

DECISÃO FINAL SOBRE

ALTERAÇÕES À ORCA E À ORCE

ANACOM

2017

– VERSÃO PÚBLICA –

Índice

1. ENQUADRAMENTO.....	1
2. ANÁLISE.....	4
2.1 Novas versões da ORCA e da ORCE	4
2.1.1 Preços do serviço de circuitos de <i>backhaul</i>	6
2.1.2 Oferta de conectividade <i>Ethernet</i>	11
2.2 Propostas de alterações à ORCA e à ORCE efetuadas pelos beneficiários.....	15
2.2.1 Informação geográfica relativa à área coberta por central local da MEO.....	15
2.2.2 Instalação / fornecimento.....	18
Fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário	18
Procedimentos específicos de instalação para casos especiais	19
Pedidos de instalação de circuitos com orçamento.....	20
Alterações de procedimentos de instalação	23
Revisão do processo de migração/mudança exterior.....	25
Pendências de cliente no fornecimento de circuitos.....	26
Prazo mínimo de permanência de 12 meses nos circuitos ORCE	29
2.2.3 Reparação de avarias.....	30
Automatização de processos / API.....	30
Avarias indevidas – despiste inicial e eventual deslocação de técnico da MEO	32
Avarias indevidas - procedimentos e compensações por incumprimento	35
Pré-aviso da MEO aos beneficiários relativamente a intervenções programadas	36
Definição de janelas temporais para a reparação de avarias.....	36
Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC)	37
Fecho de avarias nos sistemas da MEO	37
Regras e limite máximo para o (re)agendamento das IC	38
Desencontros entre técnicos nas IC	39
2.2.4 Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS).....	40
Redução dos prazos de instalação de circuitos (PQS1)	40
Revisão dos prazos de reparação de avarias (PQS2) e dos níveis de ocorrência	45
Disponibilidade	50
Definição de indicador que permita controlar avarias repetitivas	53
Força maior.....	53
Aplicabilidade das compensações por incumprimento	55
2.2.5 Procedimentos de resolução de conflitos sobre faturação	57

2.2.6	Preços.....	60
2.2.7	Outras matérias	61
	Limitação de responsabilidade por danos diretos a 25% do valor de faturação dos serviços prestados ao abrigo das ofertas	61
	Procedimentos associados a soluções de securização.....	62
3.	DELIBERAÇÃO	63
	ANEXO – PQS RELATIVOS À ORCA E À ORCE (JANEIRO DE 2015 A DEZEMBRO DE 2016)	68

1. ENQUADRAMENTO

Na decisão da ANACOM relativa à análise do mercado grossista de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito)¹, publicada em 01.09.2016, a MEO ficou obrigada a alterar a ORCA² e a ORCE³, no prazo de 30 dias, e a publicar uma nova oferta *Ethernet* ao nível 2 do modelo OSI (ou a ORCE adaptada), no prazo de 90 dias corridos após a notificação da decisão final.

Sinteticamente, nos termos daquela decisão:

- (a) As obrigações relativas aos segmentos terminais de circuitos alugados nas Áreas C são suprimidas após um período de transição de 18 meses.
- (b) As obrigações relativas aos segmentos de trânsito nas novas Rotas C são suprimidas após um período transitório de 6 meses.
- (c) As obrigações relativas aos circuitos analógicos e a novos pedidos de circuitos digitais no âmbito da ORCA com débitos superiores (34 Mbps e 155 Mbps) são suprimidas de imediato⁴.
- (d) A obrigação de praticar preços orientados para os custos é eliminada nas Áreas ANC⁵, mantendo-se, no entanto, nestas áreas, a obrigação de controlo de preços⁶.
- (e) A MEO deve alterar a ORCE, no prazo de 30 dias corridos, definindo os preços dos circuitos *Ethernet* CAM e Inter-ilhas não securizados e dos circuitos para acesso a cabos submarinos internacionais (*backhaul*) conforme especificado na referida análise⁷.
- (f) A MEO deve reduzir, no prazo de 30 dias corridos, o preço dos circuitos CAM até 2 Mbps, inclusive, fornecidos no âmbito da ORCA, no mínimo em 66%.
- (g) A MEO deve publicar uma nova oferta *Ethernet* ao nível 2 do modelo OSI⁸ suportada em fibra ótica, com contenção limitada, com débito simétrico ou assimétrico (incluindo designadamente acessos a 10 Mbps, 100 Mbps e 1 Gbps, no sentido descendente, no caso de acessos assimétricos) e permitindo acesso local e central, no prazo de 90 dias corridos após a notificação da decisão final referente àquela análise de mercados, de

¹ Designado por Mercado 4 na Recomendação da Comissão Europeia de outubro de 2014 sobre mercados relevantes de redes e serviços de comunicações eletrónicas suscetíveis de regulação ex-ante. Esta decisão, doravante, é designada por 'análise do Mercado 4'.

Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1394170#.WAoXIOkzXq4>.

² Oferta de Referência de Circuitos Alugados – versão 19.

³ Oferta de Referência de Circuitos *Ethernet* – versão 14.

⁴ Com exceção dos circuitos de acesso a cabos submarinos internacionais.

⁵ Áreas Atualmente Não Competitivas.

⁶ Não podendo a MEO definir preços grossistas que provoquem um esmagamento de margens a jusante.

⁷ Remetendo à ANACOM, no mesmo prazo, a fundamentação para os preços dos circuitos para acesso a cabos submarinos internacionais.

⁸ Ou adaptar a ORCE no sentido de incluir esse serviço.

acordo com as obrigações impostas, incluindo preços (orientados para os custos) nos acessos de elevada qualidade nas Áreas NC⁹, e com a negociação de condições técnicas com os operadores manifestamente interessados.

Em conformidade, a MEO:

- (a) Publicou novas versões da ORCA e da ORCE¹⁰.
- (b) Remeteu à ANACOM, em 03.10.2016, proposta de preços a vigorar na ORCA e na ORCE para o serviço de circuitos de *backhaul* e a respetiva fundamentação.
- (c) Publicou¹¹ uma nova versão da ORCE¹² que integra um novo serviço de conectividade *Ethernet* de nível 2.

Entretanto, a ONI, por carta de 04.10.2016, deu conhecimento à ANACOM de contributo que remeteu à MEO contendo propostas técnicas e operacionais para a definição da oferta *Ethernet* de nível 2 sobre fibra ótica.

A ONI¹³ e a VODAFONE¹⁴ já haviam remetido à ANACOM, em 2014, propostas de alterações, entre outras ofertas, à ORCA e à ORCE, tendo a VODAFONE, em 2015¹⁵, reiterado aquelas propostas e, em 2016, insistido essencialmente nas mesmas propostas em sede de resposta à consulta pública relativa à análise do Mercado 4¹⁶. A NOS, por seu turno, remeteu à ANACOM, em 2012 e 2013, as suas principais preocupações relativas às ofertas grossistas de circuitos¹⁷.

