA estão totalmente dependentes da boa vontade do Grupo PT para cumprir os prazos estabelecidos no Acordo Quadro de Compras Públicas (ou noutros concursos). O não cumprimento desses prazos significa a assunção de compensações por parte dos OPS no retalho, que poderão não ter correspondência a nível grossista (porque o cumprimento dos prazos pela PTC a nível grossista não garante o cumprimento dos prazos pelos OPS a nível retalhista).

Por outro lado, não deixa de ser preocupante o facto de, por exemplo, no último trimestre de 2011, se ter verificado um desvio significativo entre os prazos de fornecimento de circuitos de 2 Mbps (aqueles com maior procura) às empresas do Grupo PT e aos restantes OPS. Particularmente, nos meses de novembro e dezembro de 2011, o fornecimento de circuitos de 2 Mbps aos OPS demorou, respetivamente, cerca de três vezes mais e duas vezes mais, do que o fornecimento de tais circuitos às empresas do Grupo PT. Por outro lado, em ambos os meses, os prazos dos circuitos fornecidos às empresas do Grupo PT foram inferiores ao prazo de 20 dias proposto pelo ICP-ANACOM no SPD (para a situação mais exigente, i.e., circuitos entre centrais do Tipo A).

É correto, e foi devidamente ponderado pelo ICP-ANACOM no presente SPD, o comentário do Grupo PT de que à medida que os OPS vão investindo em rede própria, a procura por circuitos da PTC se vai centrando, gradualmente e no longo prazo, nos locais mais remotos onde a construção de rede através de recursos próprios não é tão rentável. Por isso, e conforme foi referido no SPD, a redução de preços que se preconiza não corresponde a uma eliminação total da margem do serviço de circuitos alugados, considerando-se prudente deixar alguma margem para acomodar evoluções que possam ter impacto ao nível dos custos.

Por fim, há que ter em consideração os princípios e melhores práticas do ERG – agora BEREC – a ter em conta pelas autoridades reguladoras nacionais na imposição de obrigações ao operador com PMS no mercado de circuitos alugados. Em particular, entre esses princípios é referido que “*Different levels of service should be available, to reflect differences in customer demand*”²⁴. Ora, na ORCA a PTC nunca previu diferentes níveis de serviço para satisfazer diferentes necessidades dos clientes.

Já no que respeita aos prazos de reparação, não se compreende a invocação da necessidade de uma análise detalhada à exigência do parâmetro de qualidade em questão e à plausibilidade do seu cumprimento, uma vez que esses prazos foram voluntariamente definidos pela PTC (e, à partida, não se identificam razões para a PTC ter definido voluntariamente prazos que não seriam plausíveis de cumprir) e nunca foram impostos pelo ICP-ANACOM. Acresce que esses prazos foram definidos pela PTC numa altura em que – conforme afirma – o parque de circuitos era superior ao atual.

A referência do Grupo PT a que o parâmetro “disponibilidade do serviço” se aplica a 100 por cento das ocorrências, não deixa de ser correta. No entanto, não se pode perder de vista que tal significa apenas e tão só que se trata de um parâmetro que é medido em termos médios. Isto é, a PTC pode ter um circuito específico avariado durante todo o tempo de medição do indicador sem que tal signifique um incumprimento do nível de disponibilidade.

Obviamente que o facto de existir um SLA previsto para 100 por cento das ocorrências não significa que o OPS tenha uma garantia de cumprimento com cobertura para todos os riscos, mas atenua os problemas decorrentes de situações específicas que podem comprometer todo um projeto.

Adicionalmente, em ofertas de outros Estados-Membros, com a Bélgica, a Espanha, a Itália ou a Irlanda, existem SLA, tanto para fornecimento como para reparação, para 100 por cento das ocorrências.

O facto de se ter identificado um prazo de fornecimento de um circuito de 155 Mbps de um dia não mereceu, ao contrário do que parece ter sido a interpretação do Grupo PT, uma excessiva atenção por parte do ICP-ANACOM nem tão pouco foi utilizado por parte desta Autoridade como fundamento para sustentar a existência de margem para redução de prazos. Tratou-se de uma simples constatação. Como resulta do SPD, o menor prazo fixado foi de 20 dias, o qual não tem qualquer semelhança com o referido prazo de um dia.

Mas do mesmo modo que não se atendeu a esse prazo de um dia (por ser estatisticamente irrelevante) para fixar o valor (razoável) do prazo de fornecimento de circuitos, também este prazo não poderá ser limitado por situações extraordinárias e estatisticamente irrelevantes de demoras excessivas no fornecimento de circuitos.

²⁴ Vide http://erg.eu.int/doc/publications/erg_07_54_wll_cp_final_080331.pdf.

Quanto às dúvidas do Grupo PT em relação ao universo da aplicação das deliberações a respeito do prazo de reparação de avarias, dado se ter referido que a análise incidiu apenas sobre a “grande rede de circuitos”, esclarece-se que:

- O SPD não prevê alterações nos prazos de reparação e na disponibilidade de serviço na ORCA.
- No caso da ORCE, o prazo de reparação de avarias proposto no SPD teve por referência o prazo definido na ORCA para circuitos extremo-a-extremo de 155 Mbps no contrato de “Rede de Circuitos” (i.e., operadores com um parque superior a 10 circuitos e inferior a 50). A mesma referência, tendo por base quer os circuitos extremo-a-extremo de 155 Mbps quer os circuitos extremo-a-extremo inferiores a 155 Mbps, foi utilizada para a definição do grau de disponibilidade aplicável na ORCE.

As referências ao contrato de “Grande Rede de Circuitos” surgem, nomeadamente, nos exemplos apresentados que mostram que a PTC não está a cumprir com os objetivos definidos na ORCA.

Sem prejuízo, esta questão será esclarecida em maior profundidade – nomeadamente no que toca ao universo de aplicação dos objetivos definidos – nos diversos pontos específicos.

Por fim, não se identifica nenhuma incoerência entre o referido no âmbito do SPD (que *“não se equaciona, na presente análise, uma redução dos objetivos propriamente ditos relativos aos prazos de reparação”*) e a imposição de um novo objetivo de qualidade aplicável a 100 por cento das ocorrências. De facto, a imposição de um novo objetivo de qualidade aplicável a 100 por cento das ocorrências – a ser definido pela própria PTC – não corresponde a qualquer redução dos prazos já definidos. Corresponde somente à definição de um objetivo adicional.

- (b) À dependência entre a atribuição de compensações e o envio de previsões de procura.

Sobre os comentários do Grupo PT em relação à eliminação da dependência entre a atribuição de compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias e disponibilidade de serviço e o envio de previsões de procura remete-se para as considerações explicitadas no SPD.

Com efeito, ao contrário do que acontece com o fornecimento de circuitos que pode sofrer oscilações importantes – por exemplo, um OPS pode ter necessidade de instalar uma quantidade significativa de circuitos num dado mês e nos restantes meses não necessitar de qualquer instalação – a evolução do parque total de circuitos alugados é, conforme os comentários do Grupo PT indiciam, perfeitamente antecipável, conhecida e caracterizada em termos futuros (procura *“em declínio”*). Deste modo, mantendo os mesmos recursos, a PTC terá menos dificuldade em

garantir a atual qualidade de serviço e não será surpreendida por um aumento significativo e inesperado do parque.

O comentário do Grupo PT de que para conhecer a evolução do parque, além da informação sobre a previsão de instalações os OPS deveriam disponibilizar também previsões sobre desmontagens, apenas vem reforçar o entendimento do ICP-ANACOM exposto no SPD. Ou seja, até hoje nunca fez falta à PTC a informação sobre a previsão de desmontagens de circuitos, informação essa que afinal é, segundo a PTC, indispensável para prever a evolução do parque.

O detalhe da informação sobre previsões será analisado na respetiva secção.

(c) Aos serviços *Premium*.

A análise sobre a necessidade de serviços *Premium*, em complemento aos níveis de serviço especificados no SPD e aos que a PTC vier a definir na sequência do mesmo – para os prazos de reparação de circuitos para 100 por cento dos casos – será efetuada tendo em conta a informação remetida pelo Grupo PT a propósito da deliberação D 2 do SPD. Recorda-se, em qualquer caso, o já citado princípio do ERG/BEREC.

Ou seja, sem prejuízo dos prazos existentes na oferta e, nomeadamente, do prazo máximo de reparação mais exigente de 4 horas, caso se concluísse que a (ex-)PT Prime beneficiava de condições específicas que lhe permitisse prestar serviços no retalho com melhor qualidade, naturalmente a preços superiores mas razoáveis, então tal poderia justificar a imposição de níveis *Premium*, não se vendo como é que tal contrariava as disposições do artigo 55.º da LCE no que diz respeito à adequação, proporcionalidade e justificação das medidas regulatórias.

(d) Ao *backhaul* e acesso às centrais de amarração de cabos submarinos.

Os argumentos do Grupo PT, nos comentários gerais, em relação ao *backhaul* e acesso às centrais de amarração de cabos submarinos não apresentam o detalhe suficiente que permita a esta Autoridade pronunciar-se pormenorizadamente.

Por exemplo, não é detalhado de que modo uma medida que promove a concorrência no *backhaul* pode ter efeitos negativos, especialmente para os OPS e para o próprio País. Em particular, o Grupo PT não explicou nos seus comentários genéricos a propósito desta matéria qual o impacto financeiro desta medida para a PTC, para os OPS e para o próprio País, nem de que modo essa medida põe em causa os modelos de negócio desenvolvidos pela PTC.

Desde já se esclarece que a definição de medidas mais exigentes para os circuitos de *backhaul* dos que as atuais – a nível de preços, de prazos de fornecimento e de compensações por incumprimento dos prazos de reparação – não prejudica a

adoção de medidas que fomentem o investimento em rede própria e, em particular, que fomentem a concorrência.

O Grupo PT, que refere que os OPS estão sobretudo interessados em recorrer à ORCA para satisfazer a procura em locais remotos onde o investimento em infraestrutura própria não é rentável, parece defender uma situação de monopólio na prestação de um serviço, i.e., de uma ligação entre as centrais de amarração – em Sesimbra e em Carcavelos – e a central de Picoas, que os OPS pretendem eles próprio prestar.

Havendo OPS interessados em investir em infraestrutura própria nestes troços e se só não concretizam esse investimento devido às limitações impostas no tocante à coinstalação em centrais de amarração, é, à partida, dever do ICP-ANACOM eliminar essas restrições por forma a fomentar esse investimento eficiente.

Como referido no SPD, eventuais restrições à coinstalação terão de ser detalhadamente fundamentadas caso a caso, não parecendo admissível, em princípio, que os signatários dos vários consórcios de cabos submarinos possam acordar sobre limitações à coinstalação em centrais de amarração que servem múltiplos consórcios e, inclusivamente, ligações nacionais como as ligações às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

A coinstalação nas centrais de amarração será uma medida relevante não só no contexto das ligações à capacidade internacional como também da ligação às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, sendo neste caso necessário proceder à desagregação dos preços da parte submersa e da parte não submersa (*backhaul*), podendo os OPS optar por recorrer ao *backhaul* da PTC ou não (caso em que podem investir em infraestrutura própria ou recorrer ao *backhaul* de OPS concorrentes).

Por fim, note-se também que na ORCA está apenas regulado o *backhaul* com capacidades até 155 Mbps, o que poderá ser demasiado curto tendo em conta os débitos cada vez mais elevados que atualmente são transmitidos.

(e) Aos circuitos CAM.

Apresenta-se, de seguida, o entendimento do ICP-ANACOM relativo às afirmações constantes do SPD relativas aos circuitos CAM que o Grupo PT referiu não poder aceitar:

- “(...) *as condições concorrenciais são particularmente restritivas*”;
- “(...) *total controlo pela PT e a restrita capacidade disponível*”;

- “(...) *absoluta necessidade de alugar, à PT, capacidade nestas rotas, uma vez que não há outra alternativa e a instalação de cabos pelos OPS não é economicamente viável*”;
- “(...) *completa ausência de alternativa aos circuitos CAM da PT*”;
- “(...) *problemas de insuficiência de capacidade*”.

É correta a afirmação do Grupo PT de que não dispõe formal e atualmente de direitos especiais nem restritivos nos troços CAM e inter-ilhas. Contudo, os circuitos CAM foram inicialmente instalados numa altura em que a PTC detinha ainda direitos especiais e, em alguns casos, recorrendo inclusivamente a apoios públicos e suportando-se também, em parte, em sistemas submarinos internacionais que estavam a ser instalados na altura, aproveitando as economias decorrentes dessa instalação.

Por outro lado, sendo qualquer operador livre de, sozinho ou em consórcio, instalar sistemas CAM e inter-ilhas, a verdade é que até à data a PTC continua a ser o único operador com infraestrutura nessas ligações.

Deste modo, sendo um facto indesmentível que a PTC é o único fornecedor com infraestrutura nos circuitos CAM, fornecendo capacidade aos outros OPS, decorre o entendimento de que as condições concorrenciais nestas ligações são particularmente restritivas e as ligações em causa constituem um “*bottleneck*” à concorrência na oferta de serviços, designadamente de banda larga, nas regiões autónomas.

Do mesmo modo, não é necessário ao ICP-ANACOM efetuar uma análise rigorosa do investimento associado à instalação e operação de um sistema CAM e inter-ilhas para poder concluir que os OPS têm “*absoluta necessidade de alugar, à PT, capacidade nestas rotas*”. Para retirar tal conclusão basta observar a ausência de investimento por parte dos OPS, nos últimos doze anos, desde a data da liberalização total dos mercados de comunicações eletrónicas em Portugal. Poder-se-á também ter por referência os preços praticados pela PTC nestas ligações para poder concluir sobre o nível de investimento necessário para instalar tais sistemas. Acresce que, da informação remetida pela própria PT, conclui-se que os investimentos envolvidos neste âmbito são de valor bastante elevado.

Sobre a “insuficiência de capacidade” a questão não se prende com o facto de os sistemas não terem capacidade ilimitada. Prende-se, sim, com o facto de a PTC ter deixado esgotar a capacidade e, apenas após um prazo prolongado em que não puderam ser satisfeitas as necessidades, quer da PTC, quer dos OPS alternativos, aquela empresa ter decidido efetuar o *upgrade* de capacidade.

Naturalmente que a imposição de uma obrigação de não recusa de fornecimento de capacidade em sistemas CAM que tenha sido identificada por parte dos OPS no seu

plano de previsões de necessidades não poderá ser ilimitada. Se for técnica e economicamente inviável satisfazer essa capacidade, ou porque o sistema não suporta *upgrades* adicionais ou porque o pedido de capacidade não é razoável ou porque não há garantia que essa previsão – que pode resultar em avultados investimentos – venha a ser concretizada, então poderá ser desproporcional impor essa obrigatoriedade. Esta matéria será, contudo, retomada no ponto específico relativo aos circuitos CAM.

(f) Aos circuitos Ethernet.

Se no caso da ORCA um dos argumentos invocados pelo Grupo PT para não se justificar a imposição das medidas previstas no SPD era o fim de ciclo de vida, já no caso da ORCE argumenta com o início do ciclo de vida.

Se o parque de circuitos da ORCE ainda é relativamente reduzido, a PTC terá menos dificuldades em, por exemplo, responder a pedidos de resolução de avarias rapidamente.

Por outro lado, um dos motivos pelo qual o parque de circuitos da ORCE ainda é relativamente reduzido está relacionado com o facto de as condições da sua oferta não serem totalmente satisfatórias, dentro de um princípio de proporcionalidade, e adaptadas às necessidades do mercado.

(g) Aos preços.

Conforme se referiu atrás, é obrigação da PTC praticar preços orientados aos custos no serviço de circuitos alugados.

A PTC tem total conhecimento dos seus próprios custos e proveitos relativos ao serviço de circuitos alugados, nomeadamente, mas não só, através dos resultados do sistema de contabilidade analítica (SCA). Deste modo, não pode o Grupo PT alegar que a redução de preços que se propõe no SPD (e que, de algum modo, aproximam os preços dos custos incorridos no serviço de circuitos alugados) é desproporcional, imprevista, abrupta e inaceitável e que, adicionalmente, não respeita os requisitos do artigo 55.º da LCE.

Quaisquer evoluções que tenham existido no mercado não justificam que a PTC possa manter uma margem significativa neste serviço. Aliás, a margem excessiva fornece um indício importante sobre o nível de concorrencialidade neste mercado.

2.2. Comentários específicos

Nesta secção, a síntese e interpretação das respostas recebidas e a correspondente análise do ICP-ANACOM seguirá a ordem das matérias abordadas no SPD. Inicia-se cada subsecção pelas deliberações fixadas no SPD, seguindo-se os comentários dos interessados e a apreciação do ICP-ANACOM.

2.2.1. Qualidade de serviço e compensações por incumprimento

2.2.1.1. Prazo de fornecimento

D 1. O prazo máximo de fornecimento de circuitos alugados definido na ORCA, para 95% dos casos e independentemente do seu tipo, é de:

- 20 dias de calendário, nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A tais como definidas na ORCE;
- 40 dias de calendário, nos restantes casos,

sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS.

A Oni considera muito positiva esta deliberação, dado ser essencial para a melhoria da qualidade de serviço a prestar ao cliente final, referindo que peca apenas por tardia. Neste contexto, a Oni refere que os prazos de instalação agora definidos constituem uma melhoria significativa face à versão atual da ORCA, com exceção dos circuitos de débitos até 2 Mbps que têm pelo menos um extremo numa central de tipo B. Entende este operador que os prazos agora definidos comparam bem com os níveis de serviço *Premium* que a Oni já havia solicitado, com exceção dos prazos para débitos até aos 2 Mbps, quando apenas estão envolvidas centrais do tipo A (embora por uma diferença pequena) e os débitos até 2 Mbps quando os circuitos têm pelo menos um extremo numa central de tipo B.

A Optimus refere que esta medida, bem como as previstas em D 2, D 3, D 16 e D 17, refletem as preocupações por si manifestadas no último ano, no que concerne à desadequação dos níveis de serviço de instalação da ORCA e da ORCE, quer pelas disparidades existentes entre as duas ofertas quer pelo seu desfazamento face a ofertas internacionais congéneres e aos requisitos apresentados nos mercados retalhistas em que se inserem.

A Optimus realça o exemplo apresentado no documento em consulta referente ao “Acordo Quadro”, ao qual a (ex-)PT Prime (empresa subsidiária da PTC) concorreu, como o caso mais gritante.

Neste contexto, a Optimus entende que, no sentido de garantir a inexistência de comportamentos discriminatórios por parte do operador histórico, os prazos impostos no documento em consulta são os mais adequados.

Considera ainda a Optimus que a imposição de prazos de instalação para todo o universo das instalações se afigura também como decisiva para minimizar a incerteza num serviço que se caracteriza pela sua criticidade para os clientes finais.

A Verizon considera que há margem para reduzir mais os prazos máximos de fornecimento, nomeadamente o prazo de 40 dias. No entanto, entende este operador que o aspecto mais relevante é o modelo de cálculo destes prazos, defendendo que o prazo

máximo de fornecimento deveria ser aplicado a cada instalação individualmente, e não ao conjunto das instalações, para um operador, por um determinado período de tempo.

Segundo a Verizon, é prática noutros países europeus haver um prazo curto (e.g. 4 dias úteis) para o fornecedor comunicar ao operador uma data objetivo para a instalação do circuito, estando definidas compensações por incumprimento. A Verizon defende que o mais importante para os operadores é ter, para cada instalação individual e com a devida antecedência, uma data objetivo para informarem o utilizador final. Refere a Verizon que os sistemas, como o proposto nesta consulta, com base em termos puramente estatísticos e sem impacto em cada instalação individual, foram revistos e alterados na maioria dos países europeus.

A Vodafone demonstra desacordo relativamente ao facto do prazo máximo de instalação de circuitos N×64 Kbps e 2 Mbps passar de 37 dias para 40 dias para 95 por cento dos casos, no caso de centrais de Tipo Não A, relevando que estes circuitos são os mais comuns no âmbito da ORCA.

A posição comum de operadores alternativos expressa concordância genérica com a melhoria dos prazos de instalação na ORCA.

O Grupo PT discorda da medida do ICP-ANACOM de redução drástica dos prazos de fornecimento da ORCA e da argumentação utilizada pelo Regulador para fundamentar aquela redução.

Sobre esta medida, o Grupo PT estranha que o ICP-ANACOM refira que “*num cenário em que não existem dados atualizados sobre prazos de fornecimento de circuitos alugados praticados a nível da União Europeia, a Recomendação da Comissão Europeia de 21.01.2005 já não será uma referência relevante*”, e entende que a análise de *benchmark* dos prazos nas várias ofertas grossistas na Europa será sempre um quadro muito relevante para avaliar o posicionamento da ORCA.

E quanto à inexistência de dados atualizados, entende o Grupo PT que tal não significa que a informação não esteja disponível e não possa ser analisada, agregada e tratada, estranhando que o ICP-ANACOM não tenha conseguido reunir tal informação, atendendo ao relacionamento privilegiado que certamente terá com os outros reguladores e demais organismos a nível europeu, para além do facto de algumas ofertas de referências estarem publicadas na Internet.

O Grupo PT critica a utilização do “Acordo Quadro” como “referência importante” e alega que o problema não reside no facto de a (ex-)PT Prime ter sido escolhida como um dos fornecedores no âmbito do referido “Acordo Quadro”, mas sim na conceção do próprio “Acordo Quadro”. Segundo o Grupo PT, quem concebeu o acordo foi uma entidade estatal que, no seu entendimento, deveria ter tido o cuidado de consultar o ICP-ANACOM para averiguar se aquilo que estava a exigir ao mercado estaria alinhado com as melhores práticas. Considera este operador que esta situação não justifica que tais

comparações devam ser levadas a cabo no âmbito das ofertas em causa no presente SPD.

Acrescenta o Grupo PT que, quando um OPS é selecionado como fornecedor de um serviço de telecomunicações, tendo-se comprometido com níveis de serviço pré-definidos, nada garante *a priori* que irá cumpri-los a 100 por cento. A instalação de um circuito, ou um qualquer serviço concreto, é um acontecimento futuro que poderá ocorrer dentro do prazo previsto ou não. Caso tal não suceda, poderão ser devidas pelo fornecedor compensações por incumprimento. Por este motivo, considera o Grupo PT que os argumentos do ICP-ANACOM não têm cabimento.

A respeito dos prazos de instalação, o Grupo PT considera que o ICP-ANACOM parece olhar para a “árvore” e não para a “floresta”, e alude à função de distribuição dos prazos realizados como tendo uma dispersão em torno do prazo objetivo, existindo ocorrências que são concretizadas num prazo menor (como foi o caso do circuito de 155 Mbps fornecido em apenas um dia de calendário a uma central da PTC), e outras num prazo maior.

Alega o Grupo PT que a dispersão em torno do objetivo existe porque tipicamente se verificam vários serviços a concorrer em simultâneo pelos mesmos recursos. Por exemplo, para instalar um circuito é necessário receber um pedido válido, localizar os pontos terminais do mesmo, elaborar um projeto de instalação do circuito, encontrar disponibilidade de técnicos para o instalar (os quais estão a ser disputados por outras necessidades da empresa), deslocar os técnicos até às moradas terminais do circuito, ultrapassar todas as dificuldades, especificidades e imprevistos próprios de cada instalação, aceder às instalações, instalar o circuito, cativar o recursos na rede, testar e entregar ao cliente o circuito.

O Grupo PT afirma que conhece os prazos objetivos de instalação de cada circuito, mas atendendo à multiplicidade de tarefas e especificidades próprias de cada instalação, a dispersão em torno do prazo objetivo é justificável em qualquer processo com estas características.

Salienta ainda o Grupo PT que, o nível de exigência que o ICP-ANACOM pretende impor à PTC não é proporcional ao comportamento dos OPS, na medida em que, na grande maioria dos casos, o OPS detém a informação de que necessita de novos meios muito antes de os solicitar à PTC (como é o caso por exemplo de circuitos para BTS, novos pólos técnicos ou comerciais, entre outros). [IIC]

[FIC].

Considera o Grupo PT que a proposta de redução de prazos não pode ser analisada de forma dissociada das compensações, destacando que, para além de reduzir drasticamente os prazos de fornecimento e reparação dos circuitos, o ICP-ANACOM agravou bastante, e de uma só vez, as compensações por incumprimento, tendo por objetivo criar incentivos dissuasores do incumprimento.

Neste contexto, e na opinião do Grupo PT, as medidas do ICP-ANACOM a respeito do mercado de circuitos são inoportunas porque são desenquadradas e distantes da realidade destes mercados.

Alega o Grupo PT que os OPS há muito que têm alternativas aos circuitos da PTC, quer através de prestadores alternativos, quer através de recurso a infraestrutura própria, pelo que não concorda que os circuitos sejam considerados “*um instrumento fundamental para o desenvolvimento dos mercados de serviços de comunicações eletrónicas*” (segundo referido pelo ICP-ANACOM no enquadramento do SPD em causa).

Segundo o Grupo PT, a ORCA é hoje um instrumento complementar remetido para segundo plano e para locais remotos, dadas as alternativas que existem no mercado para construção de rede de transporte e de acesso, e o presente SPD decorre do resultado de uma análise de mercado de circuitos completamente desfasada da atualidade, a qual não quantifica nem caracteriza suficientemente o mercado de circuitos para tirar dele as devidas conclusões e as medidas adequadas.

Para ilustrar que os circuitos já não constituem “*um instrumento fundamental para o desenvolvimento dos mercados de serviços de comunicações eletrónicas*”, o Grupo PT informa que o parque de circuitos alugados por outros OPS, com traço principal em “rotas competitivas”, o qual deixou de estar regulado, ascende no final de 2011 a **[IIC]** **[FIC]** circuitos, o que considera ser demonstrativo da existência de alternativas suficientes no mercado.

Por outro lado, segundo o Grupo PT o parque de circuitos alugados tradicionais ao abrigo da oferta regulada encontra-se já na fase de declínio do seu ciclo de vida, o que demonstra igualmente, no seu entender, a existência de alternativas, quer tecnológicas quer em termos do fornecedor, que satisfazem melhor os requisitos dos clientes.

Defende assim o Grupo PT que, atendendo ao momento do ciclo de vida onde se encontra a oferta de circuitos alugados tradicionais, com o parque em declínio e cada vez mais composto por circuitos em zonas remotas e de difícil acesso, não se pode compreender nem aceitar um agravamento dos prazos de fornecimento de um serviço com estas características.

Não concedendo, o Grupo PT defende que, quer na ORCA quer na ORCE, no apuramento dos prazos de instalação realizados e das respetivas compensações, devem ser excluídas as ocorrências para as quais se verificaram:

- (a) Atrasos na instalação por motivos não imputáveis à PTC (e.g. pendência de cliente; eventos classificados como força maior; sempre que ocorrer algum facto impeditivo, por parte de Câmaras ou outras entidades, que não permitam instalar os circuitos nos prazos previstos);
- (b) Pedidos de instalação, considerados “não razoáveis”, conforme previsto na ORCE;

(c) Pedidos de instalação envolvendo soluções securizadas.

Quanto à obrigatoriedade da alteração da forma de apresentar os objetivos, i.e. os objetivos deixam de ser aferidos por capacidade do circuito, o Grupo PT não concorda com a abordagem, defendendo que os SLA da ORCA não devem ser os mesmos para todas as capacidades, uma vez que, dependendo do débito, as soluções e os equipamentos terminais são diferentes, o que resulta em prazos de instalação diferentes. Em particular, destaca o caso dos circuitos de 34 Mbps e de 155 Mbps, os quais são sempre suportados em fibra ótica e requerem equipamentos terminais cuja aquisição envolve prazos de fornecimento (tipicamente entre 30 a 90 dias) incompatíveis com os prazos de instalação dos circuitos preconizados no presente SPD.

Nos seus comentários o Grupo PT apresenta um *benchmark* dos prazos de fornecimento de circuitos em alguns países europeus, referindo que nas ofertas analisadas os objetivos são aferidos por capacidade do circuito e que os prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados nessas ofertas são substancialmente superiores aos propostos no SPD.

Quanto à tipificação dos prazos de instalação em função do tipo de centrais, prevista na ORCE, considera o Grupo PT que tal tipificação não é aplicável aos circuitos alugados no âmbito da ORCA, alegando que a definição das centrais tipo A e tipo B foi efetuada para a ORCE, tendo em conta fundamentalmente a complexidade do atendimento na rede de transporte, o que significa que não se poderá considerar, como é pretendido pelo ICP-ANACOM, as centrais tipo A como “*locais já servidos pela rede de circuitos da PT*”.

Sobre os aumentos de capacidade, entende o Grupo PT que não pode ser assumido, de forma generalizada, que os trabalhos a realizar nos pedidos de aumento de capacidade sejam considerados apenas como configurações, uma vez que, por um lado, não é garantido que existam infraestruturas disponíveis para o novo débito e, por outro lado, o aumento do débito poderá impor a construção de um novo circuito e a criação de uma nova infraestrutura.

Adicionalmente, o Grupo PT defende que a aplicação de prazos mais exigentes deve ficar condicionada a um parque de circuitos mínimo ao nível da “Grande Rede de Circuitos”, isto é, mais de 50 circuitos.

Entendimento do ICP-ANACOM

É importante clarificar à Oni e à Vodafone que, tal como previsto no SPD, a maior parte dos circuitos sofreu reduções importantes nos prazos de fornecimento, tendo existido situações muito pontuais – no caso, os circuitos de Nx64 Kbps e de 2 Mbps que têm pelo menos um extremo nas centrais de Tipo B – em que os prazos máximos de fornecimento para 95 por cento das ocorrências aumentaram em três dias (passando de 37 dias para 40 dias). Em todos os restantes casos o prazo reduziu-se significativamente, para 20 dias para 95 por cento das ocorrências. É entendimento desta Autoridade que o tempo de fornecimento está sobretudo dependente das centrais envolvidas no fornecimento e não do tipo de circuitos que é fornecido. Releva-se, em qualquer caso, que a generalidade

dos OPS demonstra satisfação com a adequação da generalidade dos prazos definidos no SPD.

Por outro lado, e também para responder às críticas do Grupo PT sobre a exigência dos prazos agora definidos, reconhece-se que, pelo menos os segmentos de trânsito entre uma parte das centrais de Tipo A não estão abrangidos pela ORCA e pela ORCE (por se ter concluído que eram concorrenciais), pelo que o universo de aplicação do prazo de 20 dias é reduzido.

Relativamente aos comentários da Verizon sobre o modelo de cálculos dos prazos de fornecimento (defendendo que o prazo máximo de fornecimento deveria ser aplicado a cada instalação individualmente, e não à instalação geral, para um operador, por um determinado período de tempo) considera-se que o modelo de cálculos e compensações adotado protege não apenas a qualidade geral do fornecimento de circuitos (definindo um prazo máximo para 95 por cento das ocorrências) mas também define um grau de proteção elevado para todos os fornecimento individuais, uma vez que é definido um prazo máximo de fornecimento para 100 por cento das ocorrências (isto é que abrange todos os fornecimentos individualmente). Dentro deste enquadramento é lógico, proporcional e adequado que o prazo relativo a 100 por cento das ocorrências seja superior ao prazo definido para 95 por cento das ocorrências.

Obviamente nada impede que os OPS e a PTC possam acordar prazos caso a caso (eventualmente superiores aos definidos no presente SPD mas com garantia de entrega na data objetivo) e as compensações devidas em caso de incumprimento de entrega nessa data objetivo, desde que seja respeitado o princípio da não discriminação.

Em relação às críticas do Grupo PT sobre a utilização do “Acordo Quadro” como referência importante na definição dos prazos de fornecimento, esclarece-se que esta Autoridade nunca comentou, nem pretendeu comentar, a adequação e as práticas estabelecidas no “Acordo Quadro”. Não é isso que está em questão. O que é relevante para a presente análise é o facto de o Grupo PT se ter comprometido (ao concorrer ao Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração de acordo quadro para a prestação de serviços de comunicações de voz e dados em local fixo, nos termos previstos no caderno de encargos, e ao ser selecionado) com os prazos de fornecimento que estão definidos no “Acordo Quadro” e que são (significativamente) mais exigentes que os prazos definidos nas ofertas grossistas (por exemplo, no caso dos circuitos de 155 Mbps os prazos na ORCA são atualmente de 59 dias para 95 por cento dos casos quando no “Acordo Quadro” são de 21 dias). Tal facto demonstra que o Grupo PT tem a expectativa de poder cumprir os prazos em questão. Consequentemente, é lógico que o ICP-ANACOM considere como referência os prazos definidos no “Acordo Quadro” na definição dos prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados. A este respeito, seria estranho ou mesmo um indício de discriminação na prestação de serviços grossistas aos OPS que a PTC tivesse, por um lado, a capacidade e expectativa de cumprir determinados prazos quando estivessem em causa os circuitos relativos à atividade das suas empresas e indicasse, por outro lado, que, os mesmos prazos, são desproporcionais e demasiado exigentes quando estivesse em causa o fornecimento de terceiros.