Sem prejuízo das propostas suprarreferidas, a ANACOM solicitou, em 24.10.2016, a todos os beneficiários da ORCA e da ORCE, propostas concretas de melhoria das referidas ofertas, devidamente fundamentadas à luz da diminuição da procura de circuitos alugados que se tem vindo a registar, e ao facto de essa procura se verificar com mais preponderância em zonas remotas e/ou de menor densidade, indicando se tais propostas já tinham sido previamente negociadas com a MEO, tendo a ANACOM recebido respostas¹⁸ da:

- (a) AR Telecom, que informou sobre a troca de comunicação com a MEO relativa a contributos para a oferta grossista *Ethernet* de nível 2.

⁹ Remetendo à ANACOM, no mesmo prazo, a fundamentação para os preços.

¹⁰ Em 03.10.2016 no seu portal *wholesale*.

¹¹ Em 02.12.2016 no seu portal *wholesale*.

¹² Versão 15.

¹³ Por carta de 15.01.2014, com a Ref.ª 004/ GRL/2014.

¹⁴ Por carta de 15.09.2014 com a Ref.ª 20140915_Alt_OR.

¹⁵ Por carta de 16.12.2015, com a Ref.ª 20150409_Alt_OR_II.

¹⁶ Ver http://www.anacom.pt/streaming/VODAFONE_M4.pdf?contentId=1389744&field=ATTACHED_FILE.

¹⁷ Por cartas de 01.10.2012 e de 24.04.2013.

¹⁸ Todas as respostas foram recebidas por e-mail de 15.11.2016, com exceção da resposta da NOS que foi recebida a 07.12.2016.

- (b) ONI, que informou que a maioria das propostas de alteração à ORCA e à ORCE remetidas em janeiro de 2014 se mantêm atuais, excetuando-se algumas propostas específicas para quais apresentou a respetiva revisão.
- (c) VODAFONE, que informou que nenhuma das alterações efetuadas pela MEO à ORCA e à ORCE contempla as alterações necessárias para dotar o mercado de maior competitividade e de maior eficiência operacional na sua utilização, pelo que reiterou na íntegra as propostas de alteração à ORCA e à ORCE que remeteu à ANACOM em setembro de 2014.
- (d) NOS, que considerou positiva a iniciativa da ANACOM de promover a atualização da ORCA e da ORCE e remeteu os seus contributos para análise no âmbito da revisão destas ofertas.

Por deliberação de 23.03.2017, a ANACOM decidiu proceder à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável de decisão¹⁹ que se propôs aprovar, sobre as alterações à ORCA e à ORCE, que decorreu até 04.05.2017²⁰, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do “Relatório da consulta pública e audiência prévia sobre alterações à Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) e à Oferta de Referência de Circuitos *Ethernet* (ORCE)”, que faz parte integrante da presente decisão.

O projeto de decisão final foi objeto de notificação, em 01.09.2017, à Comissão, ao BEREC e às ARN dos demais Estados-Membros, nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da LCE e nos termos previstos no artigo 7.º da Diretiva Quadro. Em 12.09.2017, a Comissão enviou um pedido de informações à ANACOM, tendo esta Autoridade respondido em 15.09.2017. Finalmente, nos termos estabelecidos no n.º 3 do artigo 7.º da Diretiva Quadro, em 28.09.2017 a Comissão comunicou à ANACOM que, tendo examinado as notificações, não tinha observações a fazer, podendo esta Autoridade aprovar o projeto de medida.

No presente documento analisam-se as versões mais recentes da ORCA e da ORCE, tendo também em conta as propostas efetuadas pelos interessados, bem como as suas respostas à audiência prévia.

¹⁹ Ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1407090>.

²⁰ A 20.04.2017, e a pedido de interessados, a ANACOM determinou prorrogar por 5 dias úteis o prazo de pronúncia no âmbito da audiência prévia e da consulta a que foi submetido o SPD.

2. ANÁLISE

2.1 Novas versões da ORCA e da ORCE

Na sequência da análise do Mercado 4, a MEO informou a ANACOM sobre as alterações que efetuou à ORCA – versão 19, de 03.10.2016 – e à ORCE – versão 14, de 03.10.2016 – visando a sua melhoria operacional, clarificação e simplificação, tendo destacado as seguintes:

- (a) Alteração da cobertura das ofertas, estando excluídos os circuitos nas Rotas C e nas Áreas C, mais concretamente os:
 - circuitos sem troço principal (TP)²¹ cujos prolongamentos locais (PL)²² terminam em Áreas C;
 - circuitos com troços principais em Rotas C;
 - circuitos²³ Inter-ilhas nas ligações Madeira-Porto Santo, Graciosa-Corvo, Corvo-Flores e Flores - Faial.
- (b) Introdução de alterações ao nível dos procedimentos (Anexo 5) onde se releva a utilização de e-mail com vários formulários novos e diminuição do contacto telefónico²⁴.
- (c) Atualização dos procedimentos operacionais de troca de informação sobre reparação de avarias baseada em e-mails, incluindo as especificações dos vários *templates* utilizados pelos operadores e pela MEO, em conformidade com a prática atual de troca de informação.
- (d) Clarificação de alguns aspectos relacionados com o processamento dos parâmetros de qualidade de serviço a respeito das participações de avarias ocorridas: (i) durante cortes programados notificados aos operadores; e (ii) na componente submersa dos cabos submarinos.
- (e) Atualização da lista de centrais locais que constituem os extremos das Rotas C e inclusão da lista de freguesias nas Áreas C e ANC.
- (f) Exclusão dos preços nas Áreas ANC (não se aplicam aos circuitos e/ou acessos cujos Pontos Terminais de Rede (PTR) se localizem nestas áreas).

²¹ Troço Principal – TP, designação dos segmentos de trânsito de circuitos alugados.

²² Prolongamento Local – PL, designação dos segmentos terminais de circuitos alugados.

²³ Especificamente na ORCE a cobertura aplica-se aos circuitos *Ethernet* até 10 Gbps com Rotas CAM e/ou Inter-ilhas, sendo extensível a Rotas terrestres (se aplicável) e a prolongamento locais internos e/ou externos que sejam necessários no contexto dos circuitos CAM e Inter-ilhas, e aos circuitos *Ethernet backhaul* exclusivamente a 10 Gbps (por inexistência de interface com capacidade inferior).

²⁴ De acordo com as ofertas, em caso de falha do sistema de comunicação, via e-mail, previsto para participação de avarias, recorrer-se-á a comunicações via telefone entre o OPS e o OTEL, no âmbito do procedimento de reparação de avarias. Isto é, o telefone é utilizado em processo de contingência.

- (g) Atualização dos preços dos circuitos CAM e Inter-ilhas (incluindo as condições associadas à componente submersa destes circuitos), com data de entrada em vigor a 1 de outubro de 2016.

Especificamente em relação à ORCA:

- (h) Foram eliminados os circuitos digitais extremo-a-extremo e parciais com débitos superiores a 2 Mbps e removidas todas as referências aos circuitos analógicos.
- (i) Foi eliminado o tipo de parque de circuitos designado por "Base", tendo o mesmo sido incorporado no tipo de parque designado por "Rede de Circuitos" por razões de simplificação da oferta e do processamento de SLA, havendo benefício para os operadores, dado que os SLA aplicáveis ao tipo "Rede de Circuitos" são superiores aos anteriormente definidos para o tipo "Base".
- (j) Foi eliminado o anterior Anexo 2 (Especificações) tendo o seu conteúdo sido transferido para o ponto das Normas Técnicas do Anexo 1, o que resultou na renumeração dos restantes Anexos.
- (k) Foram atualizados os preços dos circuitos *backhaul*.

Ainda em relação à ORCE:

- (l) Foram incluídas as condições de oferta de circuitos *backhaul*.

A MEO cumpriu, em termos gerais, as obrigações impostas na análise do Mercado 4, nos prazos fixados, sem prejuízo para a análise das condições específicas definidas pela MEO na ORCA e na ORCE, que são analisadas nas secções seguintes.

Em especial, em cumprimento dos períodos transitórios fixados na análise do Mercado 4, na ORCA e na ORCE está previsto que os circuitos existentes à data de 2 de setembro de 2016:

- (a) com TP nas novas Rotas C, manter-se-ão na ORCA e na ORCE com as condições da versão anterior das ofertas, durante um período transitório, até 2 de março de 2017 (6 meses); e
- (b) sem troço principal e cujos PL terminam nas Áreas C, manter-se-ão na ORCA e na ORCE com as condições da versão anterior das ofertas, durante um período transitório, até 2 de março de 2018 (18 meses).

No entanto, relativamente à ORCE, registou-se que a lista de Áreas C e ANC não estava de acordo com a análise do Mercado 4²⁵, tendo a MEO assumido que todos circuitos ORCE seriam de alto débito, incluindo os de 10 Mbps, que no entanto foram definidos nessa análise, pela ANACOM, como sendo de baixo débito (débito inferior a 24 Mbps).

²⁵ Concretamente na definição das Áreas C e Áreas ANC no Anexo 1 da análise do Mercado 4.

Ou seja, a lista de freguesias em Áreas C, ANC e NC para os circuitos de 10 Mbps (mercado de baixo débito) deve ser distinta da lista de freguesias para os circuitos de 100 Mbps, 1 Gbps e 10 Gbps (mercado de alto débito).

Assim, no SPD, a ANACOM estabeleceu que *“D 1. Deve a MEO alterar a ORCE no sentido de adotar, para os circuitos de 10 Mbps, as listas de freguesias definidas na análise do Mercado 4 para os circuitos de baixo débito.”*

Em relação às restantes alterações introduzidas pela MEO:

- (a) Os aspectos relativos a alteração de procedimentos, tanto na ORCA como na ORCE, nomeadamente através da diminuição da utilização do telefone, passando a utilizar-se o e-mail, consubstanciam à partida melhorias na troca de comunicações entre a MEO e os beneficiários, que conduzem a uma maior segurança e controlo dos prazos relativos à reparação de avarias.
- (b) A eliminação, na ORCA, da classe de circuitos “Base” (até 10 circuitos), tendo estes circuitos sido incluídos na classe seguinte (“Rede”), pode à partida ser considerada positiva por esta classe de circuitos apresentar uma maior disponibilidade de serviço.
- (c) Na ORCA e na ORCE, em alguns anexos, houve alterações no designado “horário normal” de trabalho, o que parece ter introduzido inconsistências²⁶. Não estando totalmente clara esta matéria, a ANACOM estabeleceu, no SPD, que *“D 2. Deve a MEO clarificar na ORCA e na ORCE os períodos de tempo associados ao “horário normal” de trabalho nos vários processos.”*

Em 31.05.2017, na sequência do SPD, a MEO publicou novas versões da ORCA (v20) e da ORCE (v16), em que retificou os aspectos acima assinalados.

2.1.1 Preços do serviço de circuitos de *backhaul*

A MEO remeteu à ANACOM, em 03.10.2016, fundamentação para os preços que incluiu na ORCA e na ORCE para o serviço de *backhaul* (circuitos tradicionais e *Ethernet*).

Nos termos da decisão da ANACOM relativa à análise do Mercado 4, a MEO deve incluir na ORCE o serviço de circuitos de acesso a cabos submarinos internacionais (circuitos de

²⁶ ver exemplos seguintes:

- Anexo 2 (ORCA, pág. 11): (nota de rodapé 3) *“entende-se por horário normal de trabalho o período de tempo compreendido entre as 9:00 e as 13:00 e entre as 14:00 e as 18:00 nos dias úteis”*.

(Notas adicionais) *“pressupõem que os trabalhos técnicos a realizar sejam realizados em horário normal, designadamente, nos dias úteis entre as 9:00 e as 17:00 horas”*.

- Anexo 2 (ORCE, pág. 13): *“entende-se por horário normal de trabalho o período de tempo compreendido entre as 9:00 e as 12:30 e entre as 14:00 e as 18:00, nos dias úteis”*.

(6. Notas adicionais) *“em horário normal, designadamente, nos dias úteis entre as 9:00 e as 12:30 e entre as 14:00 e as 18:00 horas”*.

- Anexo 3 (ORCA e ORCE, pág. 4): *“Para efeitos da contagem do tempo de reparação, nos indicadores contabilizados em horas úteis, são consideradas as horas normais de trabalho das equipas operacionais, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 dos dias úteis”*.

backhaul) até 10 Gbps, contemplando opções com e sem securização, e com preços orientados para os custos.

Neste âmbito deveriam ser incluídos na ORCE circuitos de *backhaul* com débitos de 10 Mbps, 100 Mbps, 1 Gbps e 10 Gbps. Não obstante, segundo a MEO, os sistemas de cabos submarinos internacionais que amarram nas suas estações de (amarração de) cabos submarinos (ECS) não disponibilizam atualmente interfaces *Ethernet* (E), *Fast Ethernet* (FE) e *Gigabit Ethernet* (GE), mas apenas a interface 10 GE, pelo que, nesta fase, apenas inclui na oferta o débito de 10 Gbps, único débito (atualmente) passível de ser fornecido²⁷.

Acresce que, segundo a MEO, a opção com securização diz respeito apenas a securização de caminho da CIA²⁸, sendo entregues ao operador, num interface único, dois acessos por traçados totalmente distintos entre as ECS da MEO (Carcavelos ou Sesimbra) e os CIT²⁹ da MEO (i.e. a central da MEO de Picoas ou o POP na *Carrier House Itconic* localizada no Prior Velho).

O preço de instalação e os preços mensais propostos para a CIA dos circuitos de *backhaul* a 10 Gbps, são os seguintes:

Tabela 1. Preço da CIA do circuito de *backhaul*

ECS	Débito	Preço de instalação	Preços mensais	
			Com securização	Sem securização
Carcavelos	10 Gbps	3.000	11.470	7.445
Sesimbra				9.185

No caso de o POP do operador estar coinstalado num dos CIT da MEO, os preços do circuito de *backhaul* correspondem apenas aos preços indicados para a CIA.

Nas restantes situações, os preços de instalação e mensal da CNA³⁰ correspondem aos preços de um circuito *Ethernet* entre a central da MEO de Picoas e o nó de rede/PoP do operador, conforme os preços aplicáveis à instalação e mensalidade dos restantes circuitos *Ethernet* constantes da Tabela 1 do Anexo 2 da ORCE.