O ICP-ANACOM concorda com o Grupo PT que nada garante *a priori* que um OPS cumpra a 100 por cento com os níveis de qualidade de serviço a que se tenha comprometido no âmbito de um processo de contratação de serviços. Porém, entende-se que quando um operador se compromete com determinado nível de qualidade de serviço existe uma evidência que tem a expectativa de os cumprir e tem uma certeza razoável na sua capacidade de o fazer. Se assim não for existirá má-fé na relação com a entidade contratante ou um mau ato de gestão. Não sendo esse obviamente o caso, comprova-se que os prazos de fornecimento que estão definidos no “Acordo Quadro” constituem uma referência importante a considerar na definição de prazos de fornecimento adequados a nível grossista. A adequação deste entendimento é inclusivamente reforçada pelos comentários apresentados pelos OPS no âmbito da presente consulta pública.

É evidente que a expectativa do cumprimento não garante que não existam falhas em alguns casos excecionais. É para esses casos excecionais que estão normalmente previstas compensações, as quais servem para compensar a parte que sofreu com o incumprimento e constituem também um elemento incentivador ao cumprimento do contrato. São estas cláusulas compensatórias que garantem que a parte que se comprometeu com determinado nível de qualidade de serviço tem realmente a expectativa na sua capacidade de cumprimento deste nível, uma vez que não é seu desejo incorrer nas referidas compensações. Nesse sentido, o ICP-ANACOM concorda com o Grupo PT que a proposta de redução de prazos não pode ser analisada de forma dissociada das compensações: a definição adequada dos prazos de fornecimento e a definição de compensações adequadas e dissuasoras do incumprimento dos prazos assegura uma decisão global robusta e a definição dos incentivos corretos. É exatamente este o princípio que tem vindo a ser seguido pelo ICP-ANACOM nas deliberações relacionadas com a qualidade de serviço, tendo sido mantido na presente deliberação.

A afirmação do Grupo PT de que, para além de reduzir drasticamente os prazos de fornecimento, o ICP-ANACOM agravou bastante, e de uma só vez, as compensações por incumprimento deverá ser devidamente enquadrada na decisão desta Autoridade. Com efeito, o agravamento das compensações por incumprimento ocorreu apenas no contexto dos prazos de reparação e não nos prazos de fornecimento. Daí não se poder invocar o agravamento das compensações quando se analisam os prazos de fornecimento.

O ICP-ANACOM não teve em conta, no SPD, apenas a informação constante do “Acordo Quadro” para definir os prazos máximos de fornecimento para 95 por cento dos casos. Teve em conta outros dados e informações como os tempos de fornecimento praticados em geral pela PTC e também situações específicas associadas aos tempos de fornecimento, tais como a sua evolução e os valores extremos associados à distribuição do tempo de fornecimento. É desta análise conjunta e integrada que são retiradas conclusões sobre a necessidade de intervenção no mercado.

Refere o Grupo PT que “o presente SPD decorre do resultado de uma análise de mercado de circuitos completamente desfasada da atualidade, a qual não quantifica nem caracteriza suficientemente o mercado de circuitos para tirar dele as devidas conclusões e as medidas adequadas”. Porém, a ilustração que utiliza para demonstrar que os circuitos já não constituem “um instrumento fundamental para o desenvolvimento dos mercados de serviços de comunicações eletrónicas” e que existem alternativas suficientes no

mercado passa pelo reduzido número de circuitos contratados por outros OPS com troço principal em rotas competitivas. Não é claro o que defende o Grupo PT com tal argumentação uma vez que foi exatamente por se concluir que existem alternativas suficientes nas rotas competitivas que esta Autoridade as definiu como tal e retirou ao Grupo PT qualquer tipo de obrigação nessas rotas. Ou seja, o argumento utilizado pelo Grupo PT acaba por ilustrar unicamente a adequação da decisão do ICP-ANACOM relativamente à definição das rotas competitivas.

Obviamente que o facto de existirem alternativas grossistas ao Grupo PT em algumas rotas não anula o facto de, em outras rotas, se manter uma posição de PMS por parte do Grupo PT. Tal conclusão, assim como a adequação das obrigações impostas nas rotas não competitivas, foi amplamente demonstrada no âmbito da análise de mercado sobre circuitos alugados e na consulta pública a que esta análise foi sujeita, não sendo reaberta no presente processo.

O ICP-ANACOM acompanha detalhadamente os mercados relacionados com circuitos alugados e tem total conhecimento que tem vindo a existir uma migração dos circuitos tradicionais para os circuitos Ethernet. Foi precisamente tendo em conta essa necessidade do mercado que esta Autoridade, à semelhança aliás de (vários) outros reguladores, determinou que o Grupo PT deveria disponibilizar uma oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE). Nesse sentido, reconhece-se que tem existido um declínio no número de circuitos alugados tradicionais. Porém, não significa tal facto que os circuitos em questão tenham deixado de ser *“um instrumento fundamental para o desenvolvimento dos mercados de serviços de comunicações eletrónicas”* e que, portanto, não seja importante assegurar uma qualidade de serviço adequada aos interesses dos utilizadores finais e que garanta o cumprimento da obrigação de não discriminação. De facto, dos dados relativos à anterior análise de mercado, concluiu-se que cerca de 40 por cento dos segmentos terminais alugados pela PTC a outros operadores se encontravam nas áreas da Grande Lisboa e do Grande Porto, o que representa mais de 10 mil segmentos terminais apenas nestas áreas. Sem querer antecipar os resultados da próxima análise do mercado de circuitos alugados, onde se analisarão os dados mais recentes, não se pode concluir, desses dados de 2008, que mais de 10 mil segmentos nas áreas da Grande Lisboa e do Grande Porto não sejam relevantes. Destes dados não se pode inferir assim que, mesmo nestas áreas, os circuitos já não constituem um instrumento fundamental para o desenvolvimento dos mercados de comunicações eletrónicas, como defende o Grupo PT.

Adicionalmente e sem conceder, verifica-se que, caso se venha a confirmar (na próxima análise de mercado) que a ORCA é um instrumento complementar remetido para segundo plano e para locais remotos, então os prazos aplicáveis no fornecimento de circuitos corresponderão aos prazos mais alargados (40 dias, o dobro do prazo aplicável às centrais do Tipo A) o que os aproxima dos prazos definidos atualmente na ORCA (e, conforme referido inicialmente, até representa em alguns casos um aumento face a esses prazos). Mais uma vez fica demonstrada a proporcionalidade da deliberação do ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao facto do Grupo PT referir que a tipificação dos prazos de instalação em função do tipo de centrais efetuada na ORCE não é aplicável aos circuitos alugados no âmbito da ORCA, será importante referir o seguinte:

- (a) A tipificação constante na ORCE foi efetuada pelo próprio Grupo PT, adotando os critérios que entendeu serem adequados, aos quais o ICP-ANACOM, atendendo à justificação apresentada, não se opôs.
- (b) Independentemente do critério adotado na definição das centrais do Tipo A pelo próprio Grupo PT tratou-se de uma tipificação específica para diferenciar a exigência aplicável nos prazos de fornecimentos de circuitos ORCE.
- (c) Não se identificam motivos para que a diferença de tempos de fornecimento entre a ORCA e a ORCE e os critérios adotados para diferenciar a exigência dos tempos de fornecimento seja significativamente diferente.
- (d) O Grupo PT não identificou, na resposta ao SPD, outro critério de diferenciação dos prazos (e.g., situações com infraestrutura disponível ou não disponível) que pudesse ser equacionado pelo ICP-ANACOM.

Entende-se assim como adequado que a diferenciação das centrais Tipo A efetuada pelo Grupo PT no âmbito da ORCE seja adotada também no âmbito da ORCA, conforme previsto no SPD.

Parece existir alguma inconsistência nos comentários apresentados pelo Grupo PT entre a existência de dispersão em relação ao prazo objetivo e dispersão relativamente à média de fornecimento. É evidente que, atendendo à variedade e tipo de atividades associadas ao fornecimento de lacetes, existe alguma variância associada ao tempo de fornecimento de circuitos. Esta variância foi devidamente considerada pelo ICP-ANACOM nos prazos máximos definidos no SPD. É importante porém clarificar que a variação dos prazos de fornecimento deve ser considerada relativamente ao prazo médio de fornecimento e não relativamente ao prazo máximo de fornecimento, como o Grupo PT parece considerar nos seus comentários. É evidente que para cumprir o prazo máximo de fornecimento o Grupo PT terá que ter um prazo médio de fornecimento inferior, precisamente para acomodar a variância que possa ocorrer no tempo de fornecimento. No entanto, e uma vez mais, não foram apresentados nos comentários do Grupo PT quaisquer dados quantitativos em relação aos prazos de fornecimento realizados que justificassem uma revisão dos valores definidos no SPD.

Concorda-se com o Grupo PT de que quando estão em causa aumentos de capacidade de circuitos poderá haver a necessidade de fornecimento de um novo circuito. Note-se porém que os prazos máximos de fornecimento estão definidos de modo adequado e proporcional considerando situações de fornecimento de novos circuitos. Ou seja, sempre que estiverem em causa aumentos de capacidade de circuitos em que apenas seja necessário efetuar configurações é exetável que o tempo de fornecimento seja significativamente mais baixo. Consequentemente, a consideração de todas as situações

de aumento de capacidade de circuitos no tempo de fornecimento de circuitos apenas facilita o cumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidos.

Entende-se que a proposta do Grupo PT de limitar a aplicação de prazos mais exigentes às situações em que os operadores possuem um parque de circuitos mínimo de mais de 50 de circuitos não é adequada. Tal condição impediria que os operadores com menor dimensão dispusessem de níveis de qualidade equiparados aos dos restantes operadores limitando-os e impedindo-os de ganhar escala, e constituindo conseqüentemente uma significativa barreira à expansão. Adicionalmente, há que considerar que o critério que diferencia os níveis de qualidade de serviço mais exigentes dos níveis menos exigentes está relacionado com o tipo de central em que a instalação foi solicitada, não se encontrando qualquer motivo para relacionar o critério de diferenciação com a dimensão do operador beneficiário ou o parque de circuitos desse operador.

Relativamente ao facto de os objetivos deixarem de ser aferidos e apresentados por capacidade do circuito, passando a ser calculados globalmente para todos os circuitos considera-se que é uma decisão lógica quando todos os prazos de fornecimento são semelhantes. Além disso trata-se de uma situação mais benéfica para a PTC do que a situação atual em que os indicadores são aferidos por tipo de circuito. Em relação ao argumento do Grupo PT relativamente à necessidade de definir um prazo mais alargado para circuitos fornecidos no âmbito da ORCA suportados em fibra ótica e que requerem equipamentos terminais cuja aquisição envolve prazos de fornecimento (tipicamente entre 30 a 90 dias) incompatíveis com os prazos de instalação preconizados no presente SPD, entende-se que não parece ser razoável que a PTC proceda à aquisição desse tipo de equipamento circuito a circuito e que não tenha esses equipamentos terminais em *stock* por forma a colmatar as necessidades futuras. Por outro lado, e conforme referido no SPD, admite-se que a obrigação de envio prévio do plano de previsões por parte dos OPS, para efeitos de atribuição de compensações por incumprimentos nos prazos de fornecimento, tem alguma justificação, pelo que a PTC poderá proceder à aquisição desse equipamento atempadamente.

É entendimento do ICP-ANACOM que os OPS têm todo o interesse em promover a eficiência e o cumprimento dos prazos de fornecimento por parte do Grupo PT. Só tal atitude poderá permitir-lhes garantir a satisfação dos seus clientes e conseqüentemente, a sua permanência a longo prazo no mercado. Releva-se ainda que esta deliberação promove também que esta atitude seja uma realidade obrigando a que os OPS remetam ao Grupo PT os seus planos de previsão de fornecimento e, condicionando inclusivamente que só recebam compensações por incumprimento destes prazos caso tenham remetido tais previsões.

Tal como mencionado pelo Grupo PT, o ICP-ANACOM considera que algumas situações de fornecimento podem não ser contabilizadas para o cálculo dos prazos de fornecimento. Relativamente a estas situações entende-se o seguinte:

- (a) Os atrasos que não sejam imputáveis ao Grupo PT deverão ser sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos operadores beneficiários a justificação

detalhada para o atraso e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é, de facto, imputável ao Grupo PT.

- (b) Deve o Grupo PT remeter ao ICP-ANACOM uma definição clara e detalhada do que entende serem os pedidos de instalação “não razoáveis”, não devendo incluir tal noção na ORCA enquanto o ICP-ANACOM não der a sua concordância relativamente a esta alteração.
- (c) Aceita-se que, sendo as soluções securizadas muito específicas, à partida objeto de um dimensionamento mais atempado e tratadas caso a caso, o fornecimento deste tipo de circuitos alugados não seja contabilizado para o cálculo dos prazos de fornecimento. Sem prejuízo, é essencial que o Grupo PT apresente uma data expectável de fornecimento do circuito a qual deverá ser cumprida e terá que ser adequada e não discriminatória. O surgimento de queixas significativas relativamente ao prazo de fornecimento de circuitos securizados levará a uma intervenção do ICP-ANACOM.

Conforme mencionado, o Grupo PT apresenta nos seus comentários um conjunto de seis exemplos de tempos máximos de fornecimento que retirou de algumas ofertas grossistas em países europeus, concluindo que os prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados:

- (a) São substancialmente superiores aos pretendidos pelo ICP-ANACOM, em particular para os débitos de 34 Mbps e de 155 Mbps.
- (b) Dependem do tipo de circuito, pelo que a uniformização pretendida pelo ICP-ANACOM não está alinhada com os exemplos apresentados.

Releva-se contudo que, nas comparações que efetuou, o Grupo PT utilizou sempre como referência para o caso português o prazo máximo de fornecimento em centrais do tipo A para 95 por cento das ocorrências. Ou seja, o prazo máximo de fornecimento mais reduzido. Caso tivesse utilizado o tempo máximo de fornecimento em centrais que não fossem do tipo A ou mesmo o valor médio entre as duas possibilidades (30 dias de calendário) existiriam claramente três exemplos de países, dos seis apresentados, que passariam a apresentar valores mais reduzidos do que o valor de referência para Portugal. O número de exemplos em que a conclusão do Grupo PT poderia ser enquadrada também seria reduzido caso se tivesse em conta os tempos máximos de fornecimento para 100 por cento dos casos, tal como o Grupo PT diz assumir relativamente a alguns exemplos que utilizou.

Ainda em relação aos exemplos do Grupo PT refira-se que não foram apresentados os dados relativos ao fornecimento de circuitos de débito inferior a 2 Mbps que, no quarto trimestre de 2011, constituíram a maioria (mais de 60 por cento) dos circuitos fornecidos pela PTC no âmbito da ORCA.

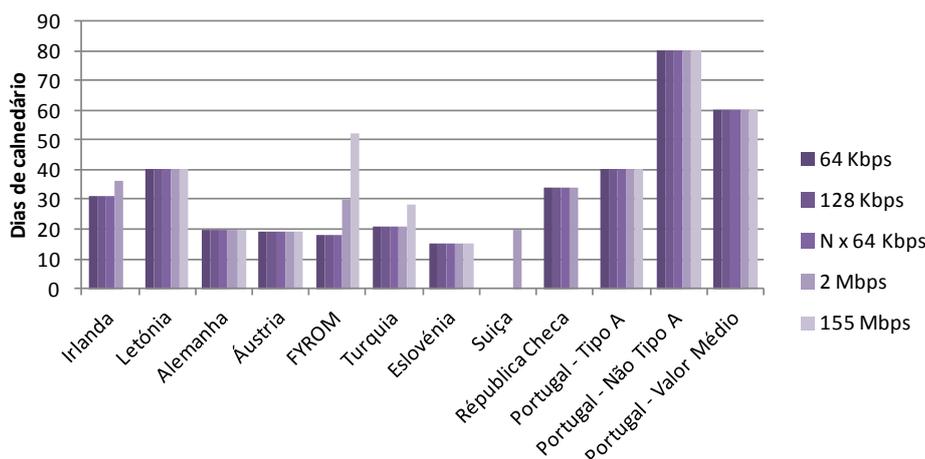
Por outro lado, a Optimus, ao contrário do Grupo PT, indica que a intervenção do ICP-ANACOM acaba com o desfasamento face a ofertas internacionais congêneres.

De acordo com os dados disponíveis, nomeadamente decorrentes de um questionário efetuado junto dos reguladores europeus de modo a obter dados comparáveis sobre os tempos de fornecimento de circuitos alugados, é possível concluir, ao contrário do mencionado pelo Grupo PT, que:

- (a) Na generalidade dos casos os prazos máximos definidos (para 100 por cento das ocorrências) em vários países europeus estão ao nível ou são inferiores aos prazos máximos (para 100 por cento das ocorrências) previstos no SPD.
- (b) Existem vários países em que os prazos máximos são iguais para todos os tipos de circuitos considerados, não existindo diferenciação em função do débito do circuito.

Apresentam-se de seguida os prazos de fornecimento para 100 por cento das ocorrências em vários países europeus. Opta-se pela utilização deste prazo uma vez que permite efetuar comparações mais generalizadas.

Gráfico 1. Comparações dos prazos de fornecimento de circuitos alugados (para 100 por cento dos casos) em vários países da União Europeia



Ao contrário do indicado pelo Grupo PT, as evidências apresentadas pelo ICP-ANACOM no SPD e no presente relatório e ainda os comentários apresentados pela generalidade dos OPS, resulta claro que a generalidade das medidas adotadas é oportuna, necessária e totalmente enquadrada na realidade existente nos mercados relacionados com circuitos alugados. Conclui-se assim que, durante o período de consulta pública não foram apresentados argumentos que justifiquem a alteração do determinado no ponto deliberativo D 1, sem prejuízo para se poder considerar nas alterações que vierem a ser efetuadas pela PTC o entendimento constante das alíneas (a) a (c) da página 36 e 37 do presente relatório.

D 2. O prazo máximo de fornecimento de circuitos alugados definido na ORCA, para 100% dos casos e independentemente do seu tipo, é de:

- 40 dias de calendário, nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A tais como definidas na ORCE;

- 80 dias de calendário, nos restantes casos,
sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS.

Conforme já referido em D 1, a Oni considera muito positivas estas deliberações relativas aos prazos de instalação.

A posição da Optimus sobre esta medida encontra-se explanada na análise ao ponto D 1.

Sobre este ponto, a Verizon reitera o entendimento de que a contabilização dos prazos de fornecimento deve aplicar-se a cada instalação individual. Quanto aos tempos específicos propostos, a Verizon defende que o prazo aplicável ao “resto dos casos” deve ser 20 dias mais longo do que no caso dos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A, pelo que o prazo deveria ser de 60 dias úteis, e não 80 dias úteis, o que considera ser um período demasiado longo.

A Vodafone não encontra justificação para a duplicação dos prazos de fornecimento aquando da passagem do percentil 95 para o universo total (100 por cento das ocorrências), referindo que os prazos definidos no SPD não tomam em consideração “a efectiva capacidade do Oferente” e que parecem ter sido definidos de modo a que nunca exista um incumprimento dos mesmos, apontando a ausência de lógica no raciocínio efetuado pelo ICP-ANACOM na definição dos prazos. Sem fundamentar a sua proposta, a Vodafone apresenta os prazos que considera deverem ser adotados²⁵.

A posição comum de operadores alternativos demonstra concordância com a definição de indicadores para o tempo de instalação de circuitos para 100 por cento das ocorrências. Sem prejuízo, é também referido que a definição de um prazo máximo de fornecimento para 100 por cento das ocorrências que constitui o dobro do prazo para 95 por cento das ocorrências não é adequado. Consequentemente, os operadores alternativos signatários solicitam que a decisão final inclua uma redução dos valores máximos de fornecimento face ao definido no SPD.

A posição do Grupo PT sobre esta medida encontra-se explanada na análise ao ponto D 1.

Entendimento do ICP-ANACOM

Conforme demonstrado no ponto deliberativo D 1, e ao contrário do mencionado pelo Grupo PT, a informação recolhida pelo ICP-ANACOM num inquérito efetuado a todas as Autoridades Reguladoras Nacionais (ARN) demonstra que os prazos definidos no SPD são proporcionais face à prática na generalidade dos países europeus. Relativamente aos restantes comentários do Grupo PT apresentados no ponto deliberativo D 1 reitera-se o entendimento do ICP-ANACOM já explanado no referido ponto.

²⁵ De 30 dias para os circuitos de 64 Kbps, Nx64 Kbps e 2 Mbps e 45 dias para os circuitos de 34 Mbps e 155 Mbps. Proposta relativa a circuitos com um tipo de contrato Base, Rede de Circuitos e Grande Rede de Circuitos.

O disposto no SPD garante a existência de incentivos para que a generalidade dos pedidos (i.e., 95 por cento dos pedidos) dos clientes sejam fornecidos dentro de um tempo adequado e, simultaneamente, que casos específicos de fornecimento sejam também fornecidos em tempo útil. Note-se que se garante também alguma flexibilidade para a PTC no fornecimento desses casos específicos uma vez que o tempo máximo de fornecimento para 100 por cento dos casos é superior ao tempo máximo de fornecimento para 95 por cento das ocorrências (o dobro). Entende-se que este equilíbrio garante uma decisão proporcional e que salvaguarda os interesses de todas as partes.

Por fim, em relação ao comentário da Verizon, refira-se que a adoção de um prazo de fornecimento para 100 por cento dos casos equivale, na prática, a aplicar esse prazo máximo a cada instalação individual.

Conclui-se que não existem motivos para alterar o disposto no SPD relativamente a esta questão.

D 3. As compensações atualmente definidas na ORCA para incumprimentos do prazo de fornecimento para 95% dos casos aplicam-se também aos incumprimentos para 100% dos casos.

A posição da Optimus sobre esta medida encontra-se explanada na análise ao ponto D 1.

A Vodafone e a Verizon concordam explicitamente com esta proposta de decisão do ICP-ANACOM, defendendo a Verizon que as compensações devem aplicar-se a cada instalação individual.

Para além da posição explanada na análise ao ponto D 1, o Grupo PT considera como muito relevante o facto de a definição de compensações por incumprimento do prazo de fornecimento para 95 por cento dos casos e para 100 por cento dos casos ser duplamente penalizadora para a PTC, uma vez que implica que possa vir a ter de compensar um OPS mais do que uma vez pelo incumprimento do prazo de fornecimento de um mesmo circuito.

O Grupo PT considera, assim, que a percentagem máxima de ocorrências passível de inclusão num SLA deveria ser 98 por cento do total. Embora não concedendo, caso venham a ser impostos SLA a 100 por cento dos casos, entende que nunca deverão ser incluídas as ocorrências identificadas na resposta ao ponto D 1.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende-se que perante a existência de prazos de fornecimento para 95 por cento e 100 por cento das ocorrências, os quais representam objetivos de fornecimento distintos, faz todo o sentido que exista uma compensação distinta para ambos os prazos. Se assim

não fosse não se estariam a transmitir os incentivos adequados ao mercado e os OPS que fossem afetados negativamente por eventuais incumprimentos não estariam a ser devidamente ressarcidos pelas consequências negativas do incumprimento.

Mesmo na eventualidade de ocorrerem os dois incumprimentos (no objetivo de 95 por cento e no de 100 por cento) relativamente a um mesmo circuito, trata-se de objetivos diferentes, pelo que se a PTC incumprir os dois objetivos tem de ser penalizada por ambos, sendo que um se refere a um conjunto alargado de circuitos correspondente a 95 por cento do total e o segundo aos casos de circuitos individualmente considerados.

Não é assim correta a perspetiva do Grupo PT relativamente à eventual existência de uma dupla penalização não adequada para a PTC pelo eventual incumprimento na instalação de um mesmo circuito. A eventual dupla penalização só ocorrerá se a PTC incumprir os dois prazos distintos em questão. Ou seja, a dupla penalização só ocorrerá se existir um duplo incumprimento não existindo nada de desadequado ou injusto em tal possibilidade.

Conforme já indicado, o prazo máximo de fornecimento para 95 por cento das ocorrências visa garantir a qualidade de fornecimento na generalidade dos fornecimentos. Por outro lado, o prazo máximo de fornecimento de 100 por cento das ocorrências pretende garantir que não existem casos extremos de fornecimento que não estejam sujeitos a qualquer tipo de controlo do tempo de fornecimento e respetivas compensações em caso de incumprimento. Caso a percentagem máxima de ocorrências passível de inclusão num SLA fosse apenas 98 por cento do total, conforme pretende o Grupo PT, existiriam 2 por cento dos fornecimento de circuitos de cada operador que se poderiam eternizar no tempo sem que daí resultassem quaisquer compensações para os OPS nem existisse qualquer tipo de incentivo por parte da PTC ao seu fornecimento. Tal possibilidade não é de todo adequada.

Também a nível internacional identificam-se várias ofertas que definem objetivos de fornecimento para 100 por cento dos casos.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, conclui-se que não existem motivos para alterar o disposto no SPD na decisão final a adotar.

2.2.1.2. Prazo de reparação

D 4. As compensações por incumprimento dos prazos máximos de reparação de avarias definidas na ORCA são as seguintes:

- $25\% \times \text{PMC}$, para um atraso igual ou inferior a 25% do prazo objetivo;
- $50\% \times \text{PMC}$, para um atraso superior a 25% e igual ou inferior a 50%;
- $75\% \times \text{PMC}$, para um atraso superior a 50% e igual ou inferior a 75%;
- $[100\% + 2 \times (D - 75\%) \times \text{PMC}]$, para um atraso superior a 75%;

Em que PMC representa o preço mensal do circuito que ultrapassou o objetivo e D representa o atraso face ao prazo de reparação (% do objetivo).

A Oni lamenta que o ICP-ANACOM não tenha definido neste SPD, e para além das compensações, melhores prazos de reparação de avarias para a ORCA.

A Optimus considera que as compensações aqui definidas (bem como no ponto D 19) encontram-se alinhadas com as melhores práticas internacionais e refletem adequadamente a necessidade de uma compensação indexada à dimensão dos atrasos, no sentido de desencorajar o protelamento indefinido da resolução de avarias a partir do momento em que a avaria ultrapassa o nível de serviço contratado.

A Verizon e a Vodafone concordam com o sentido provável de decisão do ICP-ANACOM.

De igual modo, a posição comum de operadores alternativos expressa total concordância com o agravamento e introdução de mecanismos de progressão nas compensações em caso de incumprimento dos prazos de reparação.

Sobre as compensações por incumprimento (decorrentes de atrasos relativos a prazos de instalação e de reparação), o Governo da RAM defende que deveria ser implementado um sistema de compensações por unidade de tempo de atraso no cumprimento, e não baseado num mecanismo de escalões, considerando que esta última solução possibilita atrasos até o limite máximo de cada um dos três primeiros escalões, sem que daí resultem compensações mais gravosas.

Entende o Grupo PT que as compensações por incumprimento dos prazos máximos de reparação de avarias impostas no SPD representam um agravamento desproporcional face às compensações que vigoram na ORCA desde 2006, ao passarem de 3 por cento para, no mínimo, 25 por cento do preço mensal do circuito podendo ir até um valor praticamente ilimitado, que poderá ascender a várias vezes a mensalidade.

Segundo o Grupo PT, o ICP-ANACOM passou a utilizar no SPD, para o cálculo das compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias, uma fórmula definida para o cálculo das compensações por incumprimento de prazos de instalação, sem cuidar de avaliar a desproporcionalidade do impacte. Sobre esta questão, alerta que no caso da instalação, o parâmetro D representa um desvio percentual em termos de “dias” e, no caso das avarias, a expressão é lida como desvio de horas.

A título exemplificativo, o Grupo PT propõe um exercício em que compara a compensação de um incumprimento no prazo de fornecimento de um circuito (e que seja elegível para o cálculo de compensações), com a compensação de um incumprimento no prazo de reparação de avarias – no caso do prazo de fornecimento de um circuito, pressupõe um incumprimento de um mês face ao prazo objetivo de 37 dias, e no caso do prazo de reparação de avarias admite uma situação extrema de um circuito que tenha sofrido uma avaria com uma duração de 720 horas (i.e. o correspondente a 30 dias sem serviço).

Do exercício apresentado o Grupo PT conclui que a desproporcionalidade da medida do ICP-ANACOM fica claramente demonstrada: uma compensação de 35.750 por cento sobre a mensalidade no caso do incumprimento dos prazos de reparação de avarias comparada com uma compensação de 112 por cento no caso de incumprimento dos prazos de instalação.

Neste contexto, o Grupo PT remete para o disposto no artigo 55.º da LCE, lembrando que a imposição de obrigações regulamentares deve ser adequada, proporcional e justificada, e afirma acreditar que se trata de um lapso do Regulador, pelo que considera não estarem reunidas as condições que lhe permitam comentar construtivamente este ponto do SPD, com o qual, naturalmente, não concorda de forma alguma.

Entendimento do ICP-ANACOM

Atendendo à observação apresentada pela Oni sobre a não definição no SPD de melhores prazos de reparação de avarias para a ORCA, relembra-se que, de acordo com a análise efetuada no SPD, o principal problema na reparação de avarias prende-se com a existência de incumprimentos frequentes e significativos dos prazos e não com os prazos previstos atualmente na oferta. De facto, não fará sentido reduzir prazos que já não estão a ser cumpridos sem antes tratar dos incentivos ao seu cumprimento.

O ICP-ANACOM considerou também o comentário do Governo da RAM relativamente à implementação de um sistema de compensações por unidade de tempo de atraso no cumprimento, e não baseado num mecanismo de escalões, tendo concluído que a adoção de um sistema por escalões não é impeditiva da existência de um sistema de incentivos suficientemente dissuasor de incumprimentos.

Por outro lado, existem duas questões no exercício levado a cabo pelo Grupo PT que não estão a ser devidamente analisadas, no entender desta Autoridade:

- (a) A fórmula de cálculo da compensação por incumprimento relativa ao fornecimento de um circuito mantém-se inalterada²⁶, pelo que a existência de um atraso de 30 dias no fornecimento de um circuito que deve ser fornecido em 37 dias corresponde a uma compensação de 205 por cento do PMC e não de 112 por cento do PMC: $[100\% + 7\% \times (30 - 15)] \times PMC = 205\% \times PMC$ – o Grupo PT aplicou, no seu exercício, a fórmula relativa às compensações por incumprimento na reparação de avarias que o ICP-ANACOM propõe neste SPD.
- (b) A comparação efetuada pelo Grupo PT não é adequada uma vez que apresenta situações de incumprimentos relativos totalmente diferentes: um incumprimento de 30 dias num prazo de 37 dias corresponde a um atraso percentual de 81 por cento relativamente ao prazo de fornecimento. Por outro lado um incumprimento de 716

²⁶ E no caso de um atraso superior a 15 dias (no exercício apresentado pelo Grupo PT o atraso era de 30 dias) a fórmula de compensação é $[100\% + 7\% \times (D - 15)] \times PMC$.

horas num prazo de 4 horas corresponde a um atraso percentual de 17.900 por cento relativamente ao prazo de reparação.

Assim, o exemplo apresentado pela PTC é totalmente desenquadrado porque compara situações não comparáveis, correspondentes a atividades e esforços completamente distintos e com consequências igualmente distintas para o consumidor final, considerando nomeadamente um atraso de 30 dias no prazo de reparações (equivalente a um mês sem serviço) que seria extremamente grave e que seria incompreensível até porque significaria prejuízos enormes para o operador beneficiário e, direta ou indiretamente, para o utilizador final. Em tal situação, e caso fosse manifestamente impossível reparar a avaria, a PTC deveria arranjar alternativas como, no limite e por exemplo, instalar um novo circuito com a maior urgência.

Note-se que, um atraso percentualmente semelhante no fornecimento do circuito considerado pelo Grupo PT representaria um atraso de 6.623 dias. Ou seja, mais de 18 anos! Note-se ainda que, no caso apresentado pelo Grupo PT se verifica um incumprimento do prazo de reparação de avarias cerca de 220 vezes maior do que o incumprimento relativo ao prazo de fornecimento de circuitos, sendo a compensação pelo incumprimento proporcionalmente inferior (cerca de 175 vezes maior).

Salienta-se ainda que o ICP-ANACOM tem total conhecimento que, no caso da instalação, o parâmetro D representa um desvio percentual em termos de “dias” e, no caso das avarias, a expressão é lida como um desvio percentual em termos de “horas”. Estas unidades de medida correspondem às legítimas expectativas dos utilizadores finais relativamente à qualidade do serviço prestado pelo Grupo PT.