Segundo a MEO, dado que o seu sistema de contabilidade analítica (SCA) não contempla a determinação dos custos de circuitos de *backhaul* (tradicionais e *Ethernet*), efetuou um levantamento do investimento associado à implementação de uma estrutura DWDM a 40 Gbps entre as ECS da MEO e os CIT, considerando uma ocupação a 100% (i.e. correspondendo o custo por 10 Gbps a 1/4 do valor total apurado para 40 Gbps).

²⁷ A MEO refere que os circuitos *Ethernet backhaul* são fornecidos apenas com débito de 10 Gbps, dado que os sistemas internacionais de cabos submarinos que amarram nas ECS da MEO não disponibilizam interfaces *Ethernet* de débito inferior. A MEO refere que atualizará a ORCE caso venham a ocorrer alterações nas interfaces dos sistemas de cabos submarinos internacionais que o justifiquem – ver secção 3.3 da ORCE.

²⁸ Componente Internacional de Acesso do serviço de *backhaul*.

²⁹ Centro Internacional de Transmissão.

³⁰ Componente Nacional de Acesso.

Os custos operacionais anuais foram determinados pela MEO com base nos seguintes pressupostos:

- (a) Prazo de amortização: por questões de simplificação considerou **[início de informação confidencial – doravante IIC] [fim de informação confidencial – doravante FIC]** anos, sendo que existem equipamentos ativos amortizados a **[IIC] [FIC]** anos, equipamentos da rede de transporte e sistemas de transmissão amortizados a **[IIC] [FIC]** anos e fibra ótica amortizada a **[IIC] [FIC]** anos.
- (b) Custos de operação e manutenção (O&M) anuais: **[IIC] [FIC]** aplicável sobre o investimento.
- (c) Custos comerciais e de faturação e cobrança (F&C) anuais: **[IIC] [FIC]** aplicável sobre a amortização do investimento e sobre os custos de O&M.
- (d) Custos comuns anuais: **[IIC] [FIC]** aplicável sobre a amortização do investimento, sobre os custos de O&M e sobre os custos de F&C.
- (e) Taxa de imposto (IRC): 26,5%.
- (f) Custo de capital anual: **[IIC] [FIC]**.

Segundo a MEO, os preços foram definidos tendo em conta os custos apurados e as práticas correntes de mercado, e com o objetivo de permitirem obter uma rentabilidade adequada, em termos de valor atualizado líquido (VAL), no horizonte temporal de **[IIC] [FIC]** anos. Não obstante, à semelhança dos restantes circuitos da ORCE, os circuitos de *backhaul* estão apenas sujeitos a um prazo mínimo de permanência de 12 meses e, caso o operador solicite a desmontagem do circuito antes de decorrido o prazo mínimo de permanência, nos termos da ORCE são devidas por este as mensalidades em falta até a ligação perfazer os 12 meses de funcionamento.

Tendo em conta que os custos da CIA são distintos em função da ECS em causa (Carcavelos ou Sesimbra), a MEO optou por diferenciar os preços dos circuitos sem securização com base na ECS envolvida.

Tabela 2. Circuito de *backhaul* a 10 Gbps – CIA com securização

[IIC]

	INÍCIO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
CAPEX				
Equipamentos				
Suporte FO				
Amortizações				
PROVEITOS				
OPEX (CUSTOS DE EXPLORAÇÃO)				
Custos de O&M				
Custos comerciais e de F&C				
Custos comuns				
EBITDA				
EBIT				
IMPOSTO - IRC				
RESULTADO LÍQUIDO				
CASH FLOW DE EXPLORAÇÃO (RL + AMORTIZAÇÕES)				
CASH FLOW TOTAL (EXPLORAÇÃO + INVESTIMENTO)				
NPV (VAL - valor atualizado líquido)				

[FIC]

Tabela 3. Circuito de *backhaul* a 10 Gbps – CIA ECS Carcavelos-CIT sem securização

[IIC]

	INÍCIO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
CAPEX				
Equipamentos				
Suporte FO				
Amortizações				
PROVEITOS				
OPEX (CUSTOS DE EXPLORAÇÃO)				
Custos de O&M				
Custos comerciais e de F&C				
Custos comuns				
EBITDA				
EBIT				
IMPOSTO - IRC				
RESULTADO LÍQUIDO				
CASH FLOW DE EXPLORAÇÃO (RL + AMORTIZAÇÕES)				
CASH FLOW TOTAL (EXPLORAÇÃO + INVESTIMENTO)				
NPV (VAL - valor atualizado líquido)				

[FIC]

Tabela 4. Circuito de *backhaul* a 10 Gbps – CIA ECS Sesimbra-CIT sem securização

[IIC]

	INÍCIO	ANO 1	ANO 2	ANO 3
CAPEX				
Equipamentos				
Suporte FO				
Amortizações				
PROVEITOS				
OPEX (CUSTOS DE EXPLORAÇÃO)				
Custos de O&M				
Custos comerciais e de F&C				
Custos comuns				
EBITDA				
EBIT				
IMPOSTO - IRC				
RESULTADO LÍQUIDO				
CASH FLOW DE EXPLORAÇÃO (RL + AMORTIZAÇÕES)				
CASH FLOW TOTAL (EXPLORAÇÃO + INVESTIMENTO)				
NPV (VAL - valor atualizado líquido)				

[FIC]

No caso da ORCA, os preços que eram aplicáveis à CIA³¹, disponibilizada com securização de caminho entre as ECS (Carcavelos ou Sesimbra) e os CIT (central da MEO de Picoas ou POP *Carrier House Itconic* no Prior Velho), eram os seguintes:

Tabela 5. Preços anteriores da CIA (ECS – Picoas / Prior Velho)

Débito	Preço de instalação	Mensalidade
2M	750,00	235,95
34M / 45M	1.000,00	1.615,20
155M	1.500,00	2.648,80

Considerando os preços propostos para os 10 Gbps no âmbito da ORCE, a MEO procedeu à revisão dos preços da CIA dos circuitos de *backhaul* ao abrigo da ORCA por forma a garantir o respetivo alinhamento entre os diferentes débitos, designadamente para os seguintes valores:

Tabela 6. Preços revistos da CIA (ECS – Picoas / Prior Velho)

Débito	Preço de instalação	Mensalidade
2M	750,00	235,95
34M / 45M	1.000,00	1.095,20
155M	1.500,00	1.810,80

No âmbito da ORCA, nas situações em que o POP do operador não esteja coinstalado num dos CIT da MEO, acrescerá aos preços da CIA o preço de instalação e o preço mensal da CNA, sendo o preço mensal da CNA dos circuitos a 34/45 Mbps e a 155 Mbps calculado mediante a aplicação, respetivamente, dos coeficientes de 6,84 e de 11,22 e, à semelhança do que

³¹ Na versão anterior da ORCA.

acontece hoje, sobre o preço mensal que resultaria para um circuito equivalente de 2 Mbps aos preços apresentados na tabela 2 do Anexo 2 da ORCA.

Não existem dados de custeio autonomizados para o *backhaul* no sistema de contabilidade analítica da MEO. Deste modo, a abordagem seguida pela MEO para a definição dos preços dos circuitos de *backhaul* é uma abordagem possível, não obstante se poder questionar alguns dos pressupostos assumidos ou o motivo para haver uma distinção entre o preço destes circuitos e o preço dos restantes circuitos ORCE para uma ligação similar.