Conclui-se assim que um valor de compensação “exagerado” apenas existirá quando existir um incumprimento do nível de qualidade de serviço que seja também ele exagerado. É precisamente esse o caso do exemplo aludido pelo Grupo PT. Neste caso não é a metodologia proposta no SPD que é desproporcional, verificando-se que a desproporcionalidade residiria no nível de incumprimento do prazo e nos prejuízos causados aos utilizadores finais e operadores beneficiários da oferta grossista.

O que é desproporcional, mas para os beneficiários da oferta, é a compensação atual limitada a 3 por cento do preço mensal do circuito, independentemente da duração da avaria.

Acresce que a regra definida no ponto D 4 do SPD é comparável com, por exemplo, a regra definida na ORALL ($Atraso_{horas} \times Mensalidade$).

Também em termos de comparações europeias, e a título exemplificativo, identificam-se casos em que existem simultaneamente prazos mais exigentes e compensações da mesma ordem de grandeza que as definidas no SPD.

De facto, para atrasos muito elevados, a regra definida no presente SPD resulta numa compensação de $(2/Objetivo) \times PMC$ por hora de atraso, ou seja, por exemplo, para um objetivo de 4 horas resulta em $50\% \times PMC$ e para um objetivo de 8 horas resulta em $25\% \times PMC$.

Em Espanha, por exemplo, os prazos de reparação para 100 por cento dos casos (e não de 80 por cento, 90 por cento ou 98 por cento como é na ORCA), variam entre as 6 horas (nas capitais de província) e as 10 horas nos restantes casos, e a compensação por incumprimento varia entre os 17 por cento e os 10 por cento do PMC por cada hora de atraso (embora em cada avaria esteja limitada a três mensalidades).

Em Itália, os prazos máximos de reparação para 100 por cento dos casos variam entre as 4,5 e as 5 horas úteis, sendo as compensações por incumprimento (no caso de atrasos superiores a 10 horas) de 200 por cento do PMC acrescidos de 200 por cento da correspondente proporção diária do PMC para cada hora de atraso além dessas 10 horas.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, conclui-se que não existem motivos para alterar o disposto no SPD na decisão final a adotar, exceto a correção de um lapso no que se refere à posição do último parêntese da expressão de cálculo das compensações para um atraso superior a 75%, isto é, em vez de “[100% + 2 × (D – 75%) × PMC], para um atraso superior a 75%”, deve estar “[100% + 2 × (D – 75%)] × PMC, para um atraso superior a 75%”.

D 5. A PTC deve incluir na ORCA prazos de reparação de avarias para 100% dos casos, apresentando simultaneamente a respetiva fundamentação ao ICP-ANACOM, aplicando-se as compensações em caso de incumprimento definidas em D 4.

Sobre este ponto, e para evitar ambiguidades, a Oni solicita que o ICP-ANACOM clarifique que os prazos a definir são os prazos máximos de reparação de circuitos para 100 por cento dos casos, os quais têm sido defendidos pela Oni como fundamentais para a prestação de um serviço ao cliente final com qualidade previsível. Acresce que, segundo a Oni estes prazos deverão permitir endereçar adequadamente os exigentes requisitos de qualidade de serviço solicitados pelo mercado, pelo que este operador reitera as propostas apresentadas na sua carta de 6 de março de 2009.

Defende a Oni que os prazos a definir deverão ser iguais na ORCA e na ORCE, considerando que não existem motivos técnicos que justifiquem diferentes prazos nas duas ofertas.

A Optimus concorda com a determinação do SPD, uma vez que afirma que vem alinhar a oferta com as melhores práticas internacionais e reduzir o nível de incerteza associado às garantias a prestar aos clientes finais.

Não obstante, a Optimus alerta para a necessidade de os prazos a apresentar serem razoáveis e garantirem um nível de serviço compatível com a realidade dos mercados endereçados, não devendo, por isso, ultrapassar as 12 horas corridas.

A Verizon considera que todas as reparações devem ter um prazo definido logo que possível e comunicado ao operador, para que esta informação possa ser partilhada com o utilizador final.

Este operador entende ainda que a definição dos tempos de reparação para 100 por cento dos casos não deve ser deixada à decisão da PTC – defende a Verizon que o ICP-ANACOM deve tomar uma decisão tendo em consideração a proposta da PTC e os comentários dos OPS e tomar uma decisão, e propõe um prazo de reparação de avarias de 6 horas para 100 por cento dos casos.

A Vodafone defende que o prazo de reparação de avarias para 100 por cento das ocorrências não deve exceder as 24 horas. Tendo por base esse pressuposto, mas sem fundamentar a sua proposta, apresenta os prazos que considera deverem ser adotados²⁷.

Os operadores alternativos signatários da posição comum apresentada também solicitam que, para evitar qualquer ambiguidade, o ICP-ANACOM clarifique que os prazos a definir deverão ser os prazos máximos de reparação para 100 por cento dos casos. A este respeito, reconhecem que a definição deste tipo de prazos impõe exigências potencialmente elevadas a nível operacional à PTC. Indicam, no entanto, que esta questão é essencial para garantir a prestação de um elevado nível de serviço aos clientes finais. Os operadores alternativos concluem que não existem motivos técnicos que justifiquem a definição deste indicador de forma diferenciada para a ORCA e para a ORCE.

O Grupo PT entende como totalmente irrealista e não razoável considerar para objetivos de cumprimento de níveis de serviço prazos máximos para 100 por cento das ocorrências, alegando que bastará uma ocorrência excepcional para incumprir o nível de serviço e, como tal, incorrer no pagamento de compensações. A título de exemplo, refere o caso de uma forte ocorrência de avarias, concentradas no tempo, e em cabos de grande capacidade ou em equipamentos terminais de maior valor, cujo reabastecimento seja moroso.

Segundo o Grupo PT, é regra comumente aceite que objetivos para 100 por cento das ocorrências aplicam-se a prazos médios, enquanto para prazos máximos se utilizam percentis (obviamente, inferiores a 100 por cento).

Acrescenta o Grupo PT que a ORCA já dispõe de prazos de reparação de 4 horas e de 24 horas (no caso dos circuitos “grande rede” e com débitos inferiores a 155 Mbps), para 80 por cento e 98 por cento das ocorrências, respetivamente.

²⁷ Proposta para todos os tipos de contrato: 4 horas para 90 por cento das ocorrências; 6 horas para 94 por cento das ocorrências; 12 horas para 98 por cento das ocorrências e 24 horas para 100 por cento das ocorrências.

O Grupo PT considera que o argumento utilizado pelo ICP-ANACOM para sustentar esta medida²⁸ não é razoável. Por um lado, clarifica que a disponibilidade do serviço é, de facto e ao contrário do referido pelo ICP-ANACOM, considerada para 100 por cento. Por outro lado, refere que o facto de o SLA conter um prazo de 100 por cento não significa que o OPS passará a ter uma garantia de total cumprimento. Segundo o Grupo PT, no relacionamento com os seus clientes empresariais, os OPS poderão utilizar sempre o histórico de prazos máximos para gerir o risco e a relação com esses clientes.

Por outro lado, refere o Grupo PT que os clientes das ofertas grossistas da PTC têm acompanhamento comercial dedicado, realizado por gestores comerciais com capacidade demonstrada de resolução de problemas que possam ocorrer no âmbito da instalação e reposição de avarias consideradas mais críticas.

Acresce que, na sua opinião, a definição adicional de compensações por incumprimento do prazo de reparação de avarias para 100 por cento dos casos ser dupla ou triplamente penalizadora para a PTC, pois implica que a PTC possa vir a ter de compensar um OPS 2 ou 3 vezes pela reparação de uma mesma avaria.

Adicionalmente, o Grupo PT defende que, no apuramento dos prazos de reparação de avarias realizados e das respetivas compensações, devem ser excluídas as ocorrências para as quais se verificaram atrasos na reparação por motivos não imputáveis à PTC (e.g. pendências de cliente, eventos classificados como de força maior, sempre que ocorrer algum facto impeditivo, por parte de Câmaras ou outras entidades, que não permitam reparar os circuitos nos prazos previstos).

Por último, e não concedendo, considera o Grupo PT que a aplicação de prazos mais exigentes deve ficar condicionada a um parque de circuitos mínimo ao nível da “Grande Rede de Circuitos”, isto é, mais de 50 circuitos.

Entendimento do ICP-ANACOM

Clarifica-se, conforme solicitado pela Oni e pelos operadores alternativos signatários da posição comum, que os prazos que a PTC deverá incluir na ORCA são prazos máximos de reparação de circuitos para 100 por cento dos casos.

O ICP-ANACOM clarifica ainda que não se irá pronunciar nesta oportunidade sobre as considerações específicas apresentadas pelos OPS relativamente aos prazos que a PTC deverá adotar e aguardará pela proposta que a PTC irá remeter. Sem prejuízo, é evidente que é uma exigência desta Autoridade que os prazos a incluir na ORCA sejam proporcionais, não discriminatórios e adequados à realidade do mercado, devendo o cumprimento de tais princípios ficar detalhada e claramente demonstrado na fundamentação a apresentar pelo Grupo PT. No entanto, ainda que não se pronuncie sobre os prazos específicos propostos pelos operadores, esta Autoridade nota que, tendo

²⁸ Referido na alínea (a) do ponto 2.1, “à ausência de SLA para 100% dos casos em todos os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) – fornecimento, reparação e disponibilidade do serviço – prejudicial para o relacionamento dos OPS grossistas com os seus clientes empresariais”.

esses operadores mais experiência e mais informação do que o ICP-ANACOM sobre as reais necessidades do mercado, esses mesmos operadores não fundamentaram, sistematicamente, as propostas efetuadas.

Já foram explicitados os motivos pelos quais se torna necessário definir prazos máximos para 100 por cento das ocorrências. Destaca-se nomeadamente a necessidade de controlar os níveis de qualidade de serviço em todos os serviços prestados, garantindo a existência dos incentivos corretos em todas as situações de fornecimento de serviço, protegendo também a qualidade dos serviços assegurados, direta ou indiretamente, aos utilizadores finais. A existência de alguma flexibilidade para a PTC lidar com situações mais extremas deverá ser ponderada no tempo máximo de reparação definido o qual deverá ser crescente à medida que se introduz uma maior percentagem de ocorrências no indicador analisado. A proporcionalidade da decisão estará dependente do tempo máximo definido. É inegável a importância que o ICP-ANACOM atribui à definição de um valor proporcional e que respeite a exigência operacional deste indicador, solicitando à PTC que seja a própria empresa a efetuar a análise do valor adequado por forma a que possa utilizar toda a informação disponível. É óbvio que a proposta da PTC será sempre analisada por esta Autoridade de forma a confirmar a adequação do valor definido.

Verifica-se também que a existência de acompanhamento comercial dedicado na ORCA não tem garantido sempre uma resolução adequada das avarias existentes. Esta situação explica também a necessidade de intervenção do ICP-ANACOM, fortalecendo os incentivos existentes da parte da PTC para que seja obtida uma resposta adequada e que corresponda à expectativa dos utilizadores finais e beneficiários da oferta.

Adicionalmente, clarifica-se mais uma vez que a perspetiva do Grupo PT relativamente à eventual existência de uma múltipla penalização desproporcional não é adequada. Reitera-se que, existindo múltiplos prazos de reparação ou fornecimento em função do número de ocorrências consideradas, a eventual múltipla penalização ocorrerá unicamente se a PTC incorrer num múltiplo incumprimento dos prazos.

O ICP-ANACOM já explicou em D 1 os motivos pelos quais não considera aceitável que os operadores com menor dimensão não possam beneficiar do mesmo tipo de serviços que os operadores de maior dimensão. É o respeito por este princípio que garante a possibilidade destes operadores concorrerem no mercado e ganharem escala. Reconhece-se porém que existem diferenças entre os objetivos relativos aos tempos de instalação e os objetivos relativos aos tempos de reparação de avarias, nomeadamente quando estão em causa operadores com parques de circuitos com dimensões diferentes. Enquanto que no caso da instalação não existem motivos para diferenciar os objetivos em função do número de circuitos já instalados (parque), no caso da reparação de avarias o mesmo não é evidente. Nesse sentido poderá a PTC definir prazos de reparação de avarias para 100 por cento dos casos diferenciados em função dos operadores possuírem um parque circuitos inferior a 50 circuitos, devendo contudo apresentar a respetiva fundamentação ao ICP-ANACOM para as diferenças existentes.

Conforme já indicado, o ICP-ANACOM considera adequado que algumas situações de fornecimento e reparação não sejam contabilizadas para o cálculo dos prazos e eventuais compensações respetivas. Relativamente a estas situações já foi também

esclarecido que os atrasos que não sejam imputáveis ao Grupo PT deverão ser sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos operadores beneficiários a justificação detalhada para o atraso e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é, de facto, imputável à PTC.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, conclui-se que é adequado alterar o SPD apenas na medida em que fique claro que os prazos que a PTC deverá incluir na ORCA são prazos máximos de reparação de circuitos para 100 por cento dos casos. Deste modo, ajusta-se o ponto D 5 da seguinte forma:

D 5. A PTC deve incluir na ORCA prazos máximos de reparação de avarias para 100% dos casos, apresentando simultaneamente a respetiva fundamentação ao ICP-ANACOM, aplicando-se as compensações em caso de incumprimento definidas em D 4.

2.2.2. Modo de atribuição das compensações

D 6. Deve a PTC introduzir na ORCA a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

Para a Optimus, esta proposta de decisão (bem como a D 22) vem assegurar a coerência das ofertas em apreço com as alterações efetuadas recentemente na ORALL, recebendo, por isso, a sua concordância, na medida em que minimiza a entropia no processo do pagamento de compensações e reforça os incentivos ao cumprimento dos objetivos de qualidade de serviço.

Não obstante, tendo em conta que a análise dos indicadores de qualidade de serviço nestas ofertas grossistas é trimestral, a Optimus entende que o texto da determinação deve ser revisto no sentido de assegurar que o pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados seja efetuado até ao final do segundo mês subsequente ao trimestre em questão.

A Optimus destaca a importância de o cálculo das compensações dever ser efetuado o mais depressa possível após o fim do período em análise, na medida em que tal proximidade temporal é essencial para garantir que o efeito disciplinador das compensações tem efeitos práticos na conduta do operador notificado no mais breve prazo possível (idealmente, no trimestre seguinte).

A Verizon concorda com esta proposta, realçando que a sua experiência noutras jurisdições europeias (e.g. jurisdição espanhola) demonstra que o pagamento automático é um bom sistema para assegurar a efetividade das obrigações nas ofertas reguladas. Acresce que, segundo este operador, o pagamento automático reduz o conflito entre operadores.

Na opinião da Vodafone este ponto deliberativo é incompleto, relevando a ausência de definição (ou obrigação por parte da PTC apresentar uma proposta nesse sentido) de um processo de reconciliação entre os valores de incumprimento apresentados pela PTC e os apresentados pelos beneficiários da oferta. A este respeito a Vodafone indica que é necessário que a PTC passe a proceder “à reconciliação da informação com os operadores alternativos por oposição à sistemática imposição unilateral dos valores por si apurados”. Ainda relativamente a esta questão a Vodafone indica que a obrigação de pagamento, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados é potencialmente inútil caso a mesma empresa tenha “a possibilidade de determinar, sem qualquer juízo eficiente de revisão, que tais compensações são inferiores às reais, diferentes das apuradas pelos operadores ou simplesmente inexistentes”.

O Grupo PT manifesta total discordância sobre a inclusão na ORCA da obrigatoriedade de, proativamente, processar as compensações por incumprimento dos níveis de serviço e proceder aos pagamentos.

O Grupo PT considera que as compensações por incumprimento são, na sua génese, cláusulas penais, as quais por definição correspondem à estipulação mediante a qual duas partes contratantes convencionam antecipadamente, antes de ocorrer o facto constitutivo da responsabilidade, uma determinada prestação, a qual corresponde por regra à fixação de uma quantia em dinheiro que o devedor deve satisfazer perante o credor em caso de não cumprimento ou de não cumprimento perfeito (*maxime* em tempo) da obrigação.

Estando subjacente ao funcionamento das cláusulas penais a efetiva existência de um facto gerador de responsabilidade que poderá ter associado um direito de indemnização do credor, considera então o Grupo PT que, estando em causa o exercício de um direito pelo credor, o respetivo pagamento deverá, naturalmente, ocorrer após interpelação por parte do credor para o efeito.

Não entende assim com que base ou fundamento pretende o ICP-ANACOM impor a obrigação de pagamento de uma cláusula penal por iniciativa própria do operador.

Por outro lado, na opinião do Grupo PT não é igualmente compreensível a intenção do ICP-ANACOM de prever na ORCA a obrigação de a PTC proceder por iniciativa própria ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados e, em simultâneo, conceder aos OPS a possibilidade de, posteriormente, efetuarem nova reavaliação do incumprimento e reclamar junto da PTC o pagamento de valores adicionais decorrentes do eventual incumprimento dos objetivos de qualidade.

Com efeito, salienta este operador que, ficando a PTC vinculada ao pagamento prévio das compensações devidas por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviços fixados, tal implicará que, em momento anterior, a PTC monitorize o respetivo desempenho e efetue as análises necessárias para determinar em que casos existiram situações de incumprimento – diga-se, exclusivamente imputáveis à PTC – suscetíveis de dar lugar ao pagamento das correspondentes compensações.

Se, posteriormente, a PTC for confrontada com uma reavaliação e pedido de acerto de contas dos OPS, tal implicará uma nova análise dos factos apurados e a verificação dos mesmos à luz do pedido dos OPS, com a consequente duplicação de processos e de custos associados à monitorização do cumprimento ou não dos objetivos de qualidade de serviços.

Tendo os OPS a hipótese de reclamar os valores que sejam apurados pela PTC a título de compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço, considera o Grupo PT que a alteração ora proposta pelo ICP-ANACOM é desrazoável e desproporcionada, violando nessa medida o artigo 55.º da LCE.

Ao exposto, considera o Grupo PT que o princípio que o ICP-ANACOM pretende fixar, de obrigar a PTC, por iniciativa própria, a efetuar o pagamento de cláusulas penais desrespeita os mais elementares princípios de direito civil na verificação, apuramento do facto gerador de responsabilidade e da consequente responsabilidade pelo pagamento de indemnizações, correspondentes ao ressarcimento de danos imputáveis a quem as deve efetivamente pagar.

Assim, o Grupo PT defende que deve permanecer na ORCA a disposição segundo a qual, em caso de efetivo incumprimento, caberá aos eventuais lesados reclamar a reparação dos seus danos.

Entendimento do ICP-ANACOM

Um primeiro ponto a relevar é que se está a considerar alterações numa oferta regulada, sendo perfeitamente natural que a intervenção do ICP-ANACOM interfira nas relações contratuais, dentro dos limites da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade.

A este respeito, salienta-se que no ponto deliberativo em análise se estabelece um prazo certo para a obrigação de compensar que impenderá sobre a PTC. E, se a obrigação tiver um prazo certo, não haverá, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 805.º do Código Civil, necessidade de interpelação por parte do credor para que o devedor fique constituído em mora – basta que seja ultrapassado o prazo de cumprimento da obrigação.

Note-se também que a abordagem constante neste ponto deliberativo é semelhante ao que já é prática no que diz respeito a outras ofertas grossistas (nomeadamente na ORALL) e também face ao estabelecido por outras autoridades reguladoras (e.g. OFCOM e CMT).

É para o ICP-ANACOM um dado adquirido que atualmente a PTC já monitoriza o desempenho relativo à qualidade de serviço praticado na ORCA. Para além de esta ser uma prática desejável em qualquer operador eficiente, note-se também que a monitorização do desempenho na ORCA foi imposta na deliberação de 11 de março de

2009²⁹. Adicionalmente é exetável que atualmente seja muito frequente (atendendo aos problemas existentes com a qualidade de serviço da ORCA) que os OPS solicitem compensações à PTC obrigando a que essa empresa monitorize o respetivo desempenho e efetue as análises necessárias para determinar o valor das compensações a atribuir.

Ainda a este respeito e relativamente ao comentário do Grupo PT sobre a existência de duplicação de processos e de custos associados à monitorização do cumprimento caso seja confrontada com uma reavaliação e pedido de acerto de contas dos OPS não se identifica qualquer diferença relativamente ao que já acontece. Conforme já indicado a PTC monitoriza o desempenho relativo à qualidade de serviço praticado na ORCA e quando um operador solicita uma compensação por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço a PTC efetuará uma nova análise dos factos apurados e a verificação dos mesmos à luz do pedido dos OPS.

É entendimento do ICP-ANACOM que a existência de um mecanismo que permita a reconciliação de valores e dados relativos às compensações a atribuir é totalmente natural, razoável e proporcional. Este tipo de mecanismo já existe aliás noutras ofertas grossistas e também nos procedimentos de faturação. Releva-se também o facto de a PTC ter incentivos para pagar o menor valor possível no caso de ter que atribuir alguma compensação por incumprimento, o que reforça ainda mais a necessidade de existência de um procedimento de auditoria aos dados relevantes ou de permitir a existência de reconciliações de dados. Note-se que o ICP-ANACOM não obriga a que exista necessariamente reconciliação de dados em todas as situações, mas apenas que esteja previsto um sistema de reconciliação de dados em caso de necessidade por desacordo entre a PTC e os OPS.

No âmbito deste mecanismo, e em linha com o referido na decisão final sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, considera-se que a PTC deve remeter aos beneficiários o universo de situações tidas em conta nas análises dos indicadores para efeitos do cálculo das compensações.

Sobre o comentário da Optimus de que, tendo em conta que a análise dos indicadores de qualidade de serviço nestas ofertas grossistas é trimestral, o pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço deve ser efetuado até ao final do segundo mês subsequente ao trimestre em questão, remete-se para o relatório da audiência prévia e consulta pública relativo ao sentido provável de deliberação sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas. Nesse relatório esclarece-se que a análise das compensações é efetuada semestralmente, independentemente do período de aferição dos vários indicadores. Ou seja, *“todos os seis meses, a PTC deve calcular as eventuais compensações devidas por incumprimento dos indicadores de qualidade de serviço, tendo em conta, nesses cálculos, o prazo identificado na definição do indicador. Por exemplo, no caso da ORALL, no 1.º semestre efetua o cálculo das eventuais*

²⁹ Relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas ORALL, ORCA, ORAC, Rede ADSL PT e ORLA.

compensações devidas por incumprimento dos prazos de reparação para o primeiro trimestre e para o segundo trimestre. No caso da ORCA, esse cálculo no 1.º semestre é efetuado para cada um dos seis meses desse semestre”.

Este entendimento é reforçado através da consideração dos comentários apresentados pela Vodafone sobre a necessidade de existência de um mecanismo de reconciliação dos valores de incumprimento, de modo a que a PTC não imponha sistematicamente unilateralmente estes valores. No entanto, não parece adequado que, como a Vodafone entende, o ónus total de justificar as diferenças entre os dados da PTC e dos OPS recaia unicamente na PTC, sendo também responsabilidade dos OPS a elaboração dessa análise. Para isso é essencial que todos os intervenientes sigam o que foi determinado na decisão final sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, **este ponto do SPD será alterado de forma a que fique claro que a PTC deverá incluir na ORCA um mecanismo de reconciliação dos seus dados referentes a compensações a atribuir com os dados dos OPS e que deve remeter aos beneficiários o universo de situações tidas em conta nas análises dos indicadores para efeitos do cálculo das compensações, ou seja, complementa-se o ponto D 6 da seguinte forma:**

D 6. Deve a PTC introduzir na ORCA a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para eventual reavaliação e acerto à luz de valores diferentes apurados pelos OPS, devendo ser incluído na ORCA um mecanismo de reconciliação entre os dados dos OPS e os dados da PTC. Adicionalmente, deve a PTC remeter aos beneficiários o universo de situações tidas em conta nas análises dos indicadores para efeitos do cálculo das compensações.

2.2.3. Dependência entre a atribuição de compensações e o envio de previsões de procura

D 7. No âmbito do plano previsional de necessidades de circuitos definido na ORCA a PTC poderá exigir, no máximo, a seguinte informação:

- Número, tipo (analógico ou digital), débito (igual ou inferior a 2 Mbps ou superior a 2 Mbps) e grupos de rede da PTC onde se localizam os pontos terminais dos circuitos alugados (para os circuitos extremo-a-extremo e circuitos parciais, não sendo necessário o operador desagregar por circuito extremo-a-extremo ou circuito parcial).
- Número de circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego) discriminado por par de PGI (PTC/OPS).
- Número de CS por central da PTC.

- Número de circuitos para acesso a cabos submarinos e de circuitos CAM.

No âmbito desta decisão, a Optimus estranha que as alterações agora impostas não se alarguem à ORCE, nomeadamente no que respeita à agregação da informação por grupo de rede em substituição da informação por central, não encontrando motivos que fundamentem tal distinção.

A Verizon considera que as previsões devem ser meramente informativas e não devem estar ligadas a compensações por incumprimento de obrigações por parte do fornecedor. Segundo este operador, as previsões foram populares em ofertas reguladas no início do processo de liberalização, tendo desaparecido na maioria das ofertas reguladas, nos principais países europeus, em particular se relacionadas com o pagamento de compensações por incumprimento de obrigações, alegando os seguintes motivos:

- Por princípio, a procura futura é incerta e os operadores não podem prevê-la, não sendo por isso possível prever o tipo de linha alugada e a localização que vai ser solicitada no futuro por clientes específicos.
- Ao longo do tempo, a base instalada de linhas alugadas tem sido bastante estável, e o volume de novas instalações muito limitado em relação à base instalada, não havendo, de uma forma geral, picos na instalação de circuitos, já que o mercado tem evoluído gradualmente.

A Vodafone concorda com a proposta de decisão do ICP-ANACOM.

O Grupo PT concorda com o ICP-ANACOM em manter a obrigação de envio prévio pelos OPS do plano previsional para efeitos de atribuição de compensações no caso de incumprimento dos prazos de fornecimento, uma vez que tal é imprescindível para um adequado dimensionamento dos recursos.

No entanto, já não concorda com a redução do detalhe preconizada pelo ICP-ANACOM para o plano previsional de necessidades de circuitos definidos na ORCA.

Segundo o Grupo PT, a alteração do detalhe dos PTR de área de central para grupo de redes irá reduzir drasticamente o valor da informação para efetuar uma alocação eficiente de recursos, contribuindo, desta forma, para potenciar a degradação dos níveis de qualidade de serviço e, com isso, o aumento de compensações por incumprimento dos mesmos. Salaria também a este respeito que o processo de planeamento da PTC é efetuado por área de central e não por grupo de redes, pelo que considera imprescindível que seja mantido este nível de detalhe.

Acresce que, segundo o Grupo PT, a nível dos circuitos inter-ilhas, a indicação do grupo de redes é insuficiente para identificar as ilhas onde terminam os circuitos, atendendo a que um mesmo grupo de redes abrange mais do que uma ilha.

Adicionalmente, considera este operador que, na atual fase do ciclo de vida de evolução da oferta de circuitos, a informação sobre a previsão das desmontagens é tão crítica quanto a informação das instalações para efeitos de dimensionamento das equipas e demais recursos, aludindo que a informação sobre as desmontagens previstas é essencial para:

- Efeitos de dimensionamento das equipas e recursos no âmbito do planeamento, provisão e desmontagem de meios e sistemas.
- Cálculo do parque líquido para efeitos de dimensionamento das equipas e recursos no âmbito da gestão, operação e manutenção dos meios, onde se inclui a reparação de avarias.

Neste contexto, o Grupo PT defende a necessidade de inclusão de informação sobre as desmontagens, com igual detalhe às instalações, na estrutura de informação que constitui o plano de previsões.

Por último, o Grupo PT alega que o ICP-ANACOM reconheceu a importância do envio, por parte dos OPS, do plano previsional com informação detalhada para o correto dimensionamento das ofertas da PTC, remetendo para o relatório de audiência prévia que antecedeu a decisão de novembro de 2005 relativa à ORALL, onde foi referido que *“caso os planos de previsões dos OPS não estejam adequados aos serviços que estes irão efetivamente contratar, não se pode exigir da PT, nas centrais e serviços onde ocorreu a desadequação do plano de previsões, o cumprimento integral dos prazos estipulados na ORALL”*.

Ainda a este respeito, o Grupo PT destaca o que o ICP-ANACOM referiu em 17 de junho de 2008, na decisão relativa à resolução de um litígio entre a Sonaecom e a PTC, quanto ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL para resposta a pedidos de verificação de elegibilidade em 2006: *“(...) tendo também que a execução de alguns pedidos de elegibilidade requer algumas tarefas físicas, inclusive no terreno, e que mesmo os sistemas informáticos têm de ser dimensionados, é inevitável a conclusão que a falta de apresentação de planos de previsões não é irrelevante para o dimensionamento dos recursos e serviços da PT necessários para dar resposta aos pedidos de acesso ao lacete local”*.

Por último, o Grupo PT defende que a informação previsional deve ser enviada com discriminação dos diversos tipos de circuitos considerados, de acordo com o seu débito³⁰ (e não apenas de acordo com os dois macro-grupos indicados: ≤ 2 Mbps e > 2 Mbps). Segundo o Grupo PT, tendo em conta que os meios de suporte e equipamentos necessários à prestação do serviço são substancialmente distintos, é necessário este detalhe de forma a possibilitar à PTC tomar as medidas de planeamento adequadas para implementação de circuitos com distintas capacidades.

³⁰ A saber: < 2 Mbps, 2 Mbps, 34 Mbps, 155 Mbps, 10 Mbps (E), 100 Mbps (FE) e 1 Gbps (GbE).

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM mantém o entendimento de que o envio dos planos de previsões, por parte dos OPS, é um aspecto importante a considerar na prossecução da manutenção e melhoria na qualidade de serviço prestada nas ofertas grossistas, nomeadamente no que diz respeito aos prazos de instalação. Sem prejuízo, há que encontrar um equilíbrio entre a informação útil e relevante na planificação e organização das atividades grossistas e a informação em excesso, introduzindo uma alocação eficiente de recursos na preparação e na análise da mesma por parte dos beneficiários da oferta e mesmo por parte do operador grossista. É objetivo do ponto deliberativo em consideração encontrar o equilíbrio mencionado.

Em relação ao comentário da Optimus de que estranha que as alterações agora impostas não se alarguem à ORCE, nomeadamente no que respeita à agregação da informação por grupo de rede em substituição da informação por central, releva-se que o SPD menciona que *“nesta matéria, aplica-se o mesmo racional anteriormente exposto em relação ao condicionalismo entre o pagamento de compensações e o envio dos planos de previsões de procura, pelo que devem ser adotadas na ORCE as mesmas alterações que forem determinadas para a ORCA. Note-se que em relação à informação a constar do plano previsional, a ORCE estabelece que seja incluída a previsão do número, tipo (Ethernet tipo 1, Ethernet tipo 2), débito (10M, 100M e 1G) e caracterização dos pontos terminais dos circuitos Ethernet, a qual se considera razoável e proporcional, não se propondo qualquer alteração a este respeito”*. A referida conclusão assume que a informação necessária no âmbito da ORCE é menos exigente do que aquela que foi definida para a ORCA. Ainda assim, e atendendo ao comentário da Optimus e ao facto de se reconhecer que existe pouca clareza no que se entende por *“caracterização dos pontos terminais dos circuitos Ethernet”*, clarifica-se que, caso a informação efetivamente solicitada na ORCE seja mais exigente do que aquela que é estipulada para a ORCA, a mesma deverá ser alterada de forma a ter o mesmo grau de exigência.

Sobre os comentários da Verizon, além do esclarecimento supra, verifica-se, a este propósito, que o envio de previsões é ainda uma prática corrente em outras ofertas grossistas noutros Estados-Membros (e.g., em Espanha). Acresce que, dos dados do último relatório da ECTA (*regulatory scorecard* 2009) verifica-se que na correspondente oferta de circuitos alugados não existem sequer compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidos na Bélgica, na Alemanha e na Suécia e situação similar verifica-se na Finlândia³¹ e em Itália³².

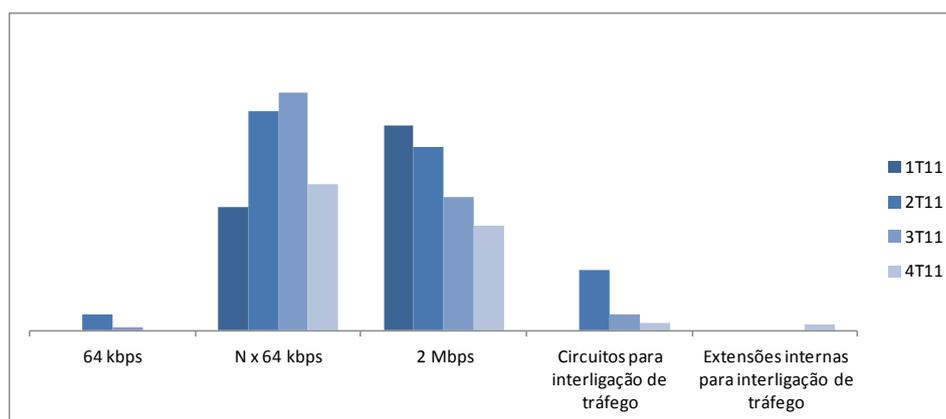
A afirmação da Verizon de que, ao longo do tempo, a base instalada de linhas alugadas tem sido bastante estável e o volume de novas instalações muito limitado em relação à base instalada, não havendo, de uma forma geral, picos na instalação de circuitos, já que o mercado tem evoluído gradualmente, não é totalmente correta. De facto, sendo verdade que a base instalada de linhas alugadas tem sido bastante estável e o volume de

³¹ Onde é referido que *“According to market players, there are no Service Level Agreement between operators other than of basic undertaking for fault handling procedures with no special compensation for faults or non-delivery of services”*.

³² Onde é referido que *“The penalties are not enforced”*.

novas instalações muito limitado em relação à base instalada, já não é totalmente correto afirmar que não existem picos na instalação de circuitos. Na figura seguinte apresenta-se a evolução da procura trimestral de circuitos no âmbito da ORCA por parte dos OPS durante 2011, concluindo-se que ainda existem, de facto, variações significativas de procura de trimestre para trimestre, nomeadamente nos circuitos de capacidade N×64 Kbps e de 2 Mbps.

Gráfico 2. Evolução da procura trimestral de circuitos alugados por parte dos OPS (ORCA)



Fonte: ICP-ANACOM com base em informação da PTC.

Sem prejuízo para o referido supra, esclarece-se que a relação entre o envio do plano de previsões de procura e o pagamento de compensações é uma questão distinta do conteúdo do próprio plano de previsões que é analisado em D 9.

Em relação aos comentários apresentados pelo Grupo PT entende-se o seguinte:

- (a) Conforme referido no SPD, podendo “*existir alguma inconstância na procura de circuitos alugados com impacto nos prazos de fornecimento de circuitos por parte da PTC, já em relação à reparação e disponibilidade, que depende mais do parque total (i.e., uma percentagem relativamente estável do número total de circuitos em utilização), essa eventual instabilidade não é verificada. De facto, considera-se que a ORCA já se encontra relativamente estabilizada, tanto ao nível dos processos como do parque total de circuitos, tendo a PTC os sistemas, as estruturas e os recursos necessários.*”

Deste modo, são irrelevantes, por o respetivo impacto ser pouco significativo, quer as previsões sobre as instalações, quer as previsões sobre desmontagens, para cálculo do parque líquido para efeitos de dimensionamento das equipas e recursos no âmbito da gestão, operação e manutenção dos meios, onde se inclui a reparação de avarias.

A relevância das previsões sobre instalações advém da necessidade de dimensionar recursos para dar resposta, nos prazos definidos, a uma dada procura.

Não havendo quaisquer prazos associados às desmontagens, nem compensações associadas, não se justifica a sua inclusão nos planos de previsões de procura, nem tão-pouco essa informação foi necessária até à data, o que demonstra só por si (i) a irrelevância da mesma no contexto do presente SPD e (ii) a não utilização desta informação (e, também pelo mesmo motivo, da informação sobre a previsão de instalações uma vez que a PTC afirma que o relevante é o parque líquido), no contexto do dimensionamento das equipas e recursos no âmbito da gestão, operação e manutenção dos meios, onde se inclui a reparação de avarias.

- (b) O ICP-ANACOM continua a reconhecer, dentro de certos limites e no contexto do exposto no SPD, a importância do envio, por parte dos OPS, do plano previsional com informação adequadamente detalhada para o correto dimensionamento das ofertas da PTC, tal como reconhecia nas decisões de novembro de 2005 e de junho de 2008. Tal não implica que não se evolua no sentido de ajustar os planos de previsões.
- (c) Em relação aos comentários do Grupo PT sobre a alteração do detalhe dos PTR de área de central para grupo de redes, estão em causa dois tipos de recursos a alocar ou dimensionar: por um lado, os recursos humanos necessários para a instalação dos circuitos e, por outro lado, os meios de suporte e o equipamento necessário. Em relação aos recursos humanos, não é evidente que haja ganhos significativos em se manter a informação sobre o detalhe dos PTR ao nível da área de central. Em relação aos meios de suporte e o equipamento necessário, podendo haver situações de áreas de central mais remotas onde existam limitações ao nível daqueles recursos, os prazos envolvidos no fornecimento dos circuitos nessas centrais serão previsivelmente mais longos (serão, à partida, centrais do Tipo B).

Sem prejuízo, reconhece-se que no caso dos circuitos inter-ilhas, dado que a indicação do grupo de redes não permite identificar as ilhas onde terminam os circuitos e, atendendo à maior complexidade operacional envolvida na instalação de circuitos entre ilhas, considera-se que, apenas neste caso, a informação deverá ser remetida com um detalhe ao nível de cada uma das ilhas.

- (d) Por fim, em relação à necessidade, alegada pelo Grupo PT, de manter a informação previsional com discriminação dos diversos tipos de circuitos considerados, de acordo com o seu débito (< 2 Mbps, 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps), e não apenas de acordo com os dois macro-grupos indicados (≤ 2 Mbps e > 2 Mbps), tendo em conta que os meios de suporte e equipamento necessários à prestação do serviço são substancialmente diferentes, entende-se que essa diferença é tida em conta nos dois macro-grupos indicados (≤ 2 Mbps e > 2 Mbps).

Com efeito, a principal distinção será ao nível do meio de transmissão que, no caso dos circuitos de capacidade maior ou igual a 2 Mbps, deverá ser, à partida, em fibra ótica. A este respeito, note-se que foi a própria PTC que, sobre o prazo de fornecimento, destacou que os circuitos de 34 Mbps e de 155 Mbps (superiores a 2 Mbps) são diferentes porque são sempre suportados em fibra ótica e requerem equipamentos terminais cuja aquisição é mais demorada. A desagregação dos planos de previsão de acordo com o critério mencionado é assim adequada e

responde às preocupações do Grupo PT relativamente a algumas diferenças associadas aos circuitos com capacidades superiores a 2 Mbps.

Sem prejuízo, para se poder eventualmente reanalisar esta matéria relacionada com o nível de agregação da informação relativa às previsões o Grupo PT teria de remeter ao ICP-ANACOM as previsões que a PTC efetuou para si própria e que as restantes empresas subsidiárias efetuaram de acordo com previsto na ORCA, identificando as datas em que tais previsões de procura foram efetuadas e apresentando também os desvios face ao realizado.

Após a ponderação dos comentários apresentados pelo Grupo PT e pelos OPS **considera-se que o SPD deve ser ajustado no seguinte sentido:**

D 7. No âmbito do plano previsional de necessidades de circuitos definido na ORCA a PTC poderá exigir, no máximo, a seguinte informação:

- **Número, tipo (analógico ou digital), débito (igual ou inferior a 2 Mbps ou superior a 2 Mbps) e grupos de rede da PTC onde se localizam os pontos terminais dos circuitos alugados (para os circuitos extremo-a-extremo e circuitos parciais, não sendo necessário o operador desagregar por circuito extremo-a-extremo ou circuito parcial).**

No caso dos circuitos inter-ilhas devem ser identificadas as ilhas onde se localizam os pontos terminais dos circuitos alugados.

- **Número de circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego) discriminado por par de PGI (PTC/OPS).**
- **Número de CS por central da PTC.**
- **Número de circuitos para acesso a cabos submarinos e de circuitos CAM.**

D 8. O plano previsional de necessidades de circuitos definido na ORCA deverá ser disponibilizado nos seguintes prazos:

- até ao final do primeiro trimestre do ano N deve ser disponibilizado o plano para o segundo semestre do ano N;
- até ao final do terceiro trimestre do ano N deve ser apresentado o plano para o primeiro semestre do ano N+1.

A Optimus entende que, tendo em conta a elevada incerteza associada às previsões de aprovisionamento de circuitos, esta decisão (bem como a D 22, aplicável à ORCE) apresenta um nível mais elevado de razoabilidade face à realidade atual e constitui um cronograma mais realista para a apresentação desta informação.

A Vodafone concorda com o proposto pelo ICP-ANACOM.

O Grupo PT não concorda com a alteração preconizada pelo ICP-ANACOM a respeito dos prazos para disponibilização do plano previsional de necessidades de circuitos definidos na ORCA, alegando tratar-se de uma alteração com implicações relevantes no processo de planeamento da PTC, dado que este planeamento é feito com base num ciclo anual com informação a dois anos.

Como alternativa à proposta do ICP-ANACOM, o Grupo PT defende que o plano previsional dos OPS seja enviado durante o mês de setembro do ano N para o ano N+1, com revisão durante o mês de março do ano N+1 da procura para o segundo semestre desse ano.

Entendimento do ICP-ANACOM

Atendendo aos comentários apresentados pelo Grupo PT relativamente ao facto de atualmente efetuar o planeamento com base num ciclo anual e de forma a não existirem alterações que possam justificar qualquer tipo de degradação na qualidade de serviço ou mesmo o incumprimento dos níveis de qualidade de serviço da ORCA, acede-se à proposta do Grupo PT para que o plano previsional dos OPS seja enviado durante o mês de setembro do ano N para o ano N+1, com revisão durante o mês de março do ano N+1 da procura para o segundo semestre desse ano.

Note-se porém que as previsões relativas ao segundo semestre que devem ser consideradas no âmbito da determinação das eventuais compensações a atribuir pelo Grupo PT devem ser as fornecidas durante o mês de março do ano de referência.

Na prática a proposta da PTC acaba por ser idêntica à constante do SPD, uma vez que as previsões para o segundo semestre remetidas em setembro acabam por não ter valor vinculativo.

Desta forma, consegue-se manter o planeamento com base num ciclo anual, conforme desejado pelo Grupo PT e, simultaneamente, conforme mencionado pela Optimus, um cenário de maior razoabilidade face à realidade atual e constituir um cronograma mais realista para a apresentação das previsões.

Assim, considerando o facto de o Grupo PT efetuar o planeamento com base num ciclo anual, **altera-se o SPD para que os OPS passem a remeter o plano previsional durante o mês de setembro do ano N para o ano N+1, com desagregação semestral, com revisão durante o mês de março do ano N+1 da procura para o segundo semestre desse ano:**

D 8. O plano previsional de necessidades de circuitos definido na ORCA deverá ser disponibilizado durante o mês de setembro do ano N para o ano N+1, com desagregação semestral, sendo que a informação relativa ao segundo semestre tem carácter provisório, podendo ser revista até março do ano N+1.

No caso de essa informação não ser revista até março do ano N+1, a informação sobre previsões remetida em setembro do ano N para o segundo semestre do ano N+1 passa a ser definitiva.

D 9. Deve a PTC eliminar quaisquer restrições na ORCA relativamente à dependência da atribuição de compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias e do grau de disponibilidade à apresentação do plano previsional de necessidades de circuitos.

A Oni considera muito positivo que as compensações por incumprimento dos prazos de reparação e do grau de disponibilidade dos circuitos, em ambas as ofertas, passem a ser pagas independentemente do fornecimento de previsões de utilização pelo operador beneficiário. No entanto, a Oni defende que o mesmo princípio deveria ser aplicado às compensações por incumprimentos dos prazos de instalação.

Argumenta a Oni que a ORCA e a ORCE são utilizadas para endereçar os segmentos de mercado não residenciais, tipicamente com ofertas desenhadas à medida dos requisitos de cada cliente final, pelo que os circuitos são solicitados caso a caso pelo operador beneficiário em função da procura efetiva. Assim, segundo a Oni é impossível apresentar previsões, pelo que considera não ser razoável fazer depender o pagamento das compensações do envio dos planos de previsões.

Segundo a Oni já se prevê, na ORALL, o pagamento de 75 por cento do valor das compensações no caso de o OPS não apresentar previsões de procura, pelo que estranha que no caso da ORCA e da ORCE, onde considera ser impossível apresentar previsões, se mantenha o não pagamento das compensações associadas ao prazo de instalação, na ausência de previsões. Neste contexto, a Oni reitera a sua posição (manifestada em ocasiões anteriores) de que deve ser eliminada a obrigação de entrega de previsões e, conseqüentemente, qualquer tipo de dependência, em relação a estas, para o pagamento das compensações por incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço na ORCA e na ORCE. Caso tal obrigação não seja eliminada, a Oni defende que a PTC deve pagar 75 por cento do valor das compensações no caso de o OPS não apresentar previsões, tendo em vista manter a coerência com outras ofertas onde estas condições estão previstas.

Refere a Optimus que nas ofertas atuais o pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de reposição de serviço já se encontra independente do envio de previsões, pelo que considera que esta determinação (bem como a D 22, aplicável à ORCE) é redundante.

A Optimus reitera o seu entendimento de que o pagamento de compensações não deve estar sujeito a qualquer condicionamento, incluindo o envio e precisão das previsões relativas à procura esperada, e manifesta o entendimento de que qualquer condicionamento constituirá um fator de encorajamento ao incumprimento dos níveis de serviço por parte da PTC. Segundo a Optimus, esta questão assume maior relevância no

caso particular da ORCA e da ORCE, dado o significativo impacto económico que o incumprimento de níveis de serviço tem junto dos clientes empresariais e o consequente impacto na imagem do prestador de serviços retalhistas.

Sobre esta matéria, a Optimus realça ainda que em ofertas congéneres de outros países (e.g. Espanha), existem modelos de compensações com características semelhantes que não têm associados quaisquer planos de previsões a enviar pelos prestadores.

A Verizon concorda explicitamente com esta proposta de decisão do ICP-ANACOM, referindo que, dada a estabilidade da base de linhas alugadas instaladas, o número de novos pedidos não deve ter impacto na capacidade da PTC para reparar as linhas instaladas.

A Vodafone considera que a eliminação de restrições à dependência da atribuição de compensações por incumprimento dos prazos definidos na oferta à apresentação do plano previsional de necessidades de circuitos deve ser estendida às situações de incumprimento dos prazos de instalação. A este respeito, reconhecendo a validade do argumento da necessidade de algum planeamento por parte da PTC no âmbito da instalação de circuitos, refere não aceitar a prevalência deste argumento sobre o valor comercial dos planos previsionais dos operadores e necessidade de não atribuir uma vantagem competitiva à PTC. Neste sentido, a Vodafone propõe que seja deliberado que *“o OPS que não apresente um plano de previsões terá direito a uma parcela da compensação por incumprimento do prazo de fornecimento (expressa em percentagem)”*³³.

A posição comum de operadores alternativos demonstra concordância com a proposta de deliberação do ICP-ANACOM. Sem prejuízo, os signatários indicam que o princípio da não dependência do pagamento das compensações à apresentação de um plano de previsões deveria ser aplicado às compensações relativas a situações de incumprimento na instalação. A este respeito, mencionam especificamente que no caso da ORCA e da ORCE os circuitos são solicitados caso a caso em função da procura efetivamente endereçada pelo operador beneficiário, concluindo pela impossibilidade de apresentação de previsões. É também referido que, no caso de outras ofertas já se introduziu o princípio de pagamento de 75 por cento do valor da compensação nos casos em que não é apresentado o plano de previsões, estranhando-se o facto de se ter optado no SPD pela não existência de qualquer tipo de compensação numa situação idêntica no caso da ORCA e da ORCE.

O Grupo PT não concorda com a eliminação da necessidade de apresentação do plano previsional de circuitos para efeitos de atribuição de compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias e do grau de disponibilidade.

De facto, o Grupo PT considera que o nível de cumprimento de prazos e as consequentes compensações por incumprimento dependem do parque de circuitos e da sua distribuição geográfica, e alega que para proceder a uma alocação eficiente dos

³³ A Vodafone sugere que a percentagem seja de 75 por cento.

recursos, a PTC necessita conhecer, em antecipação, as perspetivas de evolução do parque de circuitos, quer em termos de instalações, quer em termos de desmontagens.

Neste contexto, o Grupo PT reitera que a atribuição de compensações deve depender da apresentação, por parte dos OPS, de previsões de procura (instalações e desmontagens) adequadas e válidas, nos prazos estipulados e nos termos indicados nas ofertas.

Entendimento do ICP-ANACOM

Relativamente ao comentário da Optimus que classifica este ponto deliberatório como redundante por o deliberado ser já a prática atual, o ICP-ANACOM esclarece que entendeu que seria desejável clarificar este ponto na presente deliberação. É verdade que a versão atual da oferta (Anexo 4) refere que: *“Caso haja incumprimento dos objetivos de desempenho definidos para os parâmetros de qualidade de serviço PQS1 e PQS2, as compensações serão aplicadas, por ocorrência, aos circuitos que provocaram o incumprimento. Adicionalmente, no caso do parâmetro PQS1, essas compensações só serão aplicadas aos circuitos que estejam abrangidos pelo plano de previsões do OPS para o período em causa, considerando-se, para esse efeito, a ordem cronológica de apresentação dos pedidos de instalação de circuitos”*. Correspondendo o PQS1 ao prazo de instalação e o PQS2 ao prazo de reparação de avarias, poderia ser concluído, à partida, que a deliberação é de facto redundante.

No entanto, no mesmo anexo da oferta é referido que a PTC só se considera vinculada ao pagamento das compensações quando a seguinte condição é respeitada (entre outras): *“O OPS tenha fornecido os planos de previsões dos serviços a contratar, em conformidade com a presente Oferta, independentemente do OPS encontrar-se, ou não, em falta ou atraso no pagamento dos serviços que lhe são prestados no âmbito da ORCA”*. Neste caso já não existe qualquer distinção entre os parâmetros de qualidade de serviço PQS1 e PQS2, o que poderá gerar alguma confusão na interpretação da oferta e que esta Autoridade procurou esclarecer e clarificar desde já.

Já em relação à referência da Optimus de que, em Espanha, o mecanismo de compensações por incumprimento dos níveis de serviço não tem associado qualquer plano de previsões de procura, refira-se que, formalmente a afirmação está correta. No entanto, na prática, caso os operadores não remetam planos de previsões de procura os prazos que se aplicam são o dobro dos prazos normais definidos na oferta³⁴. Essa poderia ter sido a abordagem seguida pelo ICP-ANACOM a qual, refira-se, teria efeitos, no mínimo, idênticos à que se encontra prevista no SPD. Refira-se, a este propósito, que algumas das justificações para a redução de prazos assenta no pressuposto de a PTC deter informação sobre previsões de procura, o que lhe permite, atempadamente, alocar recursos para satisfazer rapidamente essa procura.

De facto, conforme referido no SPD, não faz sentido que o pagamento de compensações por incumprimento dos prazos relacionados com avarias e disponibilidade de serviço esteja dependente da disponibilização de um plano de previsões por parte dos OPS.

³⁴ Vide <https://www.telefonicaonline.com/qx/manual/ORLA.pdf>.

Considera-se nomeadamente que a ORCA já se encontra relativamente estabilizada, tanto ao nível dos processos como do parque total de circuitos, tendo a PTC os sistemas, as estruturas e os recursos necessários para lidar com uma percentagem de avarias relativamente estável do número total de circuitos em utilização. Os comentários do Grupo PT não são assim acolhidos, mantendo-se a formulação atual da ORCA no que diz respeito a esta matéria.

Relativamente aos comentários dos OPS que consideram que a mesma regra deveria ser aplicada às compensações associadas às instalações o ICP-ANACOM entende que deverá também manter o atualmente disposto na ORCA e no SPD. Note-se que o grau de inconstância na procura de circuitos alugados com impacto e o seu possível impacto nos prazos de fornecimento de circuitos por parte da PTC poderá ser mais significativo nestes casos, sendo especialmente importante que o OPS forneça à PTC informações ajustadas à procura real que irá enfrentar.

Neste contexto, **mantém-se o disposto no ponto D 9 do SPD.**

2.2.4. Backhaul e acesso às centrais de amarração de cabos submarinos

D 10. Deve a PTC disponibilizar o serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS nos termos atualmente previstos para as restantes centrais da sua rede, nomeadamente no âmbito da ORCA e da ORCE, salvo limitação técnica ou de outra ordem, devidamente fundamentada pela PTC e aceite por esta Autoridade, que impeça a disponibilização nesses termos de algum dos serviços em causa em alguma ou algumas das ECS.

Quanto ao mercado de circuitos *backhaul*, a Optimus refere que o contexto atual se caracteriza por:

- (a) operadores alternativos que não podem fazer uma utilização otimizada das suas redes, na medida em que apenas podem recolher o tráfego em causa num único ponto de presença, independentemente de terem rede própria num local mais próximo da ECS;
- (b) propostas comerciais dos operadores alternativos oneradas pelos preços que a PTC pratica para as ligações das ECS a Picoas. Estes preços são, segundo a Optimus, excessivos e, na maioria dos pedidos, saem da esfera das velocidades atualmente objeto de regulação, o que resulta num prejuízo evidente no funcionamento concorrencial destes operadores e abrem as portas a práticas discriminatórias por parte da PTC;
- (c) desperdício das características de Portugal como ponto europeu privilegiado para a conectividade internacional a partir dos continentes asiático, americano e africano, resultante da ausência de concorrência no mercado de capacidade de *backhaul*.

Neste contexto, a Optimus considera esta medida bastante positiva, em virtude de vir suprir uma das principais lacunas do mercado de circuitos que produz impactos nefastos na competitividade dos operadores alternativos e, conseqüentemente, na competitividade do país.

Refere a Optimus que, tendo em conta os moldes em que esta Autoridade impõe a disponibilização da coinstalação de ECS (conforme proposta de decisão D 11), não identifica à partida quaisquer limitações de outra ordem à coinstalação e serviços associados nas ECS, nomeadamente de ordem contratual.

Com efeito, segundo a Optimus, da sua experiência comercial, os membros de outros consórcios solicitam propostas que contemplam a opção de recolha de capacidade na ECS, o que alegadamente indicia que estas entidades não conhecem, por via do seu contrato com a PTC ou do consórcio, qualquer restrição dessa possibilidade.

Por outro lado, refere a Optimus que, na medida em que a ligação dos equipamentos do consórcio aos equipamentos dos operadores alternativos é feita exclusivamente pela PTC, não existe qualquer risco de manipulação, por terceiros, dos equipamentos da responsabilidade do consórcio.

Sobre esta matéria, a Verizon refere que Portugal dispõe de uma localização geográfica extraordinária, com grandes cabos submarinos a ligarem as plataformas da Europa, América, África e Ásia ao seu litoral, e poderia beneficiar dessa localização e tornar-se um centro global de telecomunicações. Neste sentido, a Verizon estará a considerar utilizar essas infraestruturas para a gestão de serviços de capacidade, não só para Portugal, mas também para outros países europeus, e mesmo para ligar a rede europeia da Verizon à sua rede presente noutros continentes, nomeadamente na América Latina.

No entanto, alega a Verizon que tais planos têm sido travados pelas más condições dos serviços de *backhaul* das estações de cabos submarinos para o ponto de presença da Verizon em Lisboa, sendo que os preços de *backhaul* oferecidos à Verizon são muito superiores aos preços standard praticados noutros países. Como consequência, informa que os seus planos para Portugal se atrasaram por esse facto.

Compreende a Verizon que a atual oferta regulada já impõe algumas obrigações para fornecer serviços de *backhaul* em termos razoáveis. No entanto, considera que a coinstalação, em si, não garante automaticamente a existência de ofertas de rede de *backhaul* concorrenciais.

Segundo a Verizon, os acordos privados que regem os consórcios de gestão dos cabos submarinos já concedem direitos de coinstalação aos membros do consórcio e mesmo aos agentes nomeados pelos membros do consórcio. A introdução da obrigação de coinstalação em ECS poderia, segundo a Verizon, permitir o fornecimento de serviços de *backhaul* por parte de outros operadores, o que poderia resultar num aumento da concorrência no fornecimento desses serviços.

Contudo, como a coinstalação não garante, por si, uma concorrência efetiva no fornecimento do serviço de *backhaul*, a Verizon entende que as obrigações atuais sobre este serviço deviam ser expandidas para cobrir todos os serviços de *backhaul*, já que as limitações atuais sobre largura de banda excluem os serviços de *backhaul* mais comuns.

Indica a Vodafone que não é claro se os pontos D 10 e D 11 asseguram que a beneficiária tem livre acesso aos cabos submarinos, de qualquer operador pertencente a um consórcio, que amarram nas ECS. A Vodafone solicita a clarificação deste entendimento ao ICP-ANACOM.

A posição comum de operadores alternativos demonstra concordância com a proposta de decisão do ICP-ANACOM relativamente a esta questão. Sem prejuízo, é referido nesta posição comum que, sendo a procura para circuitos de *backhaul*, constituída sobretudo por circuitos de velocidades superiores às disponibilizadas por circuitos STM-1, devem as condições de coinstalação nas estações de cabos submarinos permitir a instalação de interfaces óticos para circuitos de maior capacidade (e.g., STM-4).

O Grupo PT não concorda com esta deliberação e considera que o ICP-ANACOM requer que a PTC desagregue o serviço de *backhaul*, incluído na ORCA, com base em argumentos associados à qualidade de serviço e a condições de competitividade.

Na sua opinião, tal evidencia que o ICP-ANACOM não terá levado em devida conta o negócio e o mercado em causa, bem como as implicações das medidas que preconiza, alegando que:

- (a) Tal como se encontra consubstanciado na ORCA, o serviço de *backhaul* tem como objetivo único ligar a capacidade de cabos submarinos internacionais às redes dos vários OPS; não é dissociável deste objetivo nem é, tão pouco, um serviço de acesso a clientes finais; como tal, as suas componentes são, e devem manter-se, indissociáveis, o que não é compatível com a disponibilização de serviços de coinstalação e serviços associados nas ECS.
- (b) Numa rápida auscultação junto de outros OPS europeus, o Grupo PT concluiu que os respondentes não disponibilizam coinstalação nas ECS. Aliás, segundo o Grupo PT, este é o entendimento a nível internacional, sendo que apenas se excetuam **[IIC]**

[FIC].

- (c) No que se refere à qualidade do serviço, não considera que seja fundamento suficiente basear uma decisão deste âmbito no incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço. Os problemas de indisponibilidade resolvem-se, no entender do Grupo PT, com remédios específicos, tendo em conta as circunstâncias e condições particulares associadas aos serviços.

Salienta ainda que os níveis de serviço associados aos circuitos de *backhaul* são, na realidade, mais favoráveis do que transparece do SPD, alegando que sendo o parque

muito reduzido (em novembro de 2011 existiam [IIC] [FIC] circuitos de *backhaul* no âmbito da ORCA), é expectável que o número total de avarias de circuitos deste tipo seja reduzido, bastando assim que uma avaria tenha uma duração superior ao SLA para se entrar em incumprimento. Conclui o Grupo PT que existe um SLA individual, associado avaria a avaria, que considera ser muito mais penalizador para a PTC do que um SLA associado a um conjunto alargado de avarias. Acresce que, terão sido alegadamente imputadas avarias à PTC que de facto não deveriam ter sido (por exemplo, devidas a reparação no próprio cabo submarino), por limitações do sistema de informação de suporte.

- (d) A respeito da competitividade do País, o Grupo PT clarifica que a PTC não detém o monopólio do fornecimento de estações para amarração de cabos submarinos em Portugal, invocando que na última década amarraram na estação do Grupo TATA tantos cabos internacionais como nas ECS da PTC, o que, na sua opinião, demonstra a existência de outros OPS a investir nesta área, bem como a inadequação de imposições discriminatórias³⁵.

De acordo com o Grupo PT, o acesso direto aos cabos submarinos está reservado às empresas que adquirem capacidade nos mesmos e, em praticamente todos os novos sistemas amarrados nas ECS da PTC ou da TATA, qualquer empresa de telecomunicações nacional poderá adquirir capacidades, se assim o desejar. Eventuais restrições resultam, essencialmente, de condições impostas nos contratos internacionais que estabelecem os sistemas submarinos e não das condições definidas na ORCA para a prestação do serviço de *backhaul*.

Afirmar-se que os OPS internacionais estão a usar rotas marítimas noutros cabos que ligam a costa portuguesa à costa espanhola, francesa ou inglesa, para assegurar a entrega do seu tráfego, é, segundo o Grupo PT, reconhecer-se o completo desconhecimento das redes mundiais de cabos submarinos, assim como o perfil dos tráfegos internacionais e a localização dos principais centros de conectividade internacional. De facto, excetuando as capacidades de ligação dos serviços originados e terminados em Portugal, a esmagadora maioria das capacidades nas ECS da PTC são de interligação entre sistemas de cabos submarinos.

Segundo o Grupo PT, o ICP-ANACOM não teve em consideração o impacto que a abertura das ECS aos OPS terá nos negócios internacionais, designadamente, ao nível dos circuitos internacionais, da cedência de meios internacionais, da operação e manutenção de ECS e serviços de restauros, e alega que ao pôr em causa estes negócios internacionais o ICP-ANACOM coloca também em causa a competitividade dos operadores nacionais, com os negativos impactos daí decorrentes para os seus clientes e para Portugal.

³⁵ Segundo o Grupo PT, os cabos submarinos amarrados na última década nas ECS da PTC dispõem de uma capacidade atual técnica de [IIC] [FIC] e de uma capacidade potencial futura de [IIC] [FIC], enquanto, os cabos submarinos amarrados no mesmo período na ECS da TATA no Seixal dispõem de uma capacidade atual técnica de [IIC] [FIC] e de uma capacidade potencial futura de [IIC] [FIC].

A título de exemplo, o Grupo PT remete para o caso do mercado espanhol onde não é permitida a coinstalação de operadores nas estações de cabos submarinos e que, entre outros, também dispõe de um ponto de terminação do sistema SAT3 (cabo submarino que interliga Portugal à África do Sul com pontos de amarração em vários países), e conclui que os operadores espanhóis passarão a ter vantagens competitivas na aquisição de serviços de *backhaul* em Portugal (onde um qualquer operador espanhol se poderá coinstalar nas ECS da PTC) enquanto os operadores portugueses não terão qualquer reciprocidade no acesso às capacidades terminais ou em trânsito nas ECS espanholas.

Alega o Grupo PT que os investimentos realizados pela PTC foram suportados em modelos de desenvolvimento de negócio a quinze ou vinte anos e tiveram como base pressupostos conhecidos e que se suportavam nos contratos assinados com os seus parceiros internacionais³⁶. Invoca, assim, que para manter o fornecimento a nível internacional e continuar a amarrar cabos submarinos nas suas estações em Portugal, é necessário que os investimentos possam ser rentabilizados, sendo para isso fundamental o transporte de capacidades estabelecidas nesses cabos submarinos para as redes nacionais ou além-fronteiras, e, concomitantemente, é condição necessária à realização dos investimentos em cabos submarinos pela PTC.

Segundo o Grupo PT, o ICP-ANACOM demonstra falta de rigor na análise e desconsidera o impacto na posição competitiva da PTC (e de outros OPS nacionais) a nível internacional, pondo em causa a posição competitiva da PTC (e de outros OPS nacionais) face aos OPS internacionais, a qual fica indubitavelmente fragilizada, bem como a rentabilidade de futuros investimentos nacionais em sistemas de cabos submarinos.

Neste contexto, o Grupo PT não concorda com as medidas do ICP-ANACOM a respeito da abertura das ECS aos OPS.

Entendimento do ICP-ANACOM

Defende o Grupo PT que o que pode ser posto em causa são as condições de oferta, entendidas como preço e qualidade de serviço, praticadas pela PTC no serviço de *backhaul*, e não a abertura das ECS aos OPS, pelo que propõe melhorar o posicionamento da sua oferta de *backhaul*, através de uma acentuada redução dos seus preços. Clarifica-se que, ao contrário do mencionado pelo Grupo PT, a determinação do ICP-ANACOM sobre esta matéria não está unicamente relacionada com questões relacionadas com a qualidade de serviço e condições de competitividade dos OPS, mas sobretudo por uma questão de eficiência e de os OPS não terem de suportar custos por eventuais serviços que não necessitam ou que podem eles próprios prestar.

³⁶ Refere o Grupo PT que, atualmente, a PTC fornece internacionalmente circuitos terminais ou de trânsito a mais de seis dezenas de OPS internacionais, seus parceiros nos vários cabos submarinos que amarram em Portugal, transportando cerca de **[IIC]** **[FIC]** de capacidade em circuitos, contribuindo desse modo para o desenvolvimento das comunicações internacionais dos seus clientes e parceiros internacionais.