Sem prejuízo, a MEO tem uma margem negativa na globalidade do produto ORCE pelo que a aplicação dos preços atualmente definidos na ORCE levaria ao seu agravamento, o que não é aconselhável nem desejável.

A ANACOM não tem, assim, dados que permitam reduzir o preço dos circuitos de *backhaul*, sem que tal resultasse numa avaliação global dos preços.

De qualquer modo, por forma a ter dados reais – e auditáveis – sobre os custos dos circuitos de *backhaul*, nomeadamente no contexto da ORCE, deve a MEO passar a incluir no sistema de contabilidade analítica demonstração de resultados autónoma para este tipo de circuitos (discriminando todas as componentes relevantes), o que permitirá um acompanhamento mais próximo e poderá fundamentar uma eventual intervenção futura nesta matéria.

D 1. Deve a MEO passar a incluir no sistema de contabilidade analítica demonstração de resultados autónoma para os circuitos de *backhaul* no âmbito da ORCE.

2.1.2 Oferta de conectividade *Ethernet*

A MEO publicou em 02.12.2016 uma nova versão da ORCE³², com a inclusão do serviço de conectividade *Ethernet*, e remeteu à ANACOM a fundamentação dos preços e um resumo das funcionalidades solicitadas pelos operadores e respetiva resposta da MEO³³.

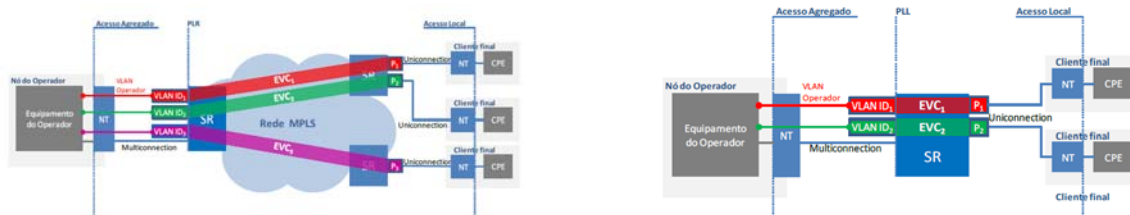
O serviço de conectividade *Ethernet* consiste na disponibilização de ligações lógicas *Ethernet Layer 2* do Modelo OSI, ponto-a-ponto, estabelecidas entre os acessos agregados (terminados na rede do operador) e os acessos locais (terminados nas instalações dos clientes finais do operador), sendo suportadas na rede MPLS da MEO à qual os referidos acessos estão ligados. As ligações lógicas *Ethernet* podem ser configuradas com uma de três classes de serviço alternativas (P1, P2 e P3, com diferenciação *frame delay*, *frame delay variation* e *frame loss ratio*).

³² Versão 15.

³³ Através de carta de 02.12.2016.

Nas figuras seguintes apresentam-se, de forma simplificada, a arquitetura do serviço Conetividade *Ethernet* com (i) ligação a nível regional (figura à esquerda³⁴) e (ii) ligação a nível local (figura à direita³⁵).

Figura 1. Arquitetura do serviço Conetividade *Ethernet* com ligação a nível regional (figura à esquerda) e com ligação a nível local (figura à direita)



Fonte: ORCE.

O acesso agregado (AA) corresponde ao circuito físico constituído por um par de fibras ponto-a-ponto entre a rede MPLS da MEO e o equipamento NT localizado nas instalações de rede do operador. Os acessos agregados ligam a pontos de rede com dois níveis de agregação, respetivamente, a nível local a 156 Pontos de Ligação Locais (PLL) e a nível regional a 12 Pontos de Ligação Regionais (PLR).

São disponibilizadas interfaces físicas E, FE, GE e 10GE, sendo esta última disponibilizada apenas nos acessos agregados ligados aos PLR, sendo sujeita a análise de viabilidade nos PLL.

A relação entre cada PLL e o respetivo PLR (bem como o PLR a utilizar para efeitos de redundância) está incluída em ficheiro Excel³⁶.

Com o objetivo de complementar a informação suprarreferida, a MEO disponibiliza aos beneficiários da ORCE um ficheiro no formato KMZ³⁷ com mapas georreferenciados estruturados por 3 níveis, designadamente, nível 1 (divisão do território em freguesias com a identificação das freguesias NC), nível 2 (Áreas de Central da MEO de influência dos PLL e dos PLR) e nível 3 (localização geográfica dos SR³⁸).

³⁴ Na qual é representado um AA ligado num PLR, três AL e três EVC associadas aos respetivos AL.

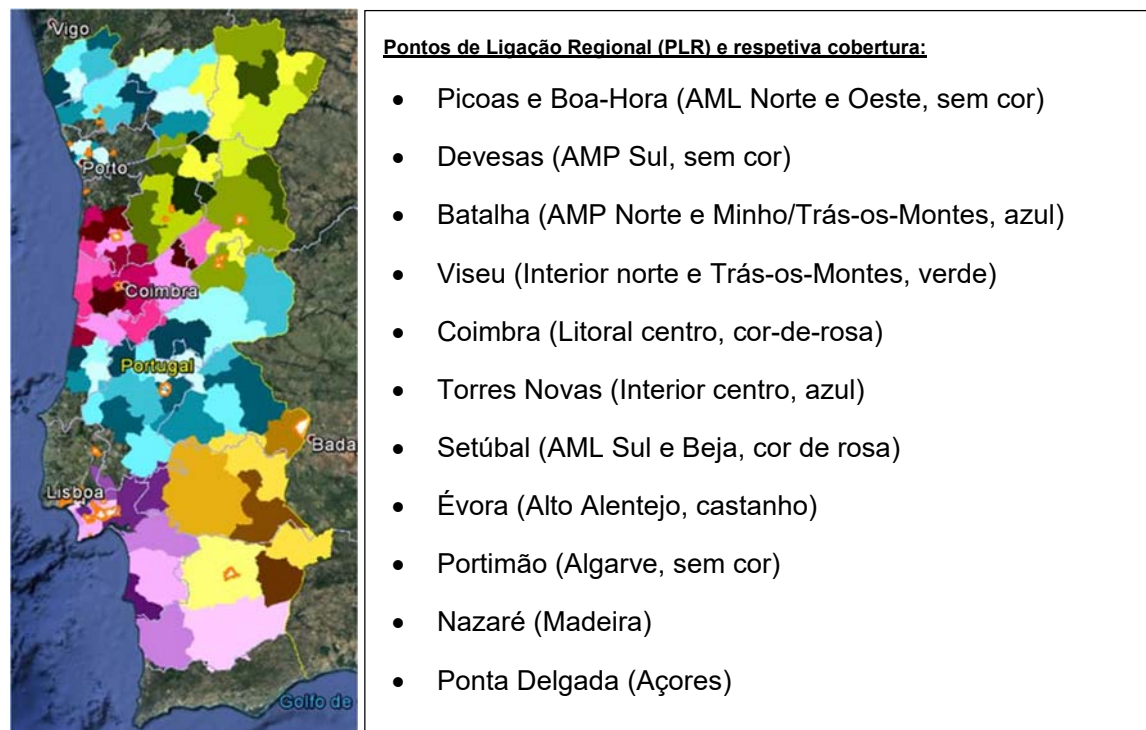
³⁵ Na qual é representado um AA ligado num PLL, três AL e duas EVC associadas aos respetivos AL de um mesmo SR.

³⁶ Ficheiro "20161202_ORCE_Tabelas_v15" disponibilizado pela MEO na área de acesso restrito do portal *wholesale*.

³⁷ Ficheiro "20161202_ORCE_Cobertura_v15" disponibilizado na área de acesso restrito do portal *wholesale*.

³⁸ Service Routers – equipamento da rede MPLS da MEO onde terminam os acessos agregados.

Figura 2. Pontos de ligação regional e respetiva cobertura



Esta informação de cobertura permite aos beneficiários, com base nas coordenadas geográficas de uma determinada morada de um seu cliente final, saber (i) se essa morada tem cobertura nas freguesias NC, (ii) qual o PLL associado a essa morada e (iii) qual o PLR associado a essa morada.

O acesso local corresponde ao circuito físico constituído por um par de fibras ponto-a-ponto entre a rede MPLS da MEO e o equipamento NT localizado nas instalações do cliente final do operador.

Os preços³⁹ de instalação dos acessos agregados (AA) e dos acessos locais (AL) correspondem aos preços de instalação dos PL dos circuitos *Ethernet* N1 (circuitos alugados *Ethernet*). As mensalidades dos AA internos correspondem às mensalidades dos PL internos dos Circuitos *Ethernet* N1. As mensalidades dos AA externos e dos AL tipo A e tipo B resultaram da ponderação dos vários tipos de PL externo atualmente disponibilizados na ORCE, sendo que os acessos tipo A não incluem um TP. As mensalidades dos acessos locais tipos C e D correspondem à soma das mensalidades do PL externo nos restantes Grupo de Redes (GR) do país (Urbano e Regional) com a mensalidade de um TP (rota Intra-GR nas restantes zonas do país, Urbano e Regional).

³⁹ Ver tabela 4 do anexo 2 da ORCE.

Relativamente às ligações virtuais (EVC), a MEO apurou um custo médio mensal por Mbps⁴⁰, definindo preços mensais para 9 tipos de EVC, designadamente, EVC Locais e Regionais, cada uma delas com 3 perfis de débito (simétrico, assimétrico 100%/20% e assimétrico 100%/10%) e com 3 classes de serviço (P1 até 1 Gbps, P2 até 500 Mbps e P3 a 100 Mbps).

É intenção da ANACOM que os operadores se pronunciem sobre a nova oferta de conectividade *Ethernet* previamente a qualquer tomada de posição desta Autoridade. Em relação a esta oferta é relevante ter em conta o que foi referido na análise do Mercado 4 sobre a MEO dever desde logo ter em conta as necessidades dos operadores beneficiários, nomeadamente quanto a perfis de débito, de QoS ou SLA, os quais deviam remeter à MEO, em tempo útil, as suas propostas técnicas para discussão e, caso tecnicamente viáveis, para incluir na oferta de referência.

Da informação que a MEO disponibilizou, foram efetuadas propostas em relação a esta oferta por parte da AR Telecom, da NOS e da ONI. Essas propostas foram, resumidamente, as seguintes:

Tabela 1. Resumo das funcionalidades solicitadas nas propostas técnicas dos operadores e resposta da MEO

Propostas técnicas dos operadores interessados	Resposta da MEO
(a) Suporte também na rede GPON da MEO	Não
(b) Partilha de acessos agregados de outras ofertas.	Não
(c) Agregação ao nível central (Picoas e Batalha).	Não
(d) Acesso terminado em <i>Media Converter</i> (MC).	Não ¹
(e) Soluções de redundância com LAG e MC-LAG	Não
(f) QoS – Reposição de serviço: 2 níveis de serviço com mais/menos qualidade.	Não
(g) Qualidade de serviço do acesso local: instalação em 5 dias úteis.	Não
(h) Qualidade de serviço do acesso agregado: 100% das ocorrências.	Não
(i) Inclusão de interfaces 10 Mbps/100 Mbps e 1 Gbps/10 Gbps.	Sim ²
(j) MTU do serviço no mínimo de 2.000 Bytes.	Sim ³
(k) Transparência ao protocolo LACP.	Sim ⁴
(l) Penalidades por incumprimento alinhadas à ORCE.	Sim ⁵
(m) Informação de cobertura (mapas de freguesias, agregação local e regional).	Sim
(n) Coinstalação nos edifícios dos pontos de agregação local e regional.	Sim
(o) Classes de Serviço das ligações lógicas com mais de 2 níveis.	Sim
(p) Débitos superiores a 60 Mbps na classe de serviço P3.	Sim
(q) Assimetria de 10% e 20% no <i>upstream</i> .	Sim
(r) <i>Overbooking</i> do acesso agregado.	Sim
(s) Transparência e disponibilização da lista de exceções.	Sim
(t) Soluções de redundância dos acessos locais e acessos agregados.	Sim
(u) Processos de provisão e reposição alinhados à ORCE.	Sim

¹ Terminado no NT, o qual pode ou não ser um MC.

² Mas 10 Gbps só no agregado a nível regional. A nível local é avaliado caso a caso.

³ Mas apenas garante 1.426 Bytes. Outros casos são sujeitos a análise de viabilidade.

⁴ Mas sujeita a análise de viabilidade no acesso local.

⁵ Mas apenas nos acessos físicos para a provisão e reposição de serviço.

⁴⁰ Que não varia com o tipo de EVC Local/Regional, com o perfil de débito (simétrico versus assimétrico) ou com a Classe de Serviço.

Verifica-se que existem algumas matérias que foram propostas pelos beneficiários mas que a MEO não aceitou, entre as quais o suporte também na rede GPON da MEO.

A ANACOM solicitou aos operadores beneficiários da oferta que remetessem contributos devidamente fundamentados em relação à oferta de conectividade *Ethernet*, os quais serão devidamente ponderados numa decisão autónoma da ANACOM sobre a matéria.

2.2 Propostas de alterações à ORCA e à ORCE efetuadas pelos beneficiários

2.2.1 Informação geográfica relativa à área coberta por central local da MEO

A ONI e a VODAFONE propõem que a MEO passe a disponibilizar informação sobre a área geográfica coberta por cada área de central, no caso da ONI por referência aos códigos postais a sete dígitos, devendo esta informação estar disponível para a ORCA e para a ORCE, sendo, de acordo com a ONI, importante, por exemplo, para o adequado planeamento dos pedidos de circuitos alugados tendo em conta a cobertura das centrais onde já se encontra coinstalada.

Em 15.11.2016, a ONI reforçou a justificação da proposta suprarreferida face à análise da ANACOM ao Mercado 4 na qual se definiram áreas C e NC com base em freguesias. Segundo a ONI, a listagem dos códigos postais (CP7) cobertos por cada central da MEO permitiria facilitar a avaliação de abrangência pela ORCA e pela ORCE das moradas dos clientes, quando o operador está coinstalado numa dada central. Adicionalmente, a ONI sugeriu que fosse publicada uma listagem oficial da distribuição de CP7 pelas freguesias, de forma a existir uma referência única, comumente aceite, para determinação das moradas localizadas em Áreas C e NC.