É entendimento desta Autoridade que, num enquadramento geral de proporcionalidade e razoabilidade, os serviços disponibilizados aos OPS devem ser o mais desagregados possível de forma a que os operadores não sejam obrigados a pagar por serviços que não necessitam efetivamente. A análise levada a cabo no SPD pelo ICP-ANACOM concluiu que a disponibilização do serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS é proporcional e adequada, constituindo uma medida que promove o desenvolvimento de concorrência sustentada nos serviços em questão. Simultaneamente, considera-se que os problemas persistentes relacionados com a qualidade de serviço que têm vindo a existir na prestação de serviços de *backhaul* por parte da PTC podem vir a ser minimizados com a introdução desta medida.

Neste sentido, considerou-se que não seria necessário por agora intervir diretamente e especificamente no preço e nas condições de qualidade de serviço dos serviços de *backhaul* praticadas pela PTC³⁷. Sem prejuízo, é evidente que não existe qualquer impedimento a que a PTC tome a iniciativa de melhorar o posicionamento da sua oferta de *backhaul*, o que será naturalmente bem-vindo.

Sem prejuízo, atendendo nomeadamente ao comentário da Verizon sobre o facto da coinstalação, por si só, não garantir automaticamente a existência de ofertas de rede de *backhaul* concorrenciais, clarifica-se adicionalmente que, caso eventualmente se verifique que os problemas identificados não estão a ser corrigidos e minimizados, será devidamente ponderada a necessidade de adoção de medidas específicas, tendo em conta as circunstâncias e condições particulares associadas aos serviços.

Adicionalmente, verifica-se que a coinstalação nas centrais de amarração é uma medida relevante não só no contexto das ligações à capacidade internacional como também da ligação às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, sendo neste caso necessário proceder à desagregação dos preços da parte submersa e da parte não submersa (*backhaul*), podendo os OPS optar por recorrer ao *backhaul* da PTC ou não (caso em que podem investir em infraestrutura própria ou recorrer ao *backhaul* de OPS concorrentes). A referida necessidade de desagregação dos preços da parte submersa e da parte não submersa (*backhaul*) será explicitamente incluída num ponto deliberativo.

Não é correto que o Grupo PT invoque o exemplo da TATA para concluir que os OPS têm a possibilidade de investir em serviços de *backhaul*. Conforme será explicitado em D 12, a TATA é uma empresa global com uma capacidade de investimento incomparavelmente superior aos OPS beneficiários da ORCA.

É também curioso verificar que a TATA, que não é um operador regulado, prevê e publicita a coinstalação na sua ECS³⁸, o que o Grupo PT, operador regulado, entende não ser admissível.

³⁷ Note-se que as condições que se definir na decisão final relativas à redução do preço e à qualidade de serviço também se aplicam aos circuitos de *backhaul*.

³⁸ Vide <http://www.tatacommunications.com/downloads/enterprise/datacenter/data-center-Seixal-Portual-v1.2-x1a.pdf>.

A comparação efetuada pelo Grupo PT com o caso espanhol não pode ser feita tendo apenas em conta as condições mais favoráveis existentes na oferta da Telefónica. Note-se nomeadamente que, por exemplo, no caso espanhol estão regulados os débitos até 2,5 Gbps em cabos submarinos nacionais, o que não acontece em Portugal.

Por último, considerando os comentários apresentados pelo Grupo PT relativamente à fragilização da posição competitiva dos OPS nacionais (e da PTC) face aos OPS internacionais, refira-se que não se identifica como é que o disposto no SPD, que é apoiado claramente pelos OPS na resposta ao SPD, pode por em causa a posição competitiva desses OPS face aos OPS internacionais.

Atendendo à solicitação de clarificação por parte da Vodafone, esclarece-se que os OPS que recorram ao serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS têm acesso aos cabos submarinos, de qualquer operador pertencente a um consórcio, que amarram nas ECS, caso negociem com o operador em causa ou com o consórcio o acesso a essa capacidade. Ou seja, a situação não é distinta da situação atual em que os OPS recorrem ao serviço de *backhaul* para aceder à capacidade que tenham contratado nos cabos submarinos.

Por outro lado, o facto de na ORCA não estarem disponíveis circuitos de capacidade superior a STM-1 (aqueles geralmente utilizados nestas ligações de *backhaul*), é um argumento adicional que justifica a imposição da coinstalação nas ECS.

É entendimento desta Autoridade que, a partir do momento que os OPS estejam coinstalados, devem ter a possibilidade e flexibilidade de instalar os interfaces óticos necessários para instalar circuitos da capacidade que desejarem, desde que as condições técnicas e de segurança estejam devidamente salvaguardadas. A este respeito deve ser considerado o argumento apresentado na posição comum de operadores alternativos que refere que a procura para circuitos de *backhaul* é constituída sobretudo por circuitos de velocidades superiores às disponibilizadas por circuitos STM-1.

Se aquelas condições estiverem salvaguardadas e existirem operadores coinstalados com circuitos com débitos superiores, caso exista procura, a PTC terá incentivos para também prestar serviços de *backhaul* com débitos superiores. Isto sem prejuízo de intervenção futura no sentido de garantir tais débitos, caso se entenda necessário e proporcional.

Assim, considerando os pedidos de esclarecimento apresentados no procedimento geral de consulta pública e audiência prévia **clarifica-se o disposto no SPD, referindo que os OPS que recorram ao serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS dispõem de flexibilidade para instalar os interfaces óticos necessários para instalar circuitos da capacidade que desejarem, desde que as condições técnicas e de segurança estejam devidamente salvaguardadas e inclui-se um novo ponto deliberativo esclarecendo que os OPS podem também recorrer à coinstalação nas ECS para aceder aos circuitos CAM, devendo o preço dos circuitos CAM acedíveis através da coinstalação nas ECS ser revisto no sentido de expurgar os custos com o backhaul:**

D 10. Deve a PTC disponibilizar o serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS nos termos atualmente previstos para as restantes centrais da sua rede, nomeadamente no âmbito da ORCA e da ORCE, salvo limitação técnica ou de outra ordem, devidamente fundamentada pela PTC e aceite por esta Autoridade, que impeça a disponibilização nesses termos de algum dos serviços em causa em alguma ou algumas das ECS. Os OPS que recorram ao serviço de coinstalação têm acesso aos cabos submarinos de qualquer operador que amarram nas ECS e dispõem de flexibilidade para instalar os interfaces óticos necessários para instalar circuitos da capacidade que desejarem, desde que as condições técnicas e de segurança estejam devidamente salvaguardadas.

Novo ponto deliberativo:

Deve a PTC proceder à desagregação dos preços da parte submersa e da parte não submersa (*backhaul*) dos circuitos CAM, podendo os OPS optar por recorrer ao *backhaul* da PTC, ou não, para o acesso a este tipo de circuitos.

D 11. Na ausência das limitações referidas no ponto anterior, deve a PTC disponibilizar os serviços associados à coinstalação, como sejam o transporte de sinal e a ligação entre os equipamentos do OPS no espaço de coinstalação e o equipamento da PTC e/ou do consórcio, bem como ser incluída a possibilidade de extensão da fibra ótica dos OPS desde a CVP até ao espaço de coinstalação.

Segundo a Optimus, tendo em conta que a procura para circuitos de *backhaul* é constituída, em grande parte dos casos, por circuitos de velocidades superiores a 155 Mbps, a oferta deveria prever que as condições de coinstalação nas ECS incluam a instalação de interfaces óticos (entre os bastidores dos beneficiários e os bastidores dos membros do consórcio), para circuitos com capacidades superiores, tal como já sucede na ORCE.

Neste âmbito, entende a Optimus que, numa fase transitória prévia à existência de uma oferta de coinstalação, deveria ser imposto à PTC a comunicação das suas ofertas de *backhaul* praticadas tanto com operadores nacionais como internacionais, de forma a desencorajar eventuais práticas discriminatórias realizadas neste mercado, que se caracteriza por um monopólio *de facto*.

A Verizon considera que, caso sejam impostas à PTC obrigações de coinstalação, são necessárias obrigações suplementares para tornar efetivas as principais obrigações.

A posição da Vodafone sobre esta medida encontra-se expressa na análise ao ponto D 10.

Conforme foi mencionado em resposta ao ponto D 10, o Grupo PT discorda totalmente da imposição de disponibilização do serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS, bem como da disponibilização de condições associadas para o transporte de sinal entre os equipamentos do OPS no espaço de coinstalação e o equipamento da PTC e/ou do consórcio.

Discorda, também, do serviço associado que prevê a possibilidade de extensão da fibra ótica dos OPS entre os seus equipamentos coinstalados e a CVP mais próxima da estação.

Entendimento do ICP-ANACOM

O comentário da Optimus foi já respondido no ponto anterior, tendo-se concluído que não deverá haver quaisquer restrições à instalação de interfaces óticas.

Sobre a imposição temporária à PTC, enquanto não disponibilizar a coinstalação e serviços associados nas ECS, da obrigação de comunicar as suas ofertas de *backhaul* praticadas com operadores nacionais e internacionais, entende-se que tal imposição não seria proporcional uma vez que as duas medidas (i.e., a coinstalação e a referida comunicação), quanto muito, entrariam em vigor simultaneamente. Tal comunicação apenas seria proporcional caso a PTC, por determinado motivo, não disponibilizasse a coinstalação e serviços associados nas ECS.

As obrigações suplementares para tornar efetiva a obrigação de coinstalação, a que a Verizon alude, sem no entanto especificar, são à partida as referidas neste ponto deliberativo.

Da resposta do Grupo PT conclui-se que não existem dados novos a ponderar relativamente a esta questão.

Deste modo, **mantém-se o disposto no ponto D 11 do SPD.**

2.2.5. Circuitos CAM

D 12. Não pode a PTC recusar qualquer pedido efetivo de fornecimento de circuitos CAM, no âmbito da ORCA e da ORCE, nos casos em que o OPS incluiu, no seu plano de previsões enviado nos termos previstos nos pontos D 7 e D 8, circuitos para essas ligações. No caso de esses circuitos não terem sido incluídos nos planos de previsões dos OPS, a PTC apenas poderá recusar um pedido de fornecimento se não existirem, objetiva e justificadamente, condições técnicas para o realizar, devendo tal situação ser de imediato justificada ao ICP-ANACOM.

A Vodafone concorda com o proposto pelo ICP-ANACOM, sendo que os operadores alternativos também expressam satisfação com a revisão dos aspectos associados ao fornecimento dos circuitos CAM.

Sobre este ponto, a ZON propõe que, em vez de se solicitar o empenho da PTC na resolução da ausência de capacidade, o ICP-ANACOM, em estrita colaboração com o Governo da República Portuguesa, o Governo Regional dos Açores e o Governo Regional da Madeira, promova a realização de um concurso internacional, tendo em vista o fornecimento desta capacidade adicional.

Sobre esta matéria, o Grupo PT assinala que os circuitos CAM e inter-ilhas são suportados em sistemas de cabos submarinos, os quais têm capacidade limitada e os *upgrades* de capacidade podem não ser possíveis por limitações de ordem técnica³⁹.

Alega ainda o Grupo PT que, se é a única entidade que detém os sistemas de cabos submarinos CAM e inter-ilhas, é porque foi a única entidade que investiu nestes sistemas e não porque detenha alguma espécie de “direito monopolista”, sendo que os OPS já poderiam ter organizado um consórcio, ou participado em consórcios internacionais e optado pelo investimento próprio em sistemas de cabos submarinos, tal como o Grupo PT ou outras entidades, como a TATA, o fizeram⁴⁰.

O Grupo PT não concorda, assim, com este ponto do SPD, na medida em que a capacidade nos sistemas de cabos submarinos é limitada e os *upgrades* podem não ser possíveis, e o lançamento de um novo cabo submarino é um processo moroso que está sujeito a critérios cujos prazos são totalmente incompatíveis com os previstos para a satisfação de circuitos.

Neste contexto, o Grupo PT considera que esta deliberação deveria ser reformulada, no sentido em que a PTC deve poder recusar os pedidos efetivos de fornecimento de circuitos CAM se as capacidades e destinos envolvidos não puderem ser satisfeitos através da capacidade disponível nos sistemas de cabos submarinos à altura da colocação do pedido. Dá como exemplo o caso de um sistema de cabos submarinos que tem 155 Mbps disponíveis para atender a solicitações e que existe um OPS que pretende 1 Gbps. Tal pedido não pode ser satisfeito no sistema existente, ainda que o OPS tenha colocado essa necessidade nas suas previsões, nem tão pouco se justifica investir num outro sistema de cabos submarinos apenas para satisfazer essa necessidade.

Refere ainda o Grupo PT que as necessidades de capacidade para as ilhas das Flores e do Corvo não são possíveis de satisfazer enquanto não existir o cabo submarino previsto no âmbito do processo das RNG rurais dos Açores.

Em conclusão, o Grupo PT defende que não deve ser obrigada a fornecer nos sistemas CAM e inter-ilhas qualquer necessidade dos OPS, independentemente do débito, mesmo

³⁹ Por exemplo, se o sistema de cabos submarinos estiver, em termos tecnológicos, no limite de expansão, passa a não ser possível aumentar a sua capacidade para satisfazer novas necessidades. Segundo o Grupo PT, nestes casos, a expansão da capacidade de uma determinada rota só pode ser conseguida à custa de lançamento de um novo sistema de cabos submarinos.

⁴⁰ Segundo o Grupo PT, as condições para investir em sistemas deste tipo estão, desde há longa data, disponíveis para qualquer OPS, e a PTC não será a única entidade com ECS em território nacional – a TATA é um OPS global que detém uma ECS no Seixal porque, na opinião do Grupo PT, aproveitou uma oportunidade e investiu na estação e em cabos submarinos.

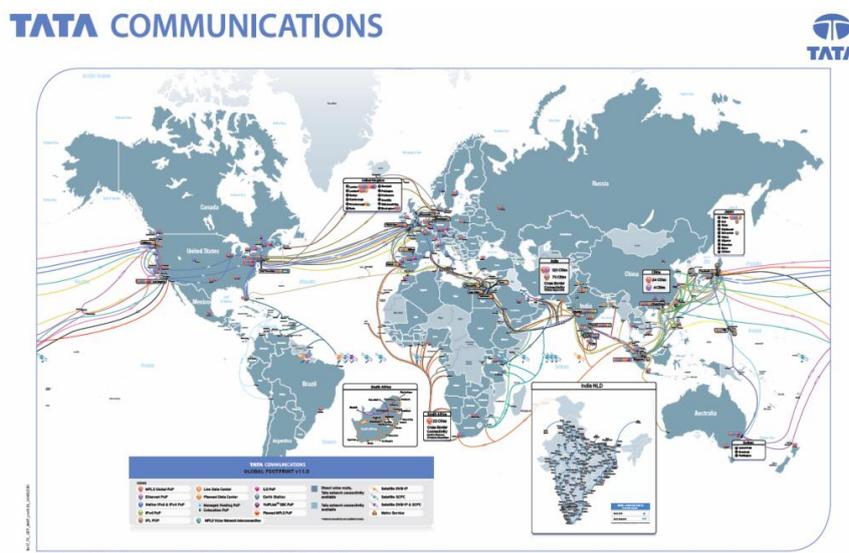
quando tais necessidades constem no plano de previsões, e que o fornecimento de qualquer pedido de circuitos deve estar condicionado à existência de capacidade no sistema para satisfazer o pedido, independente da indicação ou não dessa necessidade no plano de previsões.

De qualquer forma, mas sem conceder, o Grupo PT defende que, caso esteja envolvido um investimento de elevado montante para a satisfação de uma necessidade adequadamente prevista em plano, caso o OPS não concretize essa necessidade, deverá ressarcir a PTC dos custos em que tenha incorrido. No mesmo contexto, defende que deverão igualmente ser equacionados prazos mínimos de permanência dados os volumes elevados de investimento necessários nestas situações.

Entendimento do ICP-ANACOM

O entendimento do ICP-ANACOM sobre as considerações do Grupo PT em relação ao ser o único operador com rede entre o continente e as regiões autónomas e entre as várias ilhas nas regiões autónomas foi já explicitado nos comentários genéricos.

Em relação à referência à TATA, registre-se que apesar de aquela empresa deter uma ECS, não tem, tanto quanto se sabe, cabos submarinos que amarrem nas regiões autónomas. Por outro lado, não pode o Grupo PT comparar a capacidade de investimento da TATA – um operador internacional que opera a nível global, com rede nos cinco continentes (*vide* figura seguinte retirada do site da TATA) com a capacidade de investimento dos OPS nacionais.



Adicionalmente, refira-se que a maior parte do investimento da PTC nas ligações entre o continente e as regiões autónomas foi efetuado antes do ano 2000, ou seja, antes da data de liberalização total do mercado de comunicações eletrónicas em Portugal. Acresce que parte desse investimento, além de beneficiar de economias resultantes da instalação em cabos submarinos internacionais instalados em regime de consórcio do qual faziam

parte os principais operadores históricos mundiais – como é o caso do Columbus III ou do Atlantis II – beneficiou também de financiamentos no âmbito do quadro do REGISII/FEDER.

Por outro lado, tendo a PTC uma dimensão, em termos de quotas de mercado, geralmente superior a qualquer concorrente em vários dos mercados de comunicações eletrónicas, inclusivamente próxima da soma da quota de mercado de todos os concorrentes, os custos unitários, decorrentes das necessidades de capacidade mais elevadas e, conseqüentemente, de uma utilização interna também mais elevada, são expectavelmente inferiores ao de qualquer concorrente que decidisse investir na instalação de um cabo submarino entre o continente e as regiões autónomas.

Relativamente à proposta da ZON de o ICP-ANACOM, em estrita colaboração com o Governo da República Portuguesa, o Governo Regional dos Açores e o Governo Regional da Madeira, promover a realização de um concurso internacional, tendo em vista o fornecimento desta capacidade adicional, entende-se que ela estará fora das competências desta Autoridade. Compete sim garantir que o operador com PMS no mercado de circuitos alugados (que o ICP-ANACOM regula) assegura a capacidade necessária para responder à procura desses circuitos.

Sem prejuízo, reconhece-se, nos comentários do Grupo PT, a necessidade de alguns ajustamentos a este ponto deliberativo, nomeadamente decorrente do facto de que a imposição de uma obrigação de não recusa de fornecimento de capacidade em sistemas CAM que tenha sido identificada por parte dos OPS no seu plano de previsões de necessidades não poderá ser ilimitada, podendo os operadores ser obrigados a ressarcir a PTC de custos em que aquela empresa venha a incorrer na sequência de previsões que, depois, não são concretizadas (devendo, nessa situação, e previamente a efetuar esse investimento, a PTC informar o operador dos custos adicionais que estão em causa).

Sem prejuízo, caso nos planos de previsões venha a ser identificada uma capacidade que a PTC prevê não poder satisfazer, tendo em conta também a sua procura interna, deverá dar conhecimento imediato ao operador e ao ICP-ANACOM, aliás em linha com o previsto no ponto D 15 do SPD.

Tendo em conta os comentários apresentados e a análise efetuada no presente relatório a esses comentários, **altera-se o SPD da seguinte forma:**

D 12. Não pode a PTC recusar qualquer pedido efetivo de fornecimento de circuitos CAM, no âmbito da ORCA e da ORCE, nos casos em que o OPS incluiu, no seu plano de previsões enviado nos termos previstos nos pontos D 7 e D 8, circuitos para essas ligações, podendo os operadores ser obrigados a ressarcir a PTC de custos em que aquela empresa venha a incorrer na sequência de previsões que, depois, não são concretizadas (devendo, nessa situação, e previamente a efetuar esse investimento, a PTC informar o operador dos custos adicionais que estão em causa). No caso de esses circuitos não terem sido incluídos nos planos de previsões dos OPS, a PTC

apenas poderá recusar um pedido de fornecimento se não existirem, objetiva e justificadamente, condições técnicas ou económicas para o realizar, devendo tal situação ser de imediato justificada ao ICP-ANACOM.

D 13. O prazo máximo de fornecimento dos circuitos CAM e inter-ilhas, no âmbito da ORCA e da ORCE, é de 20 dias de calendário, para 95% dos casos, e de 40 dias de calendário, para 100% dos casos, sendo aferido mensalmente por OPS.

A Vodafone e os operadores alternativos signatários da posição comum concordam com o proposto pelo ICP-ANACOM.

O Grupo PT não concorda com os prazos impostos, pela argumentação apresentada anteriormente em resposta às medidas D 1, D 2 e D 3, para a qual expressamente remete.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em linha com o referido nos pontos D 1, D 2 e D 3, **mantém-se o disposto em D 13.**

D 14. Os prazos de reparação de avarias e o grau de disponibilidade devem ser aferidos, na ORCA e na ORCE, de forma desagregada para os circuitos CAM para cada OPS.

A Vodafone e os operadores alternativos, através da posição comum, expressam o seu acordo com a proposta de decisão do ICP-ANACOM.

O Grupo PT estranha este ponto da deliberação alegando que a aplicação de prazos de reparação para um universo específico de ocorrências só faz sentido se esse conjunto de ocorrências existir e tiver um cardinal razoável, e no caso dos circuitos CAM, regra geral, somente existe (quando existe) um conjunto muito limitado, às vezes composto apenas por um circuito, para cada OPS. Neste contexto, o Grupo PT questiona o sentido de desagregar os prazos de reparação de avarias e o grau de disponibilidade para estes circuitos.

Dando como exemplo o caso de um OPS com apenas um circuito e uma ocorrência de avaria reparada em 5 horas, e como não é possível expurgar do universo de 98 por cento este caso, segundo o Grupo PT seria aplicada uma compensação por incumprimento como se o nível de serviço se aplicasse a 100 por cento das ocorrências, o que considera não ser de todo razoável.

Entende o Grupo PT que existe outro aspecto relevante que escapou à análise do ICP-ANACOM e que se prende com os prazos de reparação de avarias para os circuitos CAM e inter-ilhas. Segundo este operador, existem dois tipos de circuitos que apresentam características técnicas distintas: (i) os circuitos com mecanismos de securização do anel Continente-Madeira-Açores e (ii) os circuitos que não são securizados, sendo que, estes últimos, em caso de avaria no cabo submarino, ficam sujeitos a um tempo de reposição que pode ascender a mais de três semanas, o que o Grupo PT entende ser totalmente incompatível com os SLA preconizados pelo ICP-ANACOM a este respeito.

Entendimento do ICP-ANACOM

Sem prejuízo do número reduzido de circuitos CAM alugados por parte de cada OPS e das considerações efetuadas pela PTC sobre a complexidade de resolução de determinado tipo de avarias, a proposta de aplicar os prazos de reparação de avarias e o grau de disponibilidade, na ORCA e na ORCE, de forma desagregada para os circuitos CAM para cada OPS é proporcional nos casos em que a PTC tenha ligações securizadas que permitam, em situações limite de avarias prolongadas, desviar o tráfego para as ligações alternativas, desde que tenham capacidade disponível.

Refira-se ainda que aquela desagregação já constava da ORCA.

Deste modo, complementa-se o ponto D 14 do SPD da seguinte forma:

D 14. Os prazos de reparação de avarias e o grau de disponibilidade devem ser aferidos, na ORCA e na ORCE, de forma desagregada para os circuitos CAM para cada OPS, desde que nos circuitos CAM exista capacidade disponível nos anéis securizados.

D 15. Deve a PTC informar o ICP-ANACOM assim que o nível de ocupação nos circuitos CAM e inter-ilhas atingir os 80%.

A Vodafone propõe que o ICP-ANACOM seja alertado sobre o nível de ocupação nos circuitos CAM com uma regularidade temporal ou por nível de ocupação (por exemplo, de 20 em 20 por cento). Considera, no entanto, que no momento em que o nível de ocupação atingir os 80 por cento todos os beneficiários *“deverão ser alertados da situação para que possam atempadamente prevenir eventuais decorrências da impossibilidade de utilização da capacidade de transmissão”*. A este respeito a Vodafone refere não encontrar motivos para que os OPS não devam ser informados do nível de ocupação referido. Adicionalmente considera que o ICP-ANACOM *“coloca em si um ónus desnecessário e exigente ao, por um lado, admitir que o nível de ocupação acima referido poderá determinar constrangimentos e, por outro lado, assumir implicitamente a responsabilidade de solucionar os problemas que daí poderão decorrer para os OPS e para o mercado em geral”*.

A Vodafone propõe também que ao atingir-se o nível de ocupação de 80 por cento nos circuitos CAM, a PTC deve remeter ao ICP-ANACOM os seus projetos e calendários de expansão de infraestruturas, “*de forma a evitar-se a existência futura de estrangulamento no fornecimento de capacidade entre o Continente e as Regiões Autónomas*”.

Segundo o Grupo PT, o ICP-ANACOM não clarifica o que entende por nível de ocupação dos circuitos CAM e inter-ilhas, levantando por isso as seguintes questões sobre a matéria:

- Pretende o ICP-ANACOM a ocupação por rota?
- Pretende o nível de ocupação para a totalidade da capacidade?
- A ocupação é agregada ou desagregada por tipo de capacidade?
- Como é que se calcula a taxa de ocupação? Com base apenas no parque de circuitos ao serviço ou também se contabilizam os circuitos incluídos no âmbito de previsões e os circuitos em fase de instalação?

A este respeito o Grupo PT considera que os 80 por cento de ocupação da rede devem ser aferidos através da percentagem de ocupação da capacidade instalada, por troço, quer das estruturas SDH, quer das estruturas DWDM, através das seguintes expressões:

- Taxa de ocupação dos sistemas SDH: rácio entre o número de VC4 ocupados e o número de VC4 instalados;
- Taxa de ocupação dos sistemas DWDM: rácio entre o número de lambdas ocupados e o número de lambdas instalados.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em resposta ao comentário da Vodafone, esclarece-se que a medida prevista no SPD refere-se apenas à relação entre o regulador e o operador regulado. Previamente a alargar o âmbito da discussão aos beneficiários da oferta, a questão das eventuais necessidades de expansão da capacidade do cabo submarino deverá ser primeiramente discutida entre a PTC e o ICP-ANACOM. Adicionalmente, não se considera necessário que a informação sobre a ocupação seja transmitida periodicamente pela PTC, uma vez que o que está em causa é apenas o atingir de um determinado limite a partir do qual podem ser suscitadas preocupações relacionadas com limitações na satisfação da procura deste tipo de circuitos. Este entendimento deverá ser também visto em conjunto com o entendimento relativo ao ponto D 12, em que se defende que, caso nos planos de previsões venha a ser identificada uma capacidade que a PTC prevê não poder satisfazer, tendo em conta também a sua procura interna, deverá dar conhecimento imediato ao operador e ao ICP-ANACOM.

Sobre as questões e proposta referidas pelo Grupo PT, considera-se que as mesmas justificam uma maior precisão no disposto no SPD, **alterando-se o mesmo nos seguintes termos:**

D 15. Deve a PTC informar o ICP-ANACOM assim que a percentagem de ocupação da capacidade instalada, por troço, quer das estruturas SDH, quer das estruturas DWDM, nos circuitos CAM e inter-ilhas atingir os 80%. Essa percentagem deve ser aferida através das seguintes expressões:

(a) Taxa de ocupação dos sistemas SDH: rácio entre o número de VC4 ocupados e o número de VC4 instalados;

(b) Taxa de ocupação dos sistemas DWDM: rácio entre o número de lambdas ocupados e o número de lambdas instalados.

2.2.6. Circuitos *Ethernet*

D 16. O prazo máximo de fornecimento de circuitos alugados no âmbito da ORCE, independentemente do seu tipo, é de:

- 20 dias de calendário, para 95% dos casos, e 40 dias de calendário, para 100% dos casos, nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A tais como definidas na ORCE;
- 40 dias de calendário, para 95% dos casos, e 80 dias de calendário, para 100% dos casos, nos restantes casos,

sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS e incluindo-se, nesse prazo, eventuais prazos relacionados com a análise de viabilidade técnica.

O conjunto dos operadores alternativos, através da posição comum, a Vodafone e a Oni expressam concordância com a melhoria dos prazos de instalação na ORCE, considerando a Oni, em particular, que os prazos de instalação propostos representam uma melhoria substancial face à atual versão da oferta.

A posição da Optimus sobre esta medida encontra-se explanada na análise ao ponto D 1. Isto é, sinteticamente, a Optimus entende que os prazos impostos no documento em consulta são os mais adequados e que a imposição de prazos de instalação para todo o universo das instalações se afigura como crítica para minimizar a incerteza num serviço que se caracteriza pela sua criticidade para os clientes finais.

A Verizon defende que os prazos de fornecimento e as compensações devem ser idênticos na ORCA e na ORCE. Por conseguinte, este operador defende que se deverá evoluir de um modelo puramente estatístico para um modelo em que os prazos de fornecimento e as compensações se aplicam a cada instalação individual. Também neste

ponto a Verizon defende a redução do prazo de 80 dias para 60 dias (aplicável a 100 por cento dos casos para os circuitos que envolvem centrais diferentes das do Tipo A).

Em relação a este ponto, o Grupo PT reitera o disposto nos comentários aos pontos D 1 e D 2, para os quais remete.

No caso particular da ORCE, o Grupo PT defende que qualquer alteração aos atuais níveis de serviço deve ter em linha de conta com o seguinte:

- O reduzido parque de circuitos no âmbito da ORCE não resulta dos prazos existentes na oferta mas do facto de os OPS disporem de alternativas à oferta da PTC.
- Os circuitos no âmbito da ORCE são na sua quase totalidade suportados em fibra ótica, cuja cobertura não é de âmbito nacional, pelo que a PTC não pode garantir um SLA idêntico aos circuitos alugados tradicionais.

Para complementar a sua posição, refere o Grupo PT que efetuou um *benchmark* de ofertas grossistas de circuitos Ethernet de outros países, o qual revela, igualmente, que os prazos de 20 dias são totalmente desproporcionais quando comparados com os prazos previstos nas outras ofertas europeias. Desta forma, conclui que também esta imposição contraria as disposições do artigo 55.º da LCE.

Acrescenta o Grupo PT que os prazos aqui definidos são iguais aos da ORCA, sendo que neste caso incluem também a análise de viabilidade, aspecto crucial no caso da ORCE, revelando-se, desta forma, prazos efetivos inferiores aos da ORCA.

Entendimento do ICP-ANACOM

Uma vez que a generalidade dos comentários recebidos no âmbito deste ponto remetem para os comentários ao ponto D 1, remete-se também o entendimento do ICP-ANACOM para o entendimento já formulado na análise às respostas ao ponto D 1.

Sobre os comentários adicionais do Grupo PT, registre-se que não foi sugerido pelo ICP-ANACOM que a dimensão do parque de circuitos Ethernet estivesse diretamente relacionada com os prazos definidos na ORCE. Não obstante, as condições definidas na ORCE, onde se incluem as condições relativas à qualidade de serviço, são, obviamente, fatores de condicionam a procura por este serviço e, conseqüentemente, o parque de circuitos Ethernet.

Quanto ao comentário do Grupo PT sobre os circuitos fornecidos no âmbito da ORCE serem na sua quase totalidade suportados em fibra ótica, que não tem cobertura nacional, o ICP-ANACOM já havia constatado essa situação no âmbito do SPD e aventou que, por esse motivo, *“poderia justificar-se a definição de um prazo mais alargado nas áreas onde não exista esta infraestrutura quando comparado com o prazo de instalação dos circuitos tradicionais de capacidade igual ou menor a 2 Mbps, tipicamente suportados*

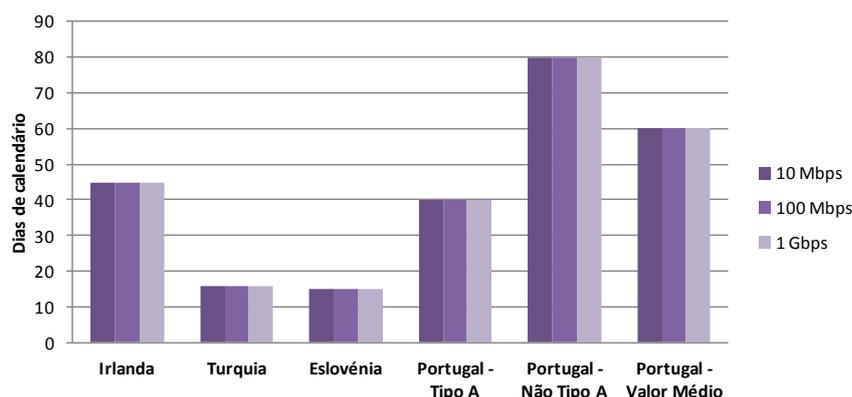
em pares de cobre e que têm cobertura praticamente universal⁹. Daí também se ter aceite a distinção da PTC nos prazos de instalação em função do tipo de central (Tipo A e Tipo B). No entanto, também se concluiu, e mantém-se o entendimento, que os prazos definidos na ORCE são excessivos, nomeadamente porque as ligações entre as principais centrais da rede da PTC serão aquelas onde já existirá, em grande extensão, infraestrutura ótica, não havendo, por isso motivos para que os prazos da ORCE não estejam alinhados com os da ORCA.

Acresce que, conforme referido no SPD, o facto de o universo de circuitos abrangido pelo SLA ser de 95 por cento, deixa de fora os casos mais problemáticos.

Sobre a inclusão da análise de viabilidade no prazo de fornecimento dos circuitos, e caso a procura de circuitos Ethernet se mantenha reduzida, como refere o Grupo PT, a PTC terá menores dificuldades, comparativamente ao caso da ORCA, em efetuar com celeridade eventuais análises de viabilidade e organizar os recursos necessários por forma a satisfazer essa reduzida procura. Por outro lado, as análises de viabilidade poderão justificar-se em situações onde haja dúvidas sobre a possibilidade de fornecer circuitos Ethernet ou instalar fibra ótica o que, a ocorrer, será previsivelmente em áreas mais remotas onde os prazos de fornecimento são mais elevados.

Quanto às comparações com ofertas de outros países, também neste caso o ICP-ANACOM utilizou um questionário efetuado junto dos reguladores europeus de modo a obter dados comparáveis sobre os tempos de fornecimento de circuitos alugados. Apesar de existirem poucos dados disponíveis sobre ofertas de circuitos Ethernet é possível concluir que, os prazos constantes no SPD são proporcionais e não são irrazoáveis face aos prazos existentes em outros países onde existem prazos de fornecimento de circuitos Ethernet aplicáveis a 100 por cento dos casos.

Gráfico 3. Comparações dos prazos de fornecimento de circuitos Ethernet (para 100 por cento dos casos)



Conclui-se assim que não existem motivos que justifiquem a alteração do determinado no ponto deliberativo D 16.

D 17. A PTC deve aplicar na ORCE a determinação D 3 da presente decisão.

A posição da Optimus sobre esta medida – as compensações atualmente definidas na ORCA para incumprimento do prazo de fornecimento para 95 por cento dos casos aplicam-se também aos incumprimentos para 100 por cento dos casos – encontra-se explanada na análise ao ponto D 1.

A Vodafone, a Verizon e os operadores alternativos signatários da posição comum concordam com a proposta de decisão.

A Verizon sustenta a sua concordância na importância de os prazos e as compensações se aplicarem a 100 por cento das instalações, uma vez que para cada instalação existe um utilizador final que conta com o cumprimento de um prazo e que tem o direito a que sejam pagas compensações, caso esse prazo não seja cumprido, por parte do operador que lhe fornece o serviço.

O Grupo PT não concorda com a aplicação na ORCE da determinação D 3, pelas razões apresentadas a respeito da aplicação da mesma aos circuitos alugados tradicionais.

Considera ainda o Grupo PT que a aplicação de mais esta medida à ORCE é desproporcional e desenquadrada, devido ao estado inicial de desenvolvimento da oferta no âmbito do seu ciclo de vida, bem como ao reduzido parque de circuitos desta oferta face ao parque de circuitos da ORCA, concluindo assim que se trata de mais uma medida que não respeita o disposto no artigo 55.º da LCE.

Entendimento do ICP-ANACOM

Verifica-se que esta medida, tal como a prevista em D 3, tem a concordância dos interessados, com exceção do Grupo PT, que remete a sua posição para os comentários ao ponto D 3.

Assim, remete-se também o entendimento do ICP-ANACOM para o já formulado na análise às respostas ao ponto D 3.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, conclui-se que não existem motivos para alterar o disposto no SPD na decisão final a adotar.

D 18. O prazo máximo de reparação de avarias de circuitos alugados no âmbito da ORCE é de 4 horas corridas para 90% dos casos.

Considera a Oni que o prazo de reparação proposto para a ORCE representa uma melhoria substancial face à atual versão da oferta.

A Optimus concorda com o prazo definido pelo ICP-ANACOM neste ponto, alegando que nos níveis de reposição da ORCE existem desfasamentos muito significativos face ao existente na ORCA, sem que seja identificável qualquer motivo para essa distinção. Acresce que, segundo a Optimus, estes níveis de serviço revelam-se também desajustados face aos requisitos verificados em cadernos de encargos de concursos relativos à aquisição de circuitos assentes em tecnologia Ethernet.

Sobre este ponto a Optimus salienta a necessidade de implementação de um nível de serviço *Premium* adicional que não ultrapasse as 2 horas, justificado pela existência de concursos públicos que apresentam este tipo de requisitos.

No entanto, dadas as características dos serviços em causa e a sua criticidade nas operações dos clientes de retalho, que são exclusivamente empresas, entende a Optimus que a aplicação a apenas 90 por cento das ocorrências é manifestamente insuficiente, mantendo um nível de incerteza muito significativo. A Optimus entende assim que este valor não deve ser inferior a 95 por cento.

A Verizon, a Vodafone e os operadores alternativos signatários da posição comum concordam com a proposta de decisão.

O Grupo PT não concorda com a imposição de um nível de serviço de 4 horas corridas para 90 por cento dos casos e considera que a ORCE não deve ser equiparada à ORCA relativamente ao nível de reposição de serviço, dado que a ORCE não dispõe de mecanismos técnicos para monitorizar e detetar anomalias.

Por outro lado, refere que os preços definidos para os circuitos Ethernet tiveram por base os níveis de serviço indicados na oferta. Como tal, entende que, uma qualquer melhoria dos níveis de serviço, como as preconizadas no SPD e, em particular, a preconizada neste ponto (cujo prazo se reduz das atuais 12 horas para um terço), terá um impacto significativo no nível de custos da oferta.

Assim, atendendo ao posicionamento competitivo dos preços aplicáveis na ORCE, considera o Grupo PT que qualquer aumento do nível de custos impactará de forma relevante ou crítica a rentabilidade do modelo de negócios.

Dando como exemplo as ofertas Ethernet da Telefónica e da Telecom Italia, refere o Grupo PT que a análise destas ofertas aponta para prazos máximos de reparação segmentados em termos do tipo de avaria e, no caso, da operadora espanhola existe uma segmentação adicional em termos geográficos, ao considerar níveis de qualidade de serviço distintos para capitais de província e fora das capitais de província.

Acresce que, segundo o Grupo PT nesses países e para serviços não *Premium*, os prazos máximos variam entre **[IIC]**
[FIC].

Não concedendo, refere o Grupo PT que uma qualquer redução dos prazos máximos de reparação de avarias previstos atualmente na ORCE deverá ter em conta uma segmentação em termos da densidade da zona (nível de população e respetiva dispersão).

Por último, e conforme defendido a respeito da ORCA, também no caso da ORCE o Grupo PT considera que o apuramento dos prazos de reparação de avarias realizados e das respetivas compensações deve excluir as ocorrências para as quais se verificaram atrasos na reparação por motivos não imputáveis à PTC (e.g. pendências de cliente, eventos classificados como força maior, sempre que ocorrer algum facto impeditivo, por parte de Câmaras ou outras entidades, que não permitam reparar os circuitos nos prazos previstos).

Entendimento do ICP-ANACOM

Quanto à sugestão da Optimus de se definir um nível de serviço *Premium* adicional que não ultrapasse as 2 horas, justificando a mesma com a existência de concursos públicos que apresentam este tipo de requisitos, registe-se que no SPD o ICP-ANACOM também havia feito referência ao “Acordo Quadro”, ao qual o Grupo PT concorreu, com a ressalva importante de que os prazos máximos de reposição definidos no caderno de encargos (de 2 e de 4 horas corridas) são prazos médios e anuais, bem diferentes dos prazos definidos no âmbito destas ofertas grossistas.

O entendimento da Optimus de que o prazo de reparação de avarias deve ser aplicado a 95 por centos dos casos não colhe, já que a medida proposta em D 20, que determina a definição de prazos máximos de reparação de avarias aplicáveis a 100 por cento dos casos, vem corrigir o alegado nível de incerteza, ao abranger a totalidade das ocorrências.

Sobre o argumento do Grupo PT, de que a ORCE não dispõe de mecanismos técnicos para monitorizar e detetar anomalias justificando com isso que a ORCE não pode ser comparada à ORCA em termos da reposição do serviço, não se conhecem impedimentos para que a PTC disponha de tais mecanismos.

Quanto ao agravamento dos custos, alegado pelo Grupo PT, na sequência da melhoria do nível de serviço, deverá atender-se ao referido pela PTC na fundamentação dos preços da ORCE apresentada em novembro de 2010. Nessa fundamentação é referido que, tendo em vista uma rápida e eficiente implementação da oferta de circuitos Ethernet, a PTC optou, no que respeita aos SLA, procedimentos de encomenda e reparação de avarias, por aplicar o que estava previsto na ORCA (com as devidas adaptações).

Ainda na referida fundamentação dos preços da ORCE, é mencionado que os custos de operação e manutenção anuais foram calculados aplicando uma percentagem de 10 por cento sobre o investimento e sobre o valor global da rede existente. Ou seja, em nenhum momento a PTC relacionou diretamente o nível de qualidade de serviço com o preço que propôs e fundamentou para os serviços. Como referido, o nível de qualidade de serviço foi definido tendo como referência o que estava previsto para a ORCA, sendo essa a

perspetiva que o ICP-ANACOM mantém na presente deliberação. Atendendo ao mencionado não se identifica nesta situação a existência de necessidade de revisão de preços dos serviços. Sem prejuízo, será questão para acompanhar nos resultados futuros do SCA da PTC.

Sendo a ORCE uma oferta que suporta ofertas de retalho direcionadas para o segmento empresarial, uma eventual definição de níveis de serviço por área geográfica em função da densidade populacional pode não ser muito relevante – veja-se o caso de áreas geográficas com uma concentração de empresas (e.g. os parques industriais) onde tipicamente a densidade populacional é muito baixa. No entanto, percebe-se também que em algumas áreas mais remotas pode ser mais moroso fazer chegar as equipas técnicas necessárias à resolução do problema. Mas tal morosidade pode também ocorrer nos grandes centros urbanos, dado o congestionamento de tráfego existente em determinadas horas. Acresce que o Grupo PT não fez qualquer proposta específica ou detalhou em concreto o impacto dos referidos fatores no prazo de reparação de avarias que pudesse ser apreciado por esta Autoridade.

Em relação aos exemplos dados pelo Grupo PT das ofertas Ethernet da Telefónica e da Telecom Italia conclui-se, em primeiro lugar, que os prazos máximos identificados pelo Grupo PT naquelas ofertas são sempre inferiores ao atualmente definido na ORCE o que só por si já justificava uma alteração deste prazo. Acresce que, no caso das ofertas Ethernet da Telefónica e da Telecom Italia, os prazos são máximos para 100 por cento dos casos, o que deve ser comparado com o prazo de 4 horas para 90 por cento dos casos proposto em D 18.

Conforme já indicado, o ICP-ANACOM considera adequado que algumas situações de fornecimento e reparação não sejam contabilizadas para o cálculo dos prazos e eventuais respetivas compensações. Relativamente a estas situações já foi também esclarecido que os atrasos que não sejam imputáveis ao Grupo PT deverão ser sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos operadores beneficiários a justificação detalhada para o atraso e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é de facto imputável ao Grupo PT.

Considera-se que não há razões que justifiquem uma alteração da medida prevista no SPD.

D 19. A PTC deve aplicar na ORCE a determinação D 4 da presente decisão.

A posição da Optimus sobre esta medida encontra-se explanada na análise ao ponto D 4, isto é, considera que as compensações definidas encontram-se alinhadas com as melhores práticas internacionais e refletem adequadamente a necessidade de uma compensação indexada à dimensão dos atrasos.

A Verizon e a Vodafone concordam explicitamente com esta proposta do ICP-ANACOM.

Pelas razões apresentadas na resposta ao ponto D 4 do SPD, para as quais remete, o Grupo PT discorda da aplicação de compensações na ORCE com os níveis indicados.

Entendimento do ICP-ANACOM

Verifica-se que esta medida, tal como a prevista em D 4, tem a concordância dos interessados, com exceção do Grupo PT, que remete a sua posição para os comentários ao ponto D 4.

Neste contexto, remete-se também o entendimento do ICP-ANACOM para o entendimento já formulado na análise às respostas ao ponto D 4.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, conclui-se que não existem motivos para alterar o disposto no SPD na decisão final a adotar.

D 20. A PTC deve aplicar na ORCE a determinação D 5 da presente decisão.

À semelhança do que foi referido no ponto D 5, a Oni solicita que o ICP-ANACOM clarifique que os prazos a definir são os prazos máximos de reparação para 100 por cento dos casos, devendo tais prazos ser iguais na ORCA e na ORCE, considerando que não existem motivos técnicos que justifiquem diferentes prazos nas duas ofertas.

A Optimus, pelos motivos explicitados na resposta a D 5, concorda com esta determinação, alertando, no entanto, para a necessidade de os prazos a apresentar serem razoáveis e garantirem um nível de serviço compaginável com a realidade dos mercados endereçados, não devendo, por isso, ultrapassar as 12 horas corridas.

Em linha com a resposta dada no âmbito da proposta de decisão D 5, a Verizon defende que a ORCE deveria incluir prazos específicos e que esses prazos deveriam ser definidos pelo regulador, não pelo operador regulado.

À semelhança dos comentários apresentados no âmbito da proposta de decisão D 5, a Vodafone considera que o prazo de reparação de avarias para 100 por cento das ocorrências não deve exceder as 24 horas. Tendo por base esse pressuposto, mas sem fundamentar, a sua proposta apresenta os prazos que considera deverem ser adotados⁴¹ (os quais são semelhantes aos já apresentados na proposta de decisão D 5).

A posição sobre esta medida dos operadores alternativos signatários da posição comum encontra-se apresentada na análise ao ponto D 5.

⁴¹ Proposta para todos os tipos de contrato de 4 horas para 90 por cento das ocorrências, 6 horas para 94 por cento das ocorrências, 12 horas para 98 por cento das ocorrências e 24 horas para 100 por cento das ocorrências.

Conforme referido no ponto D 5, o Grupo PT discorda da inclusão de prazos de reparação de avarias para 100 por cento dos casos, pelos motivos explanados. Acresce que, no caso da ORCE, considera que tal imposição é ainda mais gravosa, na medida em que esta oferta se encontra no estado inicial do seu ciclo de vida, contando atualmente apenas com um parque total de cerca de **[IIC]** **[FIC]**.

Entendimento do ICP-ANACOM

Uma vez que a generalidade dos comentários recebidos no âmbito deste ponto remetem para os comentários ao ponto D 5, remete-se também o entendimento do ICP-ANACOM para o entendimento já formulado na análise às respostas ao ponto D 5.

Acresce que, o argumento adicional apresentado pelo Grupo PT de que a imposição de prazos de reparação de avarias para 100 por cento dos casos é ainda mais gravosa no caso da ORCE por ser uma oferta que ainda está no estado inicial do seu ciclo de vida não colhe. O facto de o parque de circuitos associado à ORCE ser reduzido não pode ser desculpa para não se melhorar o nível de serviço – no limite, se apenas houvesse 1 circuito alugado na ORCE, uma vez que só haveria prazos máximos de reparação para 90 por cento dos casos, esse mesmo circuito poderia estar constantemente a ser alvo de incumprimento. Se, por um lado, poderá haver alguma relação entre as quantidades e o prazo máximo de reparação para 100 por cento dos casos, essa relação não é sempre evidente. Também se poderia argumentar que caso o parque fosse mais elevado, o número de avarias seria superior e seria mais complexo assegurar reduzidos prazos de reparação. Por outro lado, mesmo na ORCA existem casos em que os prazos objetivo são mais exigentes e os circuitos em causa envolvem quantidades mais reduzidas. É, por exemplo, o caso dos circuitos de 155 Mbps, cujas quantidades são muito inferiores às dos circuitos de capacidade inferior – na maior parte dos OPS os circuitos de 155 Mbps contratados à PTC não atingem meia dúzia de circuitos – e que têm prazos de reparação mais exigentes que os dos circuitos de capacidade inferior.

Atendendo aos comentários apresentados e à análise efetuada, conclui-se que não existem motivos para alterar o disposto no SPD na decisão final a adotar.

D 21. O grau de disponibilidade aplicável no âmbito da ORCE é de 99,50% para os circuitos de 10 e de 100 Mbps e de 99,99% para os circuitos de 1 Gbps.

Considera a Oni que os graus de disponibilidade propostos para a ORCE representam uma melhoria substancial face à atual versão da oferta.

Segundo a Optimus, o grau de disponibilidade de serviço atualmente em vigor na ORCE encontra-se manifestamente desajustado da realidade do serviço e compara desfavoravelmente com as condições definidas em algumas das ofertas congéneres

publicamente disponíveis⁴². Considera ainda que não são justificáveis as significativas disparidades que se verificam entre a ORCE e a ORCA, a última com níveis de serviço que se situam entre os 99 por cento e os 99,9 por cento.

Nesta medida, a Optimus entende que os valores agora impostos encontram-se mais ajustados à realidade do serviço e permitem dar uma resposta mais adequada às exigências impostas pelos clientes finais.

A Verizon considera que o grau de disponibilidade aplicável para os circuitos de 10 Mbps e de 100 Mbps é demasiado baixo, de acordo com os padrões internacionais, informando que noutros países europeus disponibiliza serviços com uma taxa mais elevada e que não serão fornecidos em Portugal se a taxa necessária não for cumprida. Assim, a Verizon sugere um nível de 99,90 por cento para os circuitos de 10 Mbps e de 100 Mbps.

A Vodafone indica que a proposta de decisão constitui uma melhoria para a ORCE considerando, no entanto, que fica aquém do necessário para assegurar níveis de qualidade adequados aos serviços num mercado concorrencial. Sem fundamentar, apresenta os objetivos que em seu entender devem ser adotados⁴³.

A posição comum de operadores alternativos demonstra concordância com a proposta de decisão do ICP-ANACOM.

Conforme já referido nos comentários ao ponto D 18, o Grupo PT discorda do aumento do nível de serviço relativo à disponibilidade de serviço de 98 por cento para 99,50 por cento e 99,99 por cento, no caso dos circuitos a 10/100 Mbps e a 1 Gbps, respetivamente.

Como primeiro ponto, refere o Grupo PT que se trata de circuitos sem securização, e que 99,50 por cento de disponibilidade corresponde a cerca de 44 horas por ano de interrupção de serviço, enquanto 99,99 por cento corresponde a apenas 53 minutos por ano de interrupção. Considera, assim, esta imposição como excessivamente gravosa tendo em conta que, salvo as situações reduzidas de circuitos suportados em feixes hertzianos, estes circuitos são sempre suportados em fibra ótica, cujos prazos típicos de reparação nas situações em que ocorrem cortes nestes cabos são de cerca de 6 horas, ao que acrescem todos os constrangimentos operacionais referenciados no comentário ao ponto D 5.

Sem conceder, refere ainda a inconsistência entre o preconizado em D 18 e o definido pelo ICP-ANACOM neste ponto, alegando que para um OPS que contrate, por exemplo, 4 circuitos a 1 Gbps, bastará que apenas um deles sofra uma avaria de 4 horas num determinado mês, para que, ainda que cumprindo o prazo máximo de reparação

⁴² Nomeadamente em Espanha, França, Itália e Holanda. Refere a Optimus, que não analisou outras ofertas por não se encontrarem publicamente disponíveis ou por limitações na tradução do idioma em que se encontram escritas.

⁴³ 99,95 por cento para circuitos de 10 Mbps, 99,98 por cento para circuitos de 100 Mbps e 99,99 por cento para circuitos de 1 Gbps.

preconizado pelo ICP-ANACOM no presente SPD (4 horas), não se cumpra o nível de disponibilidade de serviço de 99,99 por cento (garantindo-se apenas uma disponibilidade de 99,86 por cento).

Por último, refere o Grupo PT que, não existindo uma diferenciação dos prazos de reparação de avarias em termos dos débitos da oferta, e atendendo a que a disponibilidade resulta dos tempos de interrupção do serviço, tão pouco deverá existir uma diferenciação do grau de disponibilidade em termos de débitos.

Entendimento do ICP-ANACOM

Não se conhecendo razões que justificassem a discrepância existente entre as condições previstas na ORCE e na ORCA, foi intenção do ICP-ANACOM alinhar as duas ofertas grossistas nos aspectos que se consideram ser equiparáveis.

A referência do Grupo PT à securização não é atendível, uma vez que na ORCA, tal como na ORCE, a disponibilidade fixada é para circuitos sem securização. Os valores apresentados pelo Grupo PT para o tempo de interrupção anual são independentes do tipo de oferta. Também os circuitos de 155 Mbps são suportados em fibra ótica e têm um grau de disponibilidade de 99,99 por cento. E, em termos de quantidades contratadas pelos OPS, existem quase tantos circuitos de 1 Gbps (ORCE) como circuitos de 155 Mbps (ORCA), pelo que neste caso, e a prazo, as quantidades serão favoráveis à ORCE uma vez que a disponibilidade é em termos do parque de circuitos de um dado OPS e não aplicável circuito a circuito. O facto de a disponibilidade ser aplicada ao parque de circuitos explica que, por exemplo, um corte num circuito, sendo uma situação rara e que, em algumas situações, poderá ser considerada como de força maior – e que, segundo o Grupo PT, demora cerca de 6 horas a ser reparado – possa ser compensado pelos diversos circuitos que não sofrem quaisquer avarias, garantindo-se deste modo a disponibilidade definida.

Acresce que este tipo de informação – que nas situações em que ocorrem cortes nos cabos de fibra ótica, que serão, à partida, as situações de resolução mais complexa, o prazo típico de resolução é de cerca de 6 horas – é informação que o Grupo PT poderia ter trazido em resposta aos pontos sobre os prazos de reparação de avarias e que mostra a proporcionalidade da medida preconizada em D 18.

Sem prejuízo, reconhece-se que uma disponibilidade de 99,99 por cento, aferida ao trimestre, atendendo ao reduzido parque de circuitos de 1 Gbps de cada OPS, não é compatível com um prazo de reparação de avarias de 4 horas corridas para 90 por cento dos casos. Isto porque a disponibilidade de 99,99 por cento ao trimestre significa que apenas é permitida uma interrupção de apenas 13 minutos por circuito, valor bastante inferior ao prazo de reparação de avarias. Uma disponibilidade de 99,95 por cento, tendo em conta um parque médio de 4 circuitos, já permite uma interrupção superior a 4 horas, sendo assim esse o valor que se adota. Note-se que o exemplo apresentado pelo Grupo PT parece não se encontrar correto, uma vez que no caso de um OPS que contrate 4 circuitos a 1 Gbps e onde um dos circuitos sofra uma interrupção de 4 horas num dado

mês, a disponibilidade (trimestral) resultante é de 99,95 por cento e não de 99,86 por cento⁴⁴.

Sobre o argumento do Grupo PT relativo à inconsistência entre a medida definida em D 18 e esta medida, reconhece-se a existência de uma relação entre o prazo de reparação de avarias e o grau de disponibilidade. Não obstante, a distinção do indicador grau de disponibilidade por débito do circuito tem subjacente a ideia de que a indisponibilidade num circuito de 1 Gbps tem um impacto consideravelmente maior do que o mesmo tempo de indisponibilidade num circuito de 10 Mbps ou de 100 Mbps.

Tendo em conta o entendimento do Grupo PT de que não deverá haver diferenciação do grau de disponibilidade em termos de débitos, alegando que não existe diferenciação dos prazos de reparação de avarias em termos dos débitos da oferta, considera-se que a haver uniformidade tal tem de ter por referência os contratos de “Grande Rede de Circuitos” e de “Rede de Circuitos” para os circuitos de 155 Mbps, i.e. um objetivo de 99,95 por cento para o grau de disponibilidade de circuitos.

Deste modo, **altera-se o disposto no SPD no seguinte sentido:**

D 21. O grau de disponibilidade aplicável no âmbito da ORCE é de 99,50% para os circuitos de 10 e de 100 Mbps e de 99,95% para os circuitos de 1 Gbps.

D 22. A PTC deve aplicar na ORCE as determinações D 6, D 8 e D 9 da presente decisão.

A posição da Optimus sobre esta medida encontra-se explanada na análise aos pontos D 6, D 8 e D 9.

A Verizon concorda com esta proposta do ICP-ANACOM, manifestando que deve ser aplicado o mesmo regime sobre previsões e compensações na ORCA e na ORCE.

A Vodafone reproduz os mesmos comentários apresentados no âmbito do ponto D 9.

A posição comum de operadores alternativos expressa concordância com a proposta de decisão do ICP-ANACOM.

O Grupo PT não concorda com a aplicação das determinações D 6, D 8 e D 9 à ORCE, pelos motivos já apresentados em relação à aplicação das mesmas aos circuitos alagados tradicionais, para as quais remete.

⁴⁴ Este valor de disponibilidade seria obtido se a disponibilidade fosse apurada mensalmente (no entanto, a disponibilidade é apurada trimestralmente).

Entendimento do ICP-ANACOM

Uma vez que a generalidade dos comentários recebidos no âmbito deste ponto remetem para os comentários aos pontos D 6, D 8 e D 9, remete-se também o entendimento do ICP-ANACOM para o entendimento já formulado na análise às respostas aos pontos D 6, D 8 e D 9.

Em particular, reitera-se o entendimento apresentado na resposta ao ponto D 6 de se considerar adequado alterar o SPD no sentido de ficar claro que os prazos que a PTC deverá incluir na ORCE são prazos máximos de reparação de circuitos para 100 por cento dos casos.

D 23. A PTC deve incluir na ORCE informação sobre todos os parâmetros relevantes associados à qualidade de serviço de uma oferta de nível 1 do modelo OSI.

A Oni e os operadores alternativos signatários da posição comum referem que é fundamental que os parâmetros técnicos sejam definidos a níveis que garantam o correto funcionamento de serviços de grande exigência de qualidade e que se suportarão em circuitos Ethernet (e.g. serviços VoIP e vídeo os quais são sensíveis a parâmetros como o jitter, atraso e perdas de pacotes). A este respeito, os operadores alternativos e a Oni referem que esperavam que o ICP-ANACOM utilizasse no presente SPD as propostas e contributos sobre os parâmetros técnicos relevantes anteriormente remetidas por estes⁴⁵ e não deixasse à discricção da PTC a tomada de uma decisão deste tipo sem que exista a garantia de que serão assegurados níveis de qualidade adequados.

Segundo a Optimus, e não obstante a ORCE ser uma oferta de nível 1 do modelo OSI, deveria ser imposta, no mínimo, a obrigatoriedade de disponibilização de um conjunto de parâmetros de qualidade de serviço, sob pena de ser prejudicada a capacidade dos operadores fornecerem serviços compatíveis com as necessidades dos clientes.

Neste contexto, a Optimus entende que devem ser definidos na oferta parâmetros de transmissão que se coadunem com as exigências mais comuns do mercado, os quais não deveriam ser, na sua opinião, inferiores aos que se listam de seguida:

- Latência $\geq 1,5$ ms
- Atraso bidirecional < 1 ms, para 98% das medidas
- Variação do atraso (*jitter*) < 250 μ s

⁴⁵ E onde, segundo a Oni, constavam parâmetros técnicos concretos para assegurar níveis de qualidade de serviço adequados aos vários tipos de serviços a suportar.

- Perda de pacotes < 0,01%

A Verizon concorda com esta proposta, mas defende que o ICP-ANACOM tem a responsabilidade de impor os parâmetros necessários, propondo os seguintes:

Parâmetro	Valor
DDR	99,9%
<i>Jitter</i>	≤ 10 ms
MTU (mínimo para circuitos UNI)	1526 bytes

A Vodafone concorda com a proposta de decisão do ICP-ANACOM.

Os operadores alternativos signatários da posição comum referem que é fundamental que os parâmetros técnicos sejam definidos a níveis que garantam o correto funcionamento de serviços de grande exigência de qualidade e que se suportarão em circuitos Ethernet (e.g. serviços VoIP e vídeo os quais são sensíveis a parâmetros como o jitter, atraso e perdas de pacotes). A este respeito, os operadores alternativos referem que esperavam que o ICP-ANACOM utilizasse as propostas e contributos sobre os parâmetros técnicos relevantes anteriormente remetidas por estes no presente SPD e não deixasse à discrição da PTC a tomada de uma decisão deste tipo sem que exista a garantia de que serão assegurados níveis de qualidade adequados.

O Grupo PT concorda com a posição do ICP-ANACOM a respeito da não imposição da disponibilização de serviços de nível 2 do modelo OSI no âmbito da ORCE, alegando que o SPD do ICP-ANACOM resultou, justamente, da reanálise do mercado de circuitos e não de serviços de dados com comutação de tramas Ethernet – serviço de nível 2 do modelo OSI. O Grupo PT considera, deste modo, que o serviço Ethernet de nível 2 do modelo OSI deverá permanecer fora do âmbito do mercado de circuitos e, também, da própria ORCE.

Em segundo lugar, considera que a criticidade da fixação, pela PTC, de parâmetros de desempenho – latência ou atraso, “jitter” (variação da latência ou do atraso) e taxa de perda de tramas – é totalmente distinta para o serviço de nível 1 do modelo OSI e para o de nível 2 do modelo OSI (e.g. Rede Ethernet PTC), em particular devido ao facto de o serviço de nível 2 ser prestado num meio partilhado e com comutação de tramas, enquanto o serviço de nível 1 é disponibilizado, até ao momento, com capacidade dedicada. Neste sentido, refere o Grupo PT que, pelo facto de não terem sido considerados críticos os parâmetros referidos, os mesmos não foram contemplados na ORCE, salientando ainda que, pelas mesmas razões, a própria ORCA não prevê, nem deve prever, esses parâmetros em termos de desempenho extremo-a-extremo.

Sem prejuízo do exposto, refere o Grupo PT que a ORCE atual é neutra em termos das tecnologias que a suportam, desde que, obviamente, sejam asseguradas as características e condições previstas na oferta. A evolução futura da oferta poderá, segundo o Grupo PT, implicar o suporte em tecnologias e redes de nova geração, tipicamente com multiplexagem estatística e partilha de recursos.

Face ao exposto, o Grupo PT não considera relevante, nesta fase de desenvolvimento da oferta e do respetivo suporte tecnológico, a definição desses parâmetros de desempenho. Não obstante, caso os mesmos venham a ter de ser publicados, entende que os mesmos deverão ser definidos em função do comprimento total do circuito e eventualmente da tipologia do circuito, devendo os objetivos dos parâmetros ser aplicáveis de forma diferente consoante se trate de um prolongamento local ou de um troço principal.

Sem prejuízo do exposto anteriormente, o Grupo PT defende que a publicação futura dos parâmetros de desempenho na oferta não deverá obrigar a PTC, de forma alguma, a efetuar testes e medições desses parâmetros numa base circuito a circuito, quer em termos de provisão, quer em termos de reposição, como também a PTC não deverá ser obrigada a qualquer imposição de eventuais compensações por incumprimento dos objetivos dos parâmetros de desempenho.

Entendimento do ICP-ANACOM

Como se observa das respostas dos OPS ao SPD, são propostos, pelos próprios OPS, valores bastante distintos para os parâmetros em causa. Por exemplo, a Optimus sugere um valor de *jitter* inferior a 250 μ s e a Verizon igual ou inferior a 10 ms. Mesmo os vários parâmetros sugeridos não são uniformes nas várias propostas: apenas o *jitter* é comum às várias propostas, havendo propostas para a inclusão dos seguintes parâmetros adicionais: latência, atraso bidirecional, perda de pacotes, MTU e DDR.

Deste modo, atendendo à diversidade de propostas e mesmo de valores, o ICP-ANACOM não tem informação segura para poder definir, na decisão final, quaisquer parâmetros e valores concretos.

O ICP-ANACOM mantém o disposto no SPD de que a ORCE, imposta ao abrigo da análise de circuitos alugados, é uma oferta similar à oferta de circuitos alugados tradicionais, suportada numa outra tecnologia – a Ethernet – sendo que os parâmetros de nível superior deverão ser, à partida, garantidos pelos beneficiários da oferta, ainda que daí resultem custos adicionais de interface com a PTC e em equipamento no cliente.

Deste modo, no SPD decidiu-se não se impor à PTC a disponibilização de serviços de nível 2, sem prejuízo para a inclusão, na ORCE, de informação sobre todos os parâmetros relevantes associados à qualidade de serviço de uma oferta de nível 1 do modelo OSI.

O Grupo PT partilha do entendimento supra. No entanto, o ICP-ANACOM e o Grupo PT não estão de acordo quanto ao facto de a definição de os referidos parâmetros de desempenho (nomeadamente a latência, o *jitter* e a taxa de perda de pacotes ou tramas) não ser considerada relevante. As posições transmitidas pelos OPS previamente à aprovação do SPD, e reiteradas nas respostas que agora se analisam, traduzem a relevância da definição daqueles indicadores.