Adicionalmente, segundo a VODAFONE, não estando a MEO obrigada a ligar o circuito pedido à central local mais próxima nem a fundamentar a decisão de ligação (a outra central), o beneficiário não tem possibilidade de escrutinar a decisão da MEO, a qual comporta discrepâncias tarifárias (mensalidades determinadas em função da distância, conforme Anexo 2 da ORCA) devido ao tipo de ligação que envolve, isto é, a ligação a uma outra central em detrimento da central mais próxima. Adicionalmente, segundo a VODAFONE, não existe qualquer mecanismo que permita ao operador escrutinar a distância apresentada e faturada pela MEO.

Consequentemente a VODAFONE propõe as seguintes alterações:

- (a) Prever expressamente na ORCA a obrigação de a MEO disponibilizar uma ferramenta que permita ao beneficiário conhecer antecipadamente a central que deverá servir cada um dos PTR do circuito e que deverá servir de base à faturação do circuito em causa.

- (b) A mesma ferramenta deverá contemplar também a informação relevante por forma a permitir o cálculo da distância de cada troço principal. Deve existir um mecanismo que permita ao beneficiário verificar a exatidão da informação relativa à distância apresentada pela MEO.
- (c) Nos casos em que comprovadamente se verifique uma impossibilidade técnica de efetuar a ligação do circuito à central mais próxima, a ORCA deve consagrar expressamente o dever da MEO fundamentar adequadamente a decisão técnica de seleção de uma determinada central MEO em detrimento da mais próxima.

A NOS ressaltou que o tema da ausência de transparência sobre a central a que os clientes estão ligados já foi comunicado à ANACOM em 2012 e 2013, tendo havido interações com a MEO no sentido de acordar um processo que, mesmo não estando na oferta, pudesse acautelar aquela necessidade, a qual tem sérios impactos na capacidade dos operadores estimarem com fiabilidade os custos associados⁴¹ e, por conseguinte, definirem ofertas para o mercado empresarial. A NOS refere que, não obstante estes seus esforços, os operadores continuam sem qualquer ferramenta que assegure a transparência necessária, reiterando a necessidade de uma solução/procedimento que permita aos operadores obterem:

- (a) a configuração completa dos circuitos, no que respeita aos respetivos pontos de ligação dos troços principais, ou, no mínimo,
- (b) de forma atempada e prévia à contratação, uma revisão da arquitetura (TP+PL) proposta pela MEO sem que haja lugar a uma cobrança de qualquer valor administrativo.

No âmbito dos circuitos alugados, apesar da ligação a uma determinada central local se basear, à partida, num critério de proximidade, nem sempre tal sucede na prática, pelo que os operadores deveriam ser melhor informados pela MEO nas situações em que o segmento terminal/prolongamento local não é ligado à central mais próxima. Esta situação poderá ser agravada com a segmentação geográfica dos segmentos terminais (Áreas C, ANC e NC) e dos segmentos de trânsito (Rotas C e NC) em que determinados segmentos estão regulados e outros não. Reconhece-se assim a importância do conhecimento prévio pelos operadores sobre os custos em que incorreriam ao contratar determinado circuito de modo a poderem tomar uma decisão informada sobre o investimento a realizar, se sobre infraestrutura própria ou com recurso à ORCA ou à ORCE.

Neste contexto, tal como referido na secção 2.3 do Anexo 1 da ORCE, referente à oferta de conectividade *Ethernet*, a MEO disponibiliza⁴², na área de acesso restrito do portal *wholesale*, um ficheiro no formato KMZ com mapas georreferenciados com a informação geográfica de

⁴¹ Custos associados à mudança de PTR e que incluem o pagamento de mensalidades vincendas no caso de incumprimento de períodos de fidelização e nova instalação.

⁴² A partir da ORCE versão 15, de 02.12.2016.

cobertura das áreas de central e PLL/PLR⁴³. Esta informação de cobertura permite aos beneficiários, com base nas coordenadas geográficas de uma determinada morada de um seu cliente final, saber (i) se essa morada tem cobertura nas freguesias nas Áreas C, ANC ou NC e (ii) qual o PLL e PLR associado a essa morada. Ou seja, a informação de cobertura passou a ser acessível em formato digital e georreferenciado, pelo que a disponibilização deste ficheiro será suficiente para responder à solicitação dos beneficiários em conhecerem previamente as centrais da MEO que constituem os extremos do circuito. No entanto, a informação em causa está acessível no âmbito da ORCE (oferta de conectividade *Ethernet*), devendo a sua utilização ser estendida aos restantes serviços da ORCE e também no âmbito da ORCA.

Quanto à informação sobre as distâncias, tal como referido na ORCA (Anexo 2), a distância do TP corresponde à distância entre as centrais locais terminais às quais estão ligados os PTR, medida em Km. Em resposta ao SPD, a MEO propôs-se disponibilizar uma matriz triangular com as distâncias em linha reta que servirão de referência à faturação dos segmentos de trânsito/TP, o que permitirá aos beneficiários calcularem os preços de circuitos no âmbito da ORCA. Quanto à ORCE, os preços dos circuitos *Ethernet* não dependem da distância (em Km).

D 2. Deve a MEO disponibilizar aos beneficiários a informação geográfica (em formato SIG) de cobertura das suas áreas de central, quer no âmbito da ORCE quer no âmbito da ORCA, bem como uma matriz triangular com as distâncias em linha reta que servirão de referência à faturação dos segmentos de trânsito (na ORCA).

D 3. Deve a MEO justificar, caso a caso, as situações de ligações a uma área de central diferente da que cobre o PTR em questão e, neste caso, deve dar oportunidade ao beneficiário de cessar a contratação do circuito em causa sem custos (com exceção de eventuais custos administrativos em que tenha incorrido, devidamente justificados).

Finalmente, a informação da cobertura geográfica (em formato SIG) das áreas de central da MEO é mais completa do que a informação dos códigos postais a sete dígitos pertencentes a cada área de central. Ainda a este respeito, refira-se que não é possível associar univocamente um código postal a uma área de central, nem é responsabilidade da MEO efetuar tal associação. Cabe aos operadores, com base nos mapas de cobertura das centrais disponibilizados pela MEO em formato SIG, efetuar as análises que pretendam, utilizando quer a informação em formato SIG das áreas das freguesias disponibilizadas pelo CAOP, quer a informação em formato SIG da localização dos códigos postais (CP7), a qual pode ser adquirida aos CTT, sendo matéria que não é da responsabilidade da MEO e/ou da ANACOM.

⁴³ Mapas georreferenciados estruturados por 3 níveis, designadamente com a divisão do território em freguesias com a identificação das freguesias NC, áreas de central da MEO de influência dos 156 PLL e dos 12 PLR, e localização geográfica dos SR.

2.2.2 Instalação / fornecimento

Fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário

A ONI propõe a revisão do processo de fornecimento de serviços da ORCA e da ORCE, por forma a minimizar erros e torná-lo mais eficiente, permitindo a coordenação entre a MEO e o beneficiário, incluindo na realização de testes conjuntos para assegurar o correto funcionamento dos meios instalados, nomeadamente quando houver necessidade de deslocação de técnicos de ambos e do agendamento de uma janela com o cliente final.