Esta Autoridade não tem, à partida, objeções sobre a sugestão do Grupo PT de definir aqueles indicadores em função do comprimento total do circuito e eventualmente da tipologia do circuito, e de os objetivos dos parâmetros deverem ser aplicáveis de forma diferente consoante se trate de um prolongamento local ou de um troço principal.

O ICP-ANACOM considera também que a relevância destes indicadores resulta do facto de poderem servir de referência na oferta dos OPS, não prevendo, para já, obrigar a PTC a efetuar testes e medições desses parâmetros numa base circuito a circuito, na provisão e na reposição, até pela maior complexidade operacional que poderá envolver, com impacto nos respetivos custos e, conseqüentemente, no preço, ou impor compensações por incumprimento dos objetivos dos parâmetros de desempenho.

Deste modo, **mantém-se o disposto no ponto D 23 do SPD, recomendando que a PTC tenha em conta as propostas já apresentadas ou a apresentar pelos OPS.**

D 24. O valor máximo de MTU suportado nos circuitos Ethernet deverá ser pelo menos idêntico ao que a PTC garante nas suas ofertas retalhistas de Ethernet.

A Optimus entende que os valores máximos de MTU plasmados na oferta ficam aquém das necessidades específicas de determinados clientes, em particular no tocante a requisitos associados a *Data Centers*, e que, na prática, os atuais termos da ORCA e da ORCE impedem os operadores alternativos de recorrer a estas ofertas para a satisfação das necessidades deste tipo de clientes.

Assim, a Optimus concorda com o entendimento do ICP-ANACOM de que o valor máximo do MTU deverá abranger o máximo de casos possível, pelo que entende que estes valores deverão ser flexíveis e ajustados aos valores oferecidos pela PTC nos mercados de retalho.

A Verizon não concorda com esta proposta, alegando que, sendo a Ethernet um produto *standard* em toda a Europa Ocidental, não é razoável limitar as suas características à oferta a ser fornecida pela PTC. Este operador defende que as empresas localizadas em Portugal devem ter acesso em condições similares, como se estivesse disponível no resto do continente europeu, para que possam beneficiar dos mesmos serviços disponíveis no território europeu. Ainda sobre este ponto, a Verizon alerta que a proposta de MTU mínimo (apresentada em resposta ao ponto D 23) é o valor necessário para os serviços *standard* fornecidos pela empresa.

A Vodafone concorda com o proposto pelo ICP-ANACOM.

O Grupo PT estranha a preocupação do ICP-ANACOM a respeito do valor de MTU (*Maximum Transmission Unit*) de Ethernet publicado na ORCE, alegando que tem vindo a endereçar todas as necessidades dos OPS relativas a valores de MTU diferentes do valor publicado na oferta. Como tal, considera desnecessário assegurar que “O valor máximo

de MTU suportado nos circuitos Ethernet deverá ser pelo menos idêntico ao que a PT garante nas suas ofertas retalhista de Ethernet’.

Refere ainda que o valor de MTU de Ethernet publicado na ORCE está alinhado com as características dos equipamentos que se encontram instalados na rede e que estão disponíveis na rede de abastecimento da PTC. Por outro lado, menciona que para satisfazer alguns valores de MTU superiores ao publicado, a PTC incorre, regra geral, em custos adicionais em equipamentos diferentes para os suportar. Neste contexto, considera que a prestação eficiente da ORCE é assim incompatível com a definição nesta oferta de um MTU ilimitado que abranja todos os potenciais requisitos dos OPS.

A título de exemplo refere o Grupo PT que a oferta de circuitos Ethernet da Telefónica apenas menciona o valor de 1.916 Bytes, o qual é ligeiramente superior ao valor publicado na ORCE da PTC (1.526 Bytes).

Entendimento do ICP-ANACOM

Em primeiro lugar, refira-se que o valor mínimo de MTU sugerido pela Verizon (1526 bytes) não está em causa, uma vez que aquele valor é o que conta na ORCE atual. O que está em causa é a eventual definição de um outro valor, que seja compatível com necessidades de clientes específicos.

As preocupações do ICP-ANACOM em relação ao valor de MTU resultam das preocupações transmitidas por OPS que, apesar da boa vontade referida pela PTC, sinalizaram, como consta no processo consultado pela PTC, a necessidade de introdução de valores máximos de MTU de 1816 bytes ou superiores, de forma a obedecer a necessidades específicas de *Data Centers*.

Sem prejuízo, regista-se o esclarecimento do Grupo PT de que tem vindo a endereçar todas as necessidades dos OPS relativas a valores de MTU diferentes do valor publicado na oferta.

Não se pretendendo a definição na ORCE de um MTU ilimitado que abranja todos os potenciais requisitos dos OPS, deverá, no mínimo, ficar previsto que a PTC deverá garantir um valor de MTU de 1.916 Bytes, quando requerido pelos OPS, devendo avaliar outros requisitos caso a caso.

Assim, **o ponto D 24 do SPD é alterado da seguinte forma:**

D 24. A PTC deve garantir, na ORCE, um valor de MTU de 1.916 Bytes, quando requerido pelos OPS, devendo avaliar caso a caso outros requisitos relativos a valores superiores de MTU.

D 25. Deve ser eliminada da ORCE a aplicação de prazos mínimos de permanência no caso de mudança de local de um PTR interno à central da PTC e no caso de *upgrades* de débito.

A Optimus entende que a aplicação de prazos mínimos de permanência no caso de mudança de local de PTR internos à central da PTC, ou em pedidos de *upgrades* de débito, é abusiva e desproporcional, uma vez que este tipo de pedidos não apresenta custos fixos que justifiquem os prazos de fidelização impostos. Neste contexto, a Optimus considera que a presente medida é positiva.

A Verizon e o conjunto de operadores alternativos, através de posição comum, demonstram concordância com a proposta de decisão do ICP-ANACOM.

A Vodafone classifica a proposta de decisão como positiva. Contudo, relevando que não é evidente que a PTC tenha que fazer investimentos, apenas reembolsáveis a 12 meses, em todos os circuitos que fornece, considera que os prazos mínimos de permanência devem ser eliminados em todas as situações e não apenas nos casos indicados no ponto D 25. Indica a Vodafone que a manutenção de prazos mínimos de permanência constitui um fator de rigidez e ineficiência, condicionando negativamente a capacidade de atuação no mercado e de apresentação de soluções a clientes, por parte dos beneficiários da oferta.

Relembra o Grupo PT que, no âmbito da fundamentação dos preços da ORCE, enviada ao ICP-ANACOM, referiu que *“atendendo à tecnologia e aos investimentos necessários ao fornecimento destes circuitos, os quais são sempre suportados em fibra ótica, e ao facto desses custos não estarem refletidos no preço de instalação, mas sim nas mensalidades, considera-se que os circuitos Ethernet estão sujeitos a um prazo mínimo de permanência de 12 meses”*. Não obstante, refere que existem situações nas quais os circuitos ao abrigo da ORCE são fornecidos através de *minilinks* (feixe hertziano – FH).

Neste sentido, entende o Grupo PT que será mais correto referir que os circuitos ao abrigo da ORCE são, na grande generalidade das situações, suportados em fibra ótica, mas não sempre, ao contrário do transmitido anteriormente pela PTC.

De qualquer forma, refere o Grupo PT que se mantém válida a restante fundamentação apresentada pela PTC no que respeita à questão dos investimentos associados ao fornecimento dos circuitos Ethernet não serem cobertos pelo preço de instalação, mas sim pelos preços mensais aplicáveis. Segundo o Grupo PT, tal como acontece na ORCA, os preços de instalação destinam-se a remunerar apenas os custos administrativos e comerciais relacionados com a mão de obra necessária à provisão do serviço, não incluindo quaisquer custos relativos ao fornecimento e instalação de material (equipamentos terminais ou de rede, cabos de fibra ótica, entre outros), nem custos relacionados com a mão de obra na rede de acesso/core para instalação/construção de rede e disponibilização da ligação.

Sobre esta matéria dá como exemplo que o preço de instalação de um prolongamento local externo a 100 Mbps é de 375 euros, quando só os equipamentos terminais desses prolongamentos locais têm um custo associado de cerca de [IIC] [FIC].

Neste contexto, defende que todo e qualquer investimento em material e mão de obra com equipamentos e meios de suporte deverá ser sempre recuperado através das mensalidades aplicáveis.

Segundo o Grupo PT, uma mudança de local de um PTR interno à central da PTC pode envolver uma mudança de local nessa mesma central (o conceito de mudança interior ao abrigo da ORCA, desde que não obrigue a uma alteração de ponto de distribuição) ou uma mudança de local para outra central da PTC, situação em que o prolongamento local continua a ser interno, mas a mudança foi exterior (conceito da ORCA).

Segundo o Grupo PT, enquanto no primeiro caso (i.e. a mudança interior) pode não haver necessidade de investimentos em fibra ótica (o que não acontece necessariamente em todas as situações), já no segundo caso existe, na prática, um fornecimento de uma nova ligação, devendo, na sua opinião, aplicar-se as condições previstas para a instalação de novas ligações.

Refere ainda o Grupo PT que situações de mudanças interiores de prolongamentos locais internos (ou seja, para outro local dentro da mesma central) ocorrem com pouca frequência.

Quanto às situações de *upgrade* de débito, segundo o Grupo PT não se trata de uma mera alteração de configuração lógica, atendendo a que o circuito Ethernet é uma oferta de nível 1 do modelo OSI com capacidade dedicada e atribuída de forma permanente. Implica, sim, a configuração física de meios, podendo requerer investimento em equipamento terminal (e.g. *media converters* ou ASDH), e/ou investimento em infraestrutura de suporte (e.g. fornecimento e instalação de cabo de fibra ótica, construção de traçado aéreo ou em conduta, entre outros), para assegurar a capacidade solicitada de forma extremo-a-extremo e permanente.

Informa o Grupo PT que um circuito a 10 Mbps/100 Mbps poderá ser suportado em tecnologia SDH, em FH ou ser atendido diretamente em fibra ótica com recurso a *media converters*, enquanto um circuito a 1 Gbps pode ser atendido diretamente em fibra ótica com recurso a *media converters* ou em tecnologia DWDM. Sobre esta matéria, é apresentado um exemplo de duas situações alternativas de *upgrade*:

[IIC]



[FIC]

Atendendo ao exposto, o Grupo PT defende que, nas situações de *upgrade* de débito, deverá dar-se início a um novo prazo mínimo de permanência de 12 meses, a contar a partir da data do *upgrade*, e realça que, caso o *upgrade* seja solicitado antes de decorrido um ano do circuito com o débito inicial, não está prevista a faturação das mensalidades em falta até perfazer os 12 meses da ligação inicial, o que vem contribuir positivamente para a manutenção do prazo mínimo de permanência nas situações de *upgrade*.

Entendimento do ICP-ANACOM

A proposta da Vodafone não é atendível uma vez que, conforme referido no SPD, o valor da instalação não cobre o investimento associado ao fornecimento de circuitos Ethernet os quais, na generalidade das situações, são suportados em fibra ótica. Deste modo, não se aceita a proposta de eliminar os prazos mínimos de permanência em todas as situações e não apenas nos casos indicados no ponto D 25. Quanto muito a Vodafone poderia criticar a duração do prazo de permanência mas uma vez que o comentário da Vodafone não incidiu especificamente sobre esse aspecto, o mesmo não é aprofundado.

A flexibilidade que a Vodafone pretende não poderá ser tal que resulte na contratação de um circuito num mês, com os custos de investimento associados para a PTC e, no mês seguinte, decida pela sua desinstalação, sem que incorra em custos adicionais à instalação e a uma mensalidade.

Os esclarecimentos fornecidos pelo Grupo PT são úteis e permitem ponderar o disposto no SPD.

Em concreto, no caso de mudança de local de um PTR interno à central da PTC, o Grupo PT refere que podem ocorrer mudanças interiores – em que pode não haver necessidade de investimentos em fibra ótica – e mudanças exteriores (quando envolve alteração do ponto de distribuição), sendo que neste último caso existe, na prática, o fornecimento de uma nova ligação. No entanto, nestes casos, os investimentos, a existir, são, à partida, menos significativos comparando com outro tipo de instalações ou alterações que obrigam a investimentos avultados, pelo que se mantém o disposto no SPD, uma vez que se está apenas a referir a mudança de local de um PTR interno a uma dada central da PTC.

Quanto às situações de *upgrade* de débito, resulta dos comentários do Grupo PT que tais situações não consubstanciam meras configurações lógicas, podendo implicar a

configuração física de meios e, nomeadamente, o investimento em equipamento terminal e/ou em infraestrutura de suporte, para assegurar a nova capacidade solicitada.

Decorre dos comentários do Grupo PT que esse investimento pode ou não ocorrer, dependendo da situação específica em causa.

Haverá, neste caso, duas opções:

- (a) Distinguir claramente as situações que exigem investimento adicional (relevante) das situações que não exigem esse investimento, e manter o prazo de permanência nas primeiras, eliminado esse prazo nestas últimas situações; ou
- (b) Definir um prazo de permanência mais reduzido, tendo em conta que determinadas situações não justificam aquele prazo e outras o justificam, sendo o prazo aplicável a todo e qualquer *upgrade* de débito.

Em termos operacionais, entende-se que a segunda opção é mais simples de implementar. Não se tendo melhor informação, reduz-se o prazo de permanência para as situações de *upgrade* de débito para 6 meses, devendo nestas situações a PTC manter a prática atual, ou seja, caso o *upgrade* seja solicitado antes de decorrido um ano do circuito com o débito inicial, não deve faturar as mensalidades em falta até perfazer os 12 meses da ligação inicial.

Assim, **altera-se o ponto D 25 do SPD da seguinte forma:**

D 25. Deve ser eliminada da ORCE a aplicação de prazos mínimos de permanência no caso de mudança de local de um PTR interno à central da PTC. No caso de *upgrades* de débito, reduz-se o prazo mínimo de permanência para 6 meses (caso o *upgrade* seja solicitado antes de decorrido um ano do circuito com o débito inicial, a PTC não deve faturar as mensalidades em falta até perfazer os 12 meses da ligação inicial).

D 26. Deve a PTC informar o beneficiário da ORCE do início do processo técnico de instalação de um circuito, para efeitos do ressarcimento dos custos incorridos aquando do cancelamento da instalação ou da alteração, e identificar claramente, junto ao beneficiário, as componentes de custo em que incorreu.

Caso o cancelamento seja motivado por um atraso na instalação do circuito imputável à PTC superior a 15 dias de calendário, não é devido qualquer valor pelo OPS.

A posição comum de operadores alternativos demonstra concordância com a proposta de decisão do ICP-ANACOM, bem como a Verizon e a Vodafone.

Segundo a Optimus, a faturação dos custos associados a circuitos cancelados não é transparente quer pela ausência de limites associados a estes custos quer pela não identificação das componentes de custos incorridos durante o processo. Neste contexto, considera a Optimus que o processo atual possibilita a imputação abusiva de custos a este tipo de processos. Assim, a Optimus concorda com esta medida proposta pelo ICP-ANACOM, uma vez que a mesma tem como objetivo preencher uma lacuna existente.

O Grupo PT não discorda do princípio de informar o cliente a respeito da data do “*início do processo técnico de instalação de um circuito*” preconizado neste ponto, aquando do cancelamento da instalação ou da alteração, bem como a necessidade de fundamentar o preço a apresentar ao cliente para ressarcimento dos custos incorridos até ao momento do cancelamento.

No que respeita ao cancelamento de um pedido de instalação, no entender do Grupo PT deverão manter-se as condições atualmente previstas na ORCE nas situações de cancelamento por parte do OPS, dadas as especificidades desta oferta grossista.

Entendimento do ICP-ANACOM

Não havendo discordância em relação à obrigação de a PTC informar o beneficiário da ORCE do início do processo técnico de instalação de um circuito, para efeitos do ressarcimento dos custos incorridos aquando do cancelamento da instalação ou da alteração, e identificar claramente, junto ao beneficiário, as componentes de custo em que incorreu, mantém-se o disposto no SPD em relação a esta matéria.

No que respeita à possibilidade de um OPS cancelar um pedido de instalação, sem que seja obrigado a ressarcir a PTC pelos custos incorridos até ao momento, desde que esse cancelamento seja motivado por um atraso na instalação do circuito imputável à PTC superior a 15 dias de calendário, o Grupo PT não apresenta informação nova ou fundamentação, limitando-se a defender a manutenção do “status quo”.

Neste caso, mantém-se o entendimento de que, havendo um atraso que se considera excessivo, é perfeitamente legítimo que o OPS possa proceder ao cancelamento desse pedido, uma vez que poderá já não necessitar do circuito em causa (porque, por exemplo, esse circuito poderia ser necessário para a satisfação de um pedido de um cliente final que, pelo atraso em causa, cancelou o pedido e optou por outra solução).

Ou seja, tudo visto e ponderado, **mantém-se o disposto no ponto D 26 do SPD.**

D 27. A data para a qual o OPS pretende a desmontagem do circuito Ethernet não poderá ser, exceto se houver concordância da PTC, inferior a 15 dias, contados a partir da data de pedido do OPS.

A Optimus, a Vodafone e o conjunto dos operadores alternativos, através da sua posição comum, concordam com a medida proposta pelo ICP-ANACOM, alegando a Optimus que este procedimento é um reflexo das distinções injustificadas e incompreensíveis entre ambas as ofertas.

O Grupo PT não concorda com esta determinação, por considerar que a diferenciação do prazo face à ORCA é justificável – a ORCE é uma oferta que se encontra ainda na fase inicial da curva de aprendizagem, pelo que os procedimentos e sistemas de suporte ainda não atingiram a maturidade⁴⁶.

Entendimento do ICP-ANACOM

O argumento do Grupo PT de que a ORCE é uma oferta que se encontra ainda na fase inicial da curva de aprendizagem, e que por isso os procedimentos e sistemas de suporte ainda não atingiram a maturidade, não é totalmente adequado. A ORCE existe desde o final de 2010 e antes da sua publicação a PTC já fornecia circuitos Ethernet.

A condição que agora se pretende impor na ORCE existiu, desde sempre, na ORCA, sendo que aquele argumento não foi utilizado então pelo Grupo PT.

Entende-se que o OPS não deve pagar por um serviço que não necessita, entendendo-se que um aviso com uma antecedência mínima de 15 dias é equilibrado.

Neste contexto, **mantém-se o disposto no ponto D 27 do SPD.**

D 28. Os valores correspondentes à instalação e à mensalidade dos circuitos Ethernet devem ser incluídos na fatura do próprio mês ou do mês seguinte, nunca podendo ultrapassar os 90 dias após a prestação do serviço.

A Optimus, a Verizon, a Vodafone e o conjunto dos operadores alternativos, através da posição comum, concordam com esta medida.

Apesar de admitir que o interesse de qualquer credor é faturar o mais rapidamente possível os serviços prestados e que o interesse de qualquer devedor é pagar os mesmos serviços o mais tarde possível, no entendimento do Grupo PT a intenção da Vodafone (ao alegar uma disparidade entre os direitos e obrigações da PTC e das beneficiárias da ORCE, no que respeita a prazos de reclamações de faturas e de compensações por incumprimento⁴⁷) é induzir o ICP-ANACOM a, baseando-se numa falácia, adotar uma deliberação que não só não cabe nas suas competências, como viola a lei em vigor.

⁴⁶ A ORCE conta apenas com cerca de 1 ano de existência.

⁴⁷ Página 27 do SPD.

Segundo o Grupo PT, é desde logo falacioso afirmar que exista qualquer desequilíbrio entre a ausência de um prazo para faturar e o prazo de 90 dias para o devedor reclamar (conforme referido no SPD), uma vez que a contagem deste prazo para reclamar não se inicia sem haver faturação.

Por outro lado, segundo o Grupo PT, ao referir-se, na ORCA, que a faturação da instalação será incluída na fatura do mês civil seguinte, tal é feito como em qualquer contrato, para fixação dos direitos do credor e criar certeza jurídica ao devedor, não significando, na sua opinião, que a PTC fique impedida de o fazer para além do decurso de tal mês, até que ocorra a prescrição.

Defende o Grupo PT que a fixação de um prazo para faturar, com a redação constante no ponto D 28, mais não significa, no seu entender em violação do disposto no n.º 2 do artigo 298.º e no n.º 1 do artigo 330.º do Código Civil, do que a fixação ilegal de um novo prazo de caducidade do direito de faturar que, decorrido o mesmo, equivale à fixação de um novo caso de prescrição do direito a receber o seu crédito, reduzido a 90 dias, em vez dos prazos de prescrição de 20 anos (para cobrar o preço da instalação) e de 5 anos (para cobrar as mensalidades) previstos, respetivamente, no artigo 309.º e na alínea g) do artigo 310.º do Código Civil.

No entender do Grupo PT, as prestações efetuadas pela PTC ao abrigo da ORCE, bem como das restantes ofertas grossistas, não são abrangidas pela chamada Lei dos serviços públicos essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho, republicada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, com a redação que por último lhe foi dada pela Lei n.º 44/2011, de 22 de junho), uma vez que não se destinam a consumo próprio mas a uma atividade económica dos operadores beneficiários.

Alega ainda que não se encontra na LCE em vigor, ou nos Estatutos do ICP-ANACOM, qualquer atribuição de competência para regular matérias que não se enquadram nem afetam o sector das comunicações eletrónicas, sendo matéria comum a qualquer relação jurídica creditícia.

Neste sentido, a posição do Grupo PT é frontalmente contrária à adoção de tal prazo de 90 dias para faturar prestações ao abrigo da ORCE, que considera ser fortemente lesiva dos interesses da PTC.

Entendimento do ICP-ANACOM

Concorda-se que é incentivo de qualquer credor faturar o mais rapidamente possível os serviços prestados, pelo que qualquer atraso na faturação deverá ser pontual e com impacto reduzido no devedor.

Acresce que, de facto, trata-se de matéria de natureza puramente contratual, do foro do direito privado que extravasa as competências do regulador por não se prender com a regulamentação setorial.

Assim, **substitui-se o ponto decisional D 28 do SPD por uma recomendação no sentido de a PTC incluir na ORCE uma previsão sobre faturação equivalente à constante da ORCA, ou seja:**

O ICP-ANACOM recomenda à PTC que inclua na ORCE o seguinte: A mensalidade do circuito é faturada no mês civil a que diz respeito. No mês em que o circuito é instalado, é devido, pelo OPS, o montante correspondente ao preço de instalação e a 1/30 da mensalidade, por cada dia que decorrer desde a Data de Início de Faturação até ao final desse mês. Estes valores serão faturados após a respetiva data de conclusão da instalação e incluídos na fatura relativa ao mês civil seguinte.

D 29. Deve a PTC incluir na ORCE os princípios gerais que seguirá na definição das condições técnicas e comerciais de securização, incluindo as principais soluções e referência ao princípio da não discriminação.

A Optimus concorda com esta medida, que considera fundamental para garantir que, neste âmbito, a apresentação de propostas comerciais pela PTC segue os princípios de transparência e não discriminação.

A Vodafone refere que a definição das condições técnicas e comerciais de securização apenas na generalidade *“dá margem à PTC para inviabilizar tecnicamente a solução ou definir um preço comercial de tal forma elevado que torna a solução totalmente desinteressante”* para os beneficiários, obrigando-os a optar por outro tipo de soluções, menos flexíveis e economicamente menos interessantes e competitivas. A Vodafone apresenta um exemplo do que entende ser esse tipo de prática.

A Verizon e a posição comum de operadores alternativos demonstram concordância com o proposto pelo ICP-ANACOM.

O Grupo PT clarifica que os princípios gerais das condições técnicas e comerciais das soluções de securização não foram incluídos na ORCE, atendendo ao estado inicial de prestação da mesma e à falta de experiência para apresentar, com o mínimo de segurança, tais princípios. Sem prejuízo do exposto, o Grupo PT considera que estão agora reunidas as condições para disponibilizar na ORCE os princípios equiparados aos previstos para a ORCA.

Neste contexto, sempre que o OPS solicite requisitos específicos de securização e desde que a sua execução seja tecnicamente viável, o Grupo PT concorda, já estando isso atualmente previsto na ORCE, em proceder à implementação de soluções específicas de securização a nível dos respetivos prolongamentos locais e traço principal, nomeadamente, a disponibilização de traçados e encaminhamentos alternativos ou a instalação de equipamentos de comutação automática em caso de falha, cujas condições técnicas e comerciais serão analisadas caso a caso, de forma não discriminatória e tendo em conta soluções já aplicadas em situações similares.

Segundo o Grupo PT, os mecanismos de securização que a PTC poderá disponibilizar, desde que tecnicamente possível, classificam-se em:

- (a) Securização de caminho – neste caso são entregues ao OPS, num interface único, dois acessos por traçados totalmente distintos entre as instalações do OPS, incluindo a instalação de equipamento no OPS para comutação automática em caso de falha de um dos elementos de rede que constituem cada caminho, sendo o equipamento propriedade da PTC;
- (b) Securização de caminho e de interface de OPS – neste caso são entregues ao OPS, em dois interfaces, dois acessos por traçados totalmente distintos, entre as instalações do OPS, garantindo-se redundância e diversidade na infraestrutura local e nos interfaces, ficando o OPS responsável pela implementação do mecanismo e dos critérios de proteção.

Neste contexto, segundo o Grupo PT a securização do prolongamento local e do troço principal estará sujeita a análise de viabilidade técnica e orçamento caso a caso.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM julga ser suficiente manter, na decisão final, os princípios gerais que se encontram no SPD e que se encontram também na ORCA.

Caso haja operadores que se sintam discriminados ou considerem irrazoável o orçamento ou proposta apresentada pela PTC, podem apresentar essa situação e o respetivo entendimento ao ICP-ANACOM.

Deste modo, **mantém-se o disposto no ponto D 29 do SPD.**

2.2.7. Preços

D 30. Deve a PTC reduzir, na ORCA, o preço de toda e qualquer componente do tarifário (incluindo circuitos CAM) dos circuitos de 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps respetivamente em 35%, 40% e 45%.

A Optimus, a Vodafone e a Oni concordam explicitamente com a revisão de preços proposta no âmbito da ORCA e a Verizon considera a mesma razoável. No entanto, a Oni solicita que o ICP-ANACOM clarifique o valor da redução a aplicar aos circuitos CAM, uma vez que na análise aos circuitos CAM é referido⁴⁸ uma redução de 30 por cento para circuitos a partir de 2 Mbps (e não os 35 por cento, os 40 por cento e os 45 por cento aplicáveis aos circuitos de 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps, respetivamente).

⁴⁸ No segundo parágrafo da página 37 do SPD.

A ZON estranha que esta Autoridade não tenha previsto no SPD qualquer redução do preço dos circuitos CAM de 1 Gbps, tendo em conta que remeteu ao ICP-ANACOM uma quantidade avultada de informação sobre a matéria. Alega a ZON que os circuitos de 1 Gbps são fundamentais para que qualquer concorrente da PTC, presente na Região Autónoma dos Açores e na Região Autónoma da Madeira, assegure a conetividade com o continente e, dessa forma, a prestação de serviços de comunicações eletrónicas com elevado desempenho e adaptados às exigências contemporâneas dos clientes.

Adicionalmente, a ZON entende que está a ser colocada em causa a manutenção das operações dos concorrentes alternativos ao operador histórico naquelas regiões autónomas, determinando o término do desenvolvimento de um mercado concorrencial de comunicações eletrónicas, bem como prejudicando o interesse geral dos consumidores. Para este operador, estas considerações resultam dos seguintes factos:

- (a) A presença na Região Autónoma dos Açores e na Região Autónoma da Madeira de operadores concorrentes ao operador histórico é desejável, porquanto é o garante de inovação de serviço e disponibilização de melhores ofertas, assegurando que as regiões autónomas não são relegadas para uma posição de desvantagem, face ao continente e ao resto da Europa.
- (b) A presença na Região Autónoma dos Açores e na Região Autónoma da Madeira de operadores concorrentes com ofertas competitivas apenas é possível e viável com o recurso ao aluguer de elevadas capacidades entre o continente e aquelas regiões autónomas, o que só é possível através dos meios da PTC.
- (c) A redução de preços grossistas proposta pelo ICP-ANACOM, apesar de chegar a 45 por cento do valor atual, não se aplica aos circuitos de 1 Gbps, impedindo a existência de ofertas retalhistas competitivas e de última geração.

Ainda sobre os circuitos CAM, a ZON realça o facto de estes circuitos se encontrarem inseridos num conjunto de sistemas de cabos submarinos internacionais, o qual se destina a assegurar a conetividade entre diferentes regiões do globo, o que lhes dá uma dimensão global, garantindo dessa forma o aproveitamento daquela infraestrutura para o escoamento de tráfego internacional, posicionando o anel CAM num contexto de elevado tráfego potencial e, conseqüentemente, reduzidos custos unitários de operação e manutenção. Alerta a ZON que quaisquer cenários de expansão de capacidade terão sempre como pano de fundo um potencial de tráfego à escala global.

Adicionalmente, a ZON alega que tendo em conta o número de operadores que participam nos respetivos consórcios responsáveis pela instalação do cabo submarino, bem como pela sua intensa utilização, os custos associados ao aluguer de capacidade acabarão por se revelar substancialmente reduzidos. Acrescenta a ZON que a participação da PTC nos consórcios internacionais de instalação dos cabos submarinos que se encontram “amarrados” a Portugal Continental (Estações de Carcavelos e de Sesimbra), bem como no cabo submarino que liga a Região Autónoma dos Açores e a Região Autónoma da Madeira, foi objeto de avultada comparticipação de fundos

comunitários, no âmbito do FEDER (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional), bem como usufruíram da intervenção institucional dos respetivos Governos Regionais.

Neste contexto, considera a ZON que esta infraestrutura assume uma importância única num cenário de garantia de ligação digital ao mundo e da promoção de um ambiente verdadeiramente concorrencial, não podendo por isso continuar a sua utilização a constituir-se como um elemento deturpador da concorrência no retalho, o que resulta, segundo a ZON, dos preços praticados pela PTC no negócio grossista (aluguer de capacidade aos operadores alternativos nos circuitos CAM) serem superiores ao preço equivalente da oferta retalhista daquela empresa, a qual concorre com as ofertas retalhistas dos seus concorrentes, que alugam a referida capacidade.

Sendo uma infraestrutura essencial, a ZON refere que o elevado preço grossista atualmente cobrado pela utilização de capacidade não tem suporte razoável, representando, em termos comparativos, um preço que pode ser 30 vezes superior ao preço de retalho ou ao preço grossista de capacidade noutros troços equivalentes em cabos submarinos internacionais. Segundo a ZON, o nível de custos em causa impede qualquer empresa concorrente da PTC de investir em inovação e oferecer serviços e preços mais competitivos, o que beneficiaria e promoveria a inclusão dos habitantes da Região Autónoma dos Açores e da Região Autónoma da Madeira.

Defende a ZON que tendo em conta a necessidade de se viabilizar um mercado verdadeiramente concorrencial, afigura-se fundamental que o ICP-ANACOM, no âmbito do presente SPD, venha a definir uma redução em linha com as reduções de preços já avançadas, aplicável também à largura de banda de 1 Gbps constante da ORCE, em pelo menos 45 por cento. Alega a ZON que os circuitos fornecidos no âmbito da ORCE são idênticos aos fornecidos no âmbito da ORCA, pelo que do ponto de vista tecnológico não se verifica qualquer motivo que possa sustentar uma ausência de redução de preço.

A ZON alerta ainda para a situação de penalização acrescida em que se encontram os cidadãos e as empresas das regiões autónomas (em particular, no caso da Região Autónoma dos Açores), derivado do elevado custo dos circuitos CAM, acrescido do elevado custo dos circuitos Inter-Ilhas (para outras ilhas que não a ilha de São Miguel, na Região Autónoma dos Açores), propondo desde já que os preços dos circuitos Ethernet Inter-Ilhas (“Rota 4”), passem a ser, no máximo, iguais aos preços mais caros dentro do continente, ou seja, os preços aplicáveis à “Rota 3”.

Segundo a ZON, com as reduções de preços por si propostas e apesar de não ficar corrigido o desequilíbrio relativo aos preços retalhistas, nem o desequilíbrio face a rotas internacionais, assegurar-se-á um primeiro passo, no sentido de alcançar uma completa correção no curto prazo, pondo termo a uma verdadeira situação de assimetria, quer por via do benefício indevido, retirado pelo operador que explora os cabos submarinos e que presta também serviços retalhistas, quer pela diferença de condições que se verifica entre o continente e as regiões autónomas, situação que não é desejável para a manutenção da coesão nacional.

Os operadores alternativos signatários da posição comum remetida ao ICP-ANACOM consideram, em linha com a ZON, que o ICP-ANACOM deveria proceder a uma redução do preço associado aos circuitos de 1 Gbps no âmbito da ORCE, assegurando que as regiões autónomas não são relegadas para uma posição de desvantagem, face ao continente e ao resto da Europa. A este respeito referem que o atual preço grossista é demasiado elevado e não tem suporte razoável, “*representando, em termos comparativos, um preço que pode ser 30 vezes superior ao preço de retalho ou ao preço grossista de capacidade noutros troços equivalentes em cabos submarinos internacionais*”. Nesse sentido os operadores alternativos em questão propõem que se defina uma redução aplicável à capacidade de 1 Gbps, no âmbito da ORCE, em pelo menos 45 por cento (em linha com as reduções de preço já avançadas no SPD).

O Governo da RAM propõe que, existindo margem para tal, deveria ser determinada uma baixa do tarifário superior à prevista nesta decisão, extensiva também aos circuitos de elevado débito, nomeadamente aos circuitos CAM a 1 Gbps. Não sendo possível a equiparação referida apenas com base numa decisão de baixa de preços, o Governo da RAM defende a criação e atribuição de indemnizações compensatórias à PTC, assumidas pelo Estado Português, de forma a garantir uma situação de igualdade de tratamento aos consumidores madeirenses e evitar que a Região Autónoma da Madeira esteja em clara desvantagem face às necessidades de inovação e de melhoria da oferta disponível.

O Grupo PT não concorda com a afirmação vertida no SPD de que os “custos [dos circuitos] estão relativamente estabilizados (uma vez que a tecnologia e o parque também o estão)”, referindo que o parque de circuitos tem vindo a registar uma redução do número de circuitos ao serviço, sendo que o número de desmontagens tem sido superior ao número de instalações. Na sua opinião, esta tendência manter-se-á no futuro, sobretudo, devido às alternativas que os OPS têm atualmente, nomeadamente, o recurso a infraestrutura própria. **[IIC]**

[FIC]. Neste cenário, considera que é natural que os custos unitários aumentem, diluindo, como resultado, as margens.

Segundo o Grupo PT, o ICP-ANACOM reconhece que as características do parque de circuitos estão a mudar⁴⁹, o que contraria o seu primeiro argumento (que defendia um parque estável e custos estáveis), designadamente por via de uma “evolução da procura para zonas remotas” nas quais os custos de fornecimento são mais elevados e os níveis de serviço mais exigentes.

O Grupo PT concorda com estas duas tendências, alegando que os OPS vão centrar as suas novas necessidades nas zonas remotas, onde a alternativa de recorrer a infraestrutura própria não é viável para o seu modelo de custos, e as desmontagens vão continuar a ocorrer nas zonas urbanas onde existem alternativas viáveis de substituição dos circuitos.

⁴⁹ Pois argumenta no SPD que “*considera prudente deixar alguma margem para acomodar evoluções que possam ter impacto ao nível dos custos, como por exemplo evoluções da procura centradas em zonas mais remotas, onde os custos unitários de fornecimento de circuitos são mais elevados e eventuais impactos decorrentes dos níveis de serviço mais exigentes*”.

A respeito da definição dos preços propriamente dita, e atendendo a que os preços da ORCA não sofrem alterações desde 2006, e tendo em consideração as evoluções ocorridas no mercado desde então, designadamente, a expansão das redes de transporte próprias dos principais OPS alternativos e o desenvolvimento significativo das soluções Ethernet, considera o Grupo PT que a redução de preços proposta no presente SPD é demasiado abrupta, não aceitando que a mesma seja feita sem a consideração de qualquer *glide path*.

Segundo o Grupo PT, as reduções de preços previstas no SPD conduzem a uma perda de receitas anual de **[IIC]** **[FIC]**, o que em termos relativos corresponde a uma redução de **[IIC]** **[FIC]** por cento, incluindo os circuitos alugados da TMN, mas não considerando os circuitos da (ex-)PT Prime.

Alega ainda que uma redução de preços desta natureza e dimensão e de uma só vez, na conjuntura económica atual que o país atravessa, tem um impacto extremamente negativo no seu negócio, colocando em risco investimentos futuros, a que acrescem os efeitos colaterais a nível do relacionamento entre o Grupo PT e os demais agentes de mercado nacionais e internacionais.

Acrescenta que sempre foi dada liberdade ao Grupo PT para definir e propor os seus próprios tarifários associados aos serviços que presta, sendo os mesmos analisados posteriormente pelo ICP-ANACOM. E no que à oferta de circuitos alugados diz respeito, refere o Grupo PT que sempre teve a possibilidade de adequar a oferta (em termos do tipo de circuitos e dos débitos disponibilizados) e respetivo sistema tarifário, rebalanceando os preços entre os prolongamentos locais e os troços principais dos vários escalões de distância em função dos custos, e não reduzir “a direito” todas as componentes de preços numa mesma percentagem. Neste contexto, alega que o ICP-ANACOM reconhece esta situação ao referir, no SPD, que “*observa-se que quanto maior é a capacidade e a distância, em geral maior é a margem*”.

Defende ainda o Grupo PT que a redução de preços nos termos propostos no SPD não respeita o princípio de orientação dos preços para os custos, uma vez que as reduções são as mesmas para os prolongamentos locais e para os troços principais, neste caso independentemente da distância, para além de que põe em causa a coerência do sistema tarifário aplicável ao serviço de circuitos alugados⁵⁰.

Adicionalmente refere o Grupo PT que o ICP-ANACOM baseou as reduções de preços previstas no presente SPD, para os circuitos alugados ao abrigo da ORCA, nos dados de custeio do sistema de contabilidade analítica da PTC relativos ao ano 2010, o qual inclui não só os circuitos ao abrigo da atual ORCA, designadamente, os circuitos sem troço principal e os circuitos com troço principal em rotas não competitivas (i.e., os circuitos com troço principal em que pelo menos uma das centrais locais é não competitiva), mas também os circuitos com troço principal em rotas competitivas (i.e., os circuitos com troço principal em que ambas as centrais locais são competitivas), os quais deixaram de estar abrangidos pela ORCA a partir de 26 de março de 2011, conforme previsto na decisão

⁵⁰ Segundo o Grupo PT, um circuito a 2 Mbps ficaria com um preço inferior ao de um circuito a 384 kbps, o que é totalmente inconsistente em termos de boas práticas tarifárias.

final do ICP-ANACOM de 28 de setembro de 2010 sobre a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares relativas ao mercado retalhista e aos mercados grossistas de segmentos terminais e segmentos de trânsito de circuitos alugados.

Alega o Grupo PT que, considerando que os custos dos circuitos com troço principal em rotas competitivas serão, naturalmente, inferiores aos custos dos circuitos com troço principal em rotas não competitivas, para uma mesma distância, resulta que os custos do produto “Circuitos Alugados a Outros Operadores” relativos ao ano 2010 poderão estar subestimados. Neste contexto, defende que seria necessária uma análise mais concreta e fidedigna com base no custeio desagregado de ambas as ofertas, ou seja, um custeio para a ORCA e outro custeio para os circuitos que passaram a estar ao abrigo da oferta comercial de circuitos não regulados pelo ICP-ANACOM. No entanto, segundo o Grupo PT, tal desagregação só está prevista quando forem elaborados os resultados do sistema de contabilidade analítica da PTC relativos ao ano 2011 (a preparar até ao final do primeiro semestre de 2012).

Neste sentido, defende o Grupo PT que os resultados do custeio da PTC relativos ao ano 2010 não poderiam ter sido utilizados pelo ICP-ANACOM como fundamentação para a revisão dos preços dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA.

Tendo em consideração que os preços da ORCA não sofrem alterações desde 2006, e levando em linha de conta as evoluções ocorridas no mercado desde então, no entender do Grupo PT afigura-se adequado proceder a (i) uma revisão em baixa do preço dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA, bem como a (ii) outras alterações às condições comerciais atualmente aplicáveis na oferta, com vista à sua simplificação e ajustamento à atual realidade de mercado.

No entanto, dado o caráter confidencial solicitado pelo Grupo PT, não se reproduz, neste relatório, as páginas 58 a 65 da sua resposta onde constam as propostas do Grupo PT relativos à simplificação do tarifário e redução dos preços, o que não significa que não tenham sido vistas e ponderadas por esta Autoridade.

O Grupo PT considera que esta proposta vai ao encontro dos objetivos preconizados pelo ICP-ANACOM, sem contudo por em causa a economia do negócio bem como a coerência tarifária.

Por último, o Grupo PT procura ilustrar a forma como comparam os preços ora propostos com as práticas europeias, tendo para o efeito realizado um *benchmark*⁵¹. No entanto, novamente atendendo à confidencialidade da informação solicitada pelo Grupo PT, não se reproduz no presente relatório o referido *benchmark*.

⁵¹ Análise efetuada pela PT com base em informação recolhida junto de outros OPS e disponível na Internet.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM regista a posição da generalidade dos OPS que concorda com a alteração constante no SPD.

Quanto à oposição do Grupo PT à redução proposta nos circuitos da ORCA há que considerar o seguinte:

- (a) Não pode o Grupo PT queixar-se que os preços não são alterados desde 2006 e que a redução agora proposta é inadequada por ser demasiado abrupta. A PTC encontra-se obrigada a cumprir com a obrigação de orientação do preço do serviço de circuitos alugados para o custo da sua prestação e a responsabilidade principal pelo cumprimento desta obrigação é da própria PTC. A PTC teve a oportunidade de, desde 2006 até à presente data, propor a alteração ao tarifário da ORCA por forma a conseguir orientar o preço dos serviços para os custos da sua prestação de acordo com o *glide path* que entendesse mais conveniente. Tendo acesso a toda a informação sobre os custos de prestação dos serviços optou por não o fazer. Não pode agora essa empresa alegar que está a ser prejudicada por uma redução de preços que até poderia ter começado num momento anterior do tempo. Note-se inclusivamente que, caso se iniciasse neste momento um *glide path* de redução dos preços que não implicasse desde já a orientação dos preços para os custos, seria a PTC a empresa que sairia novamente beneficiada. Esta questão torna desde logo a proposta de preços apresentada pelo Grupo PT totalmente inaceitável.
- (b) Acresce que o alegado valor relativo à redução de receitas anual que o Grupo PT sofrerá com esta decisão não revela toda a informação relevante uma vez que, conforme o Grupo PT reconhece, o valor apresentado inclui o decréscimo de receitas provenientes da TMN. Este facto significa que os custos do Grupo PT também seriam reduzidos em valor igual à redução de receitas da TMN. Isto faria com que o impacto nos resultados finais do Grupo PT fosse menor do que o valor apresentado.
- (c) A redução de preços “desta natureza e dimensão” poderá ter algum impacto negativo no negócio do Grupo PT mas a não redução nos níveis previstos no SPD prejudicaria os operadores alternativos, uma vez que estão a suportar custos a um nível superior ao que deveriam suportar, o que não é aceitável.
- (d) Conforme foi referido no SPD, a redução que se preconiza não corresponde a uma eliminação total da margem do serviço de circuitos alugados. A margem deixada poderá acomodar uma eventual diferença de custos entre os circuitos com troço principal em rotas não competitivas e os circuitos com troço principal em rotas competitivas e que ainda não foi refletida no SCA da PTC.
- (e) O argumento do Grupo PT de que a tendência de redução do número de circuitos ao serviço resultará num aumento dos custos unitários, diluindo, como resultado, as margens, vem sendo utilizado pelo Grupo PT desde, pelo menos, 2006, aquando da última redução dos preços da ORCA. No entanto, não se tem observado uma diluição das margens, antes pelo contrário, na prestação do serviço de circuitos

alugados. O ICP-ANACOM utilizou na sua análise os dados do SCA que estão disponíveis. Estes dados já incorporam eventuais mudanças que estejam a ocorrer em termos de procura por parte dos OPS. Naturalmente que os dados e a procura podem estar em constante mutação e é impossível ter acesso a dados sempre atualizados. Na altura em que se vier a identificar margens negativas, caso venham a existir, esta Autoridade avaliará a situação em conformidade. O facto de se ter reconhecido que as características do parque de circuitos estão a mudar foi o que justificou que se tenha deixado alguma margem precisamente para acomodar evoluções, nomeadamente com uma procura mais centrada em zonas mais remotas, que possam ter impacte ao nível dos custos.

- (f) Conforme já mencionado, a PTC teve todas as oportunidades de adequar a oferta (em termos do tipo de circuitos e dos débitos disponibilizados) e respetivo sistema tarifário, dentro da liberdade que tem para definir os seus próprios preços, rebalanceando os preços entre os prolongamentos locais e os troços principais dos vários escalões de distância em função dos custos, garantindo simultaneamente a orientação dos preços para os custos. Optou por não o fazer, tendo o ICP-ANACOM que intervir na oferta de modo a garantir a obrigação da orientação dos preços para os custos. Os preços resultantes das reduções definidas na deliberação são preços máximos, tendo a PTC toda a liberdade para alterar os preços de forma a obter preços consistentes em termos de boas práticas tarifárias desde que respeite tais preços máximos. Reitera-se que se deixou ainda uma margem que permitirá acomodar essa e outras eventuais alterações.
- (g) Ou seja, e em conclusão, a PTC deve alterar o tarifário tendo em conta a redução mínima prevista no SPD, sem prejuízo para se poder, posteriormente, apreciar proposta adicional da PTC de simplificação do tarifário a qual teria, sempre, de ser sujeita a consulta dos interessados, não podendo, por isso, eventual proposta adicional que venha eventualmente a ser feita, ser confidencial, pelo menos nos aspectos essenciais. Essa proposta teria de ser também devidamente justificada com base nos custos subjacentes aos diversos tipos e débitos de circuitos.

Clarifica-se que a referência no SPD a uma redução no preço dos circuitos CAM de 30 por cento para circuitos a partir de 2 Mbps se tratou de um lapso. Conforme consta no ponto deliberativo relevante e no resto da análise efetuada a redução deverá ser de 35 por cento, 40 por cento e 45 por cento aplicáveis aos circuitos de 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps, respetivamente. Sem prejuízo, note-se que, conforme resulta explícito no restante SPD, esta redução do preço dos circuitos CAM poderá ser superior, nomeadamente em função dos resultados da análise da informação que a PTC disponibilizou ao ICP-ANACOM sobre aquele tipo de circuitos.

Os comentários apresentados pela ZON e pelo Governo da RAM sobre o preço dos circuitos CAM serão analisados na secção 2.3.2.

Deste modo, **mantém-se o disposto no ponto D 30 do SPD, clarificando-se que se trata de uma redução mínima.**

2.3. Resposta aos pontos 2, 3 e 4 da deliberação

2.3.1. Serviço *Premium*

Deve a PTC remeter ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis, eventuais condições distintas da ORCA relacionadas com a qualidade de serviço e compensações que assegura:

- a empresas do Grupo PT, identificando, entre outras, as condições que aplica:
 - a nível grossista à PT Prime que permitem a esta última prestar o serviço “Prime Link – Classe Premium” no retalho.
 - a nível retalhista, através da PT Prime, no serviço “Prime Link – Classe Premium”.
- a outros operadores.

Quanto a este ponto, e assumindo que uma eventual definição de níveis de serviço *Premium* dependerá da análise da informação solicitada à PTC, a Oni reitera a sua proposta de prazos de reparação e graus de disponibilidade para a ORCA, apresentada na sua carta ref.^a 14/GLR/2009, de 6 de março e que já foi tida em conta na preparação do SPD.

Sobre este pedido de informação feito à PTC, a Verizon alerta que, da sua experiência noutras jurisdições europeias, o operador líder tem um preço *standard* que, na realidade, nunca é aplicado aos clientes, sendo que os clientes empresariais beneficiam frequentemente de ofertas personalizadas com preços específicos. Neste contexto, a Verizon propõe que o ICP-ANACOM se certifique que o verdadeiro preço de mercado é identificado.

A Vodafone concorda com o proposto pelo ICP-ANACOM.

Os operadores alternativos signatários da posição comum remetida ao ICP-ANACOM referem terem estranhado que o ICP-ANACOM não tenha definido desde já melhores prazos de reparação e graus de disponibilidade para a ORCA, optando por fazer depender “*uma eventual definição de níveis de serviço Premium da análise de informação que é solicitada à PTC no SPD*”. Relevando que a existência de níveis de serviço de elevada qualidade é fundamental para a garantia de condições concorrenciais no âmbito da ORCA e da ORCE, solicitam que o ICP-ANACOM proceda, a curto prazo, à publicação de uma decisão sobre estes pontos das ofertas em questão.

O Grupo PT, em resposta ao pedido de informação do ICP-ANACOM referiu que as condições que garante a nível grossista a qualquer OPS, e em particular à (ex-)PT Prime

(que permitiram a esta empresa prestar o serviço “*Prime Link – Classe Premium*” a nível retalhista), equivalem às condições previstas atualmente na ORCA.

[IIC]

[FIC].

Entendimento do ICP-ANACOM

A solicitação em causa deveu-se à necessidade de analisar se se justificava impor, na ORCA, um nível de serviço *Premium*.

Em resposta aos comentários que sugerem que o ICP-ANACOM deveria ter definido, desde já, melhores prazos de reparação e graus de disponibilidade para a ORCA, nomeadamente *Premium*, esclarece-se que a definição de tais condições não poderia ser feita sem a posse de informação que se considera essencial.

De facto, da resposta do Grupo PT é possível depreender que as condições *Premium* disponibilizadas pela (ex-)PT Prime no retalho, nomeadamente ao nível da qualidade de serviço, podem ser replicadas tecnicamente pelos OPS recorrendo à ORCA, não tendo, no entanto, da informação recebida sido possível aprofundar esta matéria em termos das condições comerciais aplicáveis a estes serviços *Premium*, o que se fará autonomamente.

Sem prejuízo para evoluções futuras, e caso se venha a confirmar a possibilidade de replicação económica, não se identifica, para já, a necessidade de definir, na ORCA, classes de serviço *Premium* ou níveis de serviço mais exigentes além dos que decorrem do SPD em análise.

2.3.2. Circuitos CAM

Deve a PTC apresentar ao ICP-ANACOM informação detalhada sobre:

- As tarefas, o material e o equipamento utilizado na expansão da capacidade do sistema CAM.
- Os custos e investimento total incorrido nessa expansão, devidamente detalhados.

- O período de amortização considerado para o investimento.
- A forma de alocação dos custos às diferentes capacidades dos circuitos CAM, incluindo os circuitos tradicionais e Ethernet.

O Grupo PT remeteu, a 13 de janeiro de 2012, a informação solicitada.

Face a novas questões suscitadas pela análise daquela informação, o ICP-ANACOM solicitou à PTC, a 25 de janeiro de 2012, informação adicional, a qual foi remetida por aquela empresa a 13 de fevereiro.

Em particular, a PTC informa que ao preparar a resposta às solicitações do ICP-ANACOM detetou que, na construção do *driver* de afetação do custo com os cabos submarinos amarrados em Portugal aos diversos produtos e serviços do SCA da PTC, não estavam a considerar o universo total de circuitos instalados.

A PTC informa ainda que realizará no apuramento dos resultados do SCA de 2011, a revisão total da identificação dos circuitos com utilização de ligações CAM e consequente a revisão do respetivo *driver* de alocação de custos.

Entendimento do ICP-ANACOM

Tratando-se de um lapso da PTC, é necessário que a respetiva correção, tanto ao nível dos custos como dos preços dos circuitos CAM, seja efetuada com a máxima brevidade, sob pena de quanto mais demorada for essa correção, maiores são os benefícios para a PTC e, conseqüentemente, os OPS incorrem em custos mais elevados do que que deveriam incorrer.

Sem prejuízo, deve a PTC, no prazo de 20 dias úteis após a aprovação da decisão final, proceder à revisão do preço dos circuitos CAM tendo em conta os resultados do SCA relativos ao ano 2010 revistos e considerando todos os circuitos que se suportam nas ligações CAM, e remeter ao ICP-ANACOM a fundamentação detalhada para esses preços.

Qualquer revisão posterior destes preços que esta Autoridade entenda ser necessária, terá efeitos retroativos à data de aplicação deste ponto deliberativo.

Deste modo, **impõe-se o seguinte ponto deliberativo:**

Sem prejuízo para o previsto no ponto deliberativo anterior, deve a PTC, no prazo de 20 dias úteis após a aprovação da decisão final, proceder à revisão do preço dos circuitos CAM tendo em conta os resultados do SCA relativos ao ano 2010 revistos e considerando todos os circuitos que se suportam nas ligações CAM, e apresentar ao ICP-ANACOM a fundamentação detalhada para esses preços. Qualquer revisão posterior destes preços que esta Autoridade entenda ser necessária, terá efeitos retroativos à data de aplicação deste ponto deliberativo.

2.3.3. Inexistência de esmagamento de margens nos circuitos Ethernet

Deve a PTC apresentar ao ICP-ANACOM demonstração de que não existe esmagamento de margens na oferta Ethernet, devendo para o efeito indicar, nomeadamente, as condições de toda e qualquer oferta retalhista Ethernet que disponibiliza, ou que tenha disponibilizado após a aprovação da deliberação de 28 de setembro de 2010, no retalho.

A Optimus considera positiva a iniciativa do ICP-ANACOM de análise de eventuais práticas de esmagamento de margens no âmbito da ORCE.

Sobre este ponto, a Verizon refere que, para impor um preço retalhista que respeite a regra de “retalho menos”, é absolutamente necessário identificar o preço efetivo no mercado retalhista, o que poderá ser particularmente complexo em mercados empresariais, em que os preços são definidos em ofertas personalizadas para cada cliente em particular.

Por conseguinte, a Verizon concorda que é importante que o ICP-ANACOM se certifique que o preço grossista definido com base no modelo “retalho menos” é totalmente coerente com os preços retalhistas efetivos, para evitar compressões de preços. Acresce que, na opinião deste operador, o ICP-ANACOM deve comparar o preço que pretende incluir na oferta regulada com o preço imposto nos países vizinhos, e sugere que os preços praticados em Espanha são uma boa referência.

A Verizon defende ainda que seria mais transparente e profícuo incluir no documento para consulta os preços da ORCE.

O Grupo PT retoma, neste ponto, as considerações que, no seu entender, não justificam a medida de controlo de preços imposta na análise de mercado de 2010.

Sem prejuízo, o Grupo PT identificou as condições comerciais de retalho que se encontram a ser praticadas pela PTC, para a comercialização dos acessos Ethernet e que são as seguintes:

[IIC]

[FIC]

Segundo o Grupo PT, uma análise destes valores face ao tarifário da ORCE revela um diferencial, por exemplo [IIC] [FIC], de no mínimo [IIC] [FIC] e no máximo [IIC] [FIC].

Para o exemplo em análise, para que se verifique qualquer esmagamento de margens, os restantes custos de cliente terão de ter um peso superior a [IIC] [IIC] e a [IIC] [IIC] da totalidade dos custos incorridos por um operador, na oferta do seu serviço de retalho.

Realizando um paralelismo com os custos obtidos através do SCA da PTC, no serviço ADSL (o que o Grupo PT entende poder considerar-se como uma aproximação ao tradicional teste do tipo *Equally Efficient Operator*), o Grupo PT verifica que o custo total das atividades orientadas para os clientes do ADSL (instalação e mensalidade) ascendeu a apenas [IIC] [FIC] da totalidade dos custos deste serviço, o que fica bastante aquém dos valores acima referidos, a partir dos quais poderia haver indícios de esmagamento de margens por parte da PTC na comercialização de circuitos Ethernet.

Para além deste facto, o Grupo PT refere ser sua expectativa de que estes custos de cliente, no caso dos circuitos Ethernet, tenham um peso bastante mais reduzido, uma vez que, face ao segmento de clientes a quem é dirigida tal oferta, o serviço em análise constituirá apenas mais um no seu cabaz global de serviços contratados, beneficiando de sinergias ao nível dos custos de cliente não obtidas no ADSL.

Deste modo, o Grupo PT entende ser perfeitamente evidente que não existe qualquer esmagamento de margens por parte da PTC na comercialização das suas ofertas retalhistas de Ethernet.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que a ORCE é suficientemente transparente relativamente à possibilidade dos OPS conhecerem os preços praticados na oferta em questão, considerando desnecessário publicar os preços da ORCE na presente decisão. Os

preços da ORCE estão disponíveis no Anexo 2 da referida oferta, a qual está também publicamente disponível⁵².

Atendendo aos comentários apresentados pelo Grupo PT releva-se que a adequação, necessidade e proporcionalidade da medida de controlo de preços nas ofertas de circuitos Ethernet foi já amplamente demonstrada na análise ao mercado retalhista e mercados grossistas dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados de 2010, não se retomando o tema no presente processo.

Adicionalmente, verifica-se que não é apresentada a informação suficiente e com o detalhe necessário para que o ICP-ANACOM se possa pronunciar sobre os cálculos e valores apresentados pelo Grupo PT. Esta Autoridade solicitou, entretanto, à PTC que apresente toda a informação necessária em falta para que possa analisar devidamente esta questão, o que irá efetuar fora do âmbito da presente deliberação.

Caso identifique questões que justifiquem uma intervenção nesta matéria, esta Autoridade dará conhecimento desse facto ao mercado.

2.4. Comentários sobre matérias não previstas no SPD

A Oni lamenta que o ICP-ANACOM não tenha definido neste SPD melhores graus de disponibilidade para a ORCA.

A Oni considera que, para além dos parâmetros de qualidade de serviço já definidos na ORCA e na ORCE, deveriam ser definidas compensações em caso de reincidência de avarias em circuitos individuais, realçando que as reincidências de avarias em circuitos individuais se traduzem no isolamento das instalações dos clientes afetados, com a consequente degradação da qualidade do serviço prestado. Neste contexto, a Oni propõe que, sempre que num circuito individual ocorram avarias sucessivas, nos períodos a seguir definidos, se apliquem as seguintes compensações:

- (a) Compensação no valor de 50 por cento da mensalidade, aplicada a partir do segundo mês, caso ocorra uma avaria por mês em dois meses consecutivos.
- (b) Compensação no valor de 100 por cento da mensalidade respetiva, caso no período de um mês ocorram duas ou mais avarias.
- (c) As compensações deixam de se aplicar no mês em que o circuito não esteja sujeito a avarias.

Sobre os aspectos operacionais da ORCE, e não obstante o que já está previsto na oferta, a Oni refere que a mesma é omissa quanto à metodologia de entrega dos prolongamentos locais nos módulos dos beneficiários e defende que deveria estar

⁵² <http://ptwholesale.telecom.pt/GSW/PT/Canais/ProdutosServicos/OfertasReferencia/ORCE/ORCE.htm>.

definido na ORCE se a entrega é feita mediante repartidor RJ45 ou *media converter*, para que seja possível aos beneficiários disponibilizar nos seus bastidores as condições necessárias para a colocação dos equipamentos associados à terminação dos circuitos Ethernet. Neste contexto, a Oni solicita que esta revisão da ORCE seja aproveitada para se proceder a esta definição.

A Optimus salienta a necessidade de intervenção num ponto específico não previsto na consulta, que respeita à total ausência de informação na ORCE relativamente ao que se entende por “pedidos razoáveis de acesso, em condições transparentes, equitativas e não discriminatórias”, nomeadamente no que toca aos critérios para caracterização de “pedidos razoáveis de acesso”, bem como na descrição das condições associadas à determinação dos custos relativos a pedidos “não razoáveis”.

Segundo a Optimus, esta situação tem vindo a assumir importância acrescida na medida em que a PTC já se encontra, alegadamente, a utilizar este regime de exceção em pedidos da Optimus, com apresentação de valores manifestamente excessivos e sem justificação detalhada dos custos incorridos.

A Vodafone identifica a necessidade de impor no âmbito da ORCA um grau de disponibilidade individual⁵³ (por circuito) de forma a que esteja assegurada a compensação ao operador alternativo pelas situações em que avarias sucessivas afetam negativamente a qualidade de serviço assegurada ao cliente. A este respeito a Vodafone indica que os clientes denunciam frequentemente o contrato com o operador alternativo sem que haja qualquer compensação do beneficiário da oferta uma vez que a disponibilidade total do parque de circuitos pode não ter sido afetada.

A Vodafone apresentou uma proposta de revisão dos graus de disponibilidade constantes na ORCA relevando que os níveis atuais definidos na oferta ficam aquém do desejável. A este respeito a Vodafone menciona também que as compensações atuais relativas ao incumprimento dos graus de disponibilidade mínimos são pouco dissuasoras, defendendo uma atualização das mesmas. A Vodafone menciona especificamente ser fundamental que *“seja imposto um limite de indisponibilidade de forma a que a compensação correspondente atinja os 100% do preço mensal do circuito”*.

No que diz respeito à ORCE, a Vodafone refere que considera fundamental que *“seja criado um esquema de escalões em que a compensação é proporcional ao incumprimento, ou seja, quanto maior o incumprimento, maior a compensação e a partir de um determinado nível de incumprimento a compensação deve corresponder a 100% do valor pago pelo circuito ou conjunto de circuitos, no período em análise”*. A este respeito classifica as atuais compensações por incumprimento do grau de disponibilidade como insuficientes, inadequadas e não incentivadores do cumprimento por parte da PTC.

A ZON propõe que o ICP-ANACOM inicie, desde já, a revisão dos prazos de resposta previstos na Oferta de Referência de Acesso a Condutas (ORAC), alegando que o

⁵³ Mantendo a determinação de um grau de disponibilidade em função do parque médio do conjunto de circuitos de um determinado tipo, para cada operador alternativo.

fornecimento de circuitos depende da utilização de condutas e postes, não obstante reconhecer não se tratar do âmbito da presente consulta pública.

Entendimento do ICP-ANACOM

A análise efetuada no âmbito do SPD demonstrou que os objetivos associados à disponibilidade de serviço têm sido, na generalidade dos casos, cumpridos. Também não foi identificada a necessidade de melhorar os objetivos de disponibilidade de serviço constantes na ORCA. A Oni não fundamenta por que motivo lamenta não terem sido definidos melhores graus de disponibilidade para a ORCA, concluindo-se que não foram apresentados, durante o processo de consulta, quaisquer argumentos que demonstrem a necessidade de alterar os objetivos de disponibilidade de serviço constantes naquela oferta. Este entendimento é também válido para a proposta da Vodafone de se rever os níveis de disponibilidade na ORCA e de compensações por incumprimento desses níveis na ORCA e na ORCE.

Quanto às propostas da Vodafone de se definir um grau de disponibilidade individual (por circuito) e da Oni de se definir compensações adicionais para circuitos individuais objeto de avarias sucessivas, refira-se que não foi apresentada informação quantitativa que permitisse uma análise mais aprofundada desta matéria, nomeadamente as situações concretas dos circuitos afetados por avarias sucessivas e a percentagem de clientes que denunciaram os contratos decorrentes dessas situações. Sem prejuízo, entende-se que a implementação dos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas dará um contributo positivo para estas situações, clarificando nomeadamente as responsabilidades nas avarias e definindo procedimentos de melhor despistagem, nomeadamente através das intervenções conjuntas.

A questão do tipo de equipamento terminal (e.g. *media converters* ou RJ45) poderá depender do tipo de tecnologia que suporta o circuito (SDH, FH ou diretamente em fibra ótica), podendo também depender do tipo de interface (E, FE e GE), pelo que se recomenda que esta questão seja esclarecida pelos próprios operadores junto à PTC aquando de cada pedido.

A questão suscitada pela Optimus sobre a ausência de informação na ORCE relativamente ao que se entende por “pedidos razoáveis de acesso, em condições transparentes, equitativas e não discriminatórias”, nomeadamente no que toca aos critérios para caracterização de “pedidos razoáveis de acesso”, bem como na descrição das condições associadas à determinação dos custos relativos a pedidos “não razoáveis” é relevante e deve ser devidamente esclarecida pela PTC, incluindo-se um novo ponto deliberativo.

Segundo a Optimus, esta situação tem vindo a assumir importância acrescida na medida em que a PTC já se encontra, alegadamente, a utilizar este regime de exceção em pedidos da Optimus, com apresentação de valores manifestamente excessivos e sem justificação detalhada dos custos incorridos.

A proposta da ZON de revisão dos prazos de resposta previstos na ORAC extravasa, como a própria reconhece, o âmbito do presente SPD.

Assim, **define-se um novo ponto deliberativo com o seguinte conteúdo:**

Deve a PTC incluir na ORCE a caracterização de “pedidos razoáveis de acesso”, identificando nomeadamente o que entende por pedidos “não razoáveis”, incluindo descrição das condições associadas à determinação dos custos relativos a pedidos “não razoáveis”.