Atualmente está previsto que, na sequência de um pedido (de um circuito) por parte do beneficiário, a MEO instale o serviço, deslocando-se, se necessário, às instalações do cliente final do beneficiário, podendo este, apenas após a receção da informação de instalação concluída pela MEO, efetuar os seus próprios testes, incluindo eventuais deslocações dos seus técnicos a essas instalações, caso necessário.

A pretensão da ONI, no fundo, parece ser a de poder realizar testes conjuntos também na fase de fornecimento (à semelhança do que já sucede nas intervenções conjuntas para despiste de avarias) com o objetivo de minimizar a perturbação do cliente final (empresarial), nomeadamente com a redução do número de agendamentos, quer com a MEO, quer com o beneficiário.

O fornecimento com deslocação do técnico da MEO é necessário quando haja necessidade de instalação de equipamentos nas instalações do cliente final, entendendo-se útil que a deslocação de técnicos da MEO e do beneficiário seja coordenada e não ocorra em momentos temporais distintos.

Aliás, nos casos em que é necessária a presença do cliente final do beneficiário no local (para dar acesso ao mesmo à MEO), entende-se que o beneficiário deve poder solicitar, fundamentadamente, o reagendamento da instalação por parte da MEO com base na disponibilidade desse seu cliente, ficando o prazo 'pendente de cliente' (aliás, como aconteceria se o técnico da MEO se deslocasse ao local e o cliente do beneficiário estivesse ausente).

Assim, a alteração dos procedimentos de fornecimento atualmente definidos na ORCA e na ORCE, no sentido de a MEO informar o beneficiário com uma antecedência razoável (e.g. pelo menos 1 dia) sobre o período temporal em que o técnico da MEO estará presente nas instalações do cliente final (empresarial) para concluir o fornecimento do(s) circuito(s), contribui para a redução de múltiplas deslocações em momentos distintos.

Esta alteração não implicará a introdução de uma significativa complexidade no atual processo de fornecimento, não resultando também em prazos de fornecimento mais alargados. Adicionalmente, dado que no âmbito da ORCA e da ORCE não existe uma API/Sistema de Informação (SI) previsto para o fornecimento, esta alteração também não resultará na introdução de custos acrescidos.

Ponderado o benefício para o cliente final e a inexistência de relevante complexidade acrescida, entende-se ser de alterar a ORCA e a ORCE neste ponto.

Em conclusão:

D 4. Deve a MEO alterar os procedimentos atualmente definidos na ORCA e na ORCE, no sentido de informar o beneficiário com uma antecedência razoável (e.g. pelo menos 1 dia) sobre o período temporal em que o técnico da MEO estará presente nas instalações do cliente final para concluir o fornecimento do(s) circuito(s). Nos casos em que é necessária a presença do cliente final do beneficiário no local (para dar acesso ao mesmo à MEO), entende-se que o beneficiário deve poder solicitar, fundamentadamente, o reagendamento da instalação por parte da MEO com base na disponibilidade desse seu cliente, ficando o prazo ‘pendente de cliente’.

Procedimentos específicos de instalação para casos especiais

A VODAFONE defende que a ORCA e a ORCE devem incluir um serviço *Premium*, com procedimentos específicos para casos especiais, quando o beneficiário pretenda instalar determinado circuito com critérios mais exigentes de celeridade, QoS ou outros, tendo em conta as exigências dos seus clientes empresariais, nem sempre sensíveis aos próprios meios de transmissão que o beneficiário necessita para o fornecimento do serviço.

Assim, a VODAFONE propõe a consagração, no âmbito da ORCA e da ORCE, de diferentes processos de instalação específicos e diferenciados (e.g. no preço) que se caracterizem por uma maior celeridade, designadamente, instalação *Premium*, caracterizada por um prazo reduzido (e.g. 1 semana) e remunerado em conformidade (e.g. 25% acima do procedimento *standard*).

Relativamente à definição de um serviço *Premium* na ORCA e na ORCE, a ANACOM na decisão de 12.06.2012 sobre alterações à ORCA e à ORCE, concluiu que “*sem prejuízo para evoluções futuras, [...] não se identifica para já a necessidade de definir na ORCA classes de serviço Premium ou níveis de serviço mais exigentes*”. Mais recentemente na análise do Mercado 4, a ANACOM não identificou tal necessidade, nem outros operadores o fizeram.

Sem prejuízo, nada impede que qualquer beneficiário proponha à MEO (ou que esta por sua própria iniciativa decida) a introdução de novas classes de serviço ainda mais exigentes do que as atualmente previstas nas ofertas. Acresce que os níveis de serviço (prazos de instalação e de reparação) vigentes nas ofertas já são reconhecidamente exigentes, podendo adicionalmente identificar-se situações variadas, como pedidos de circuitos para localizações remotas, sem rede instalada, e cuja disponibilização pode ser mais demorada.

Adicionalmente, verifica-se que o número de instalações solicitadas pelos operadores é já muito reduzido, pelo que o recurso ao serviço *Premium* poderia passar a ser a norma. Deste

modo, caso se viesse a adotar a proposta da VODAFONE, a MEO teria de passar a cumprir prazos de instalação ainda mais exigentes do que os atuais que, como se vê em secção autónoma, são já bastante exigentes por comparação com os prazos noutros Estados-Membros. Adicionalmente, esta priorização poderia ter um impacto negativo nos níveis de serviços atuais.

Pedidos de instalação de circuitos com orçamento

Propõe a ONI que, no caso dos circuitos de fornecimento não razoável, o orçamento realizado pela MEO seja devidamente justificado.

A VODAFONE considera excessivamente penalizador que o beneficiário possa estar sujeito ao pagamento da instalação e custos associados ao fornecimento de um circuito no caso de cancelar o respetivo pedido (por outra razão que não um atraso da MEO superior a 15 dias), pelo que propõe que um beneficiário possa cancelar, sem qualquer penalidade, um pedido de instalação de circuito *Ethernet* no âmbito da ORCE, sempre que o orçamento apresentado pela MEO demonstre que a instalação não é economicamente viável para o beneficiário.

Segundo a NOS, na ORCE, ao contrário dos circuitos de *backhaul*, não existe qualquer prazo para análise de viabilidade de circuitos Inter-ilhas⁴⁴ e, conseqüentemente, a respetiva compensação por incumprimento. Acresce que, segundo a NOS, deve ser definido um prazo máximo para a resposta a qualquer pedido de viabilidade e respetiva compensação por incumprimento⁴⁵. Relativamente ao prazo máximo, a NOS considera que o mesmo não deverá ser superior a 10 dias, à semelhança do que acontece nos serviços *backhaul*, para 100% dos casos (dado o número reduzido de pedidos).

Adicionalmente, a NOS identificou lacunas relativas: (i) ao prazo de notificação pela MEO de que um pedido não é razoável (que pode ocorrer já durante a instalação); (ii) à ausência de detalhe na faturação destes pedidos e à inexistência de níveis de serviço, tendo apresentado as seguintes propostas:

- (a) Definição de um prazo máximo para a comunicação de que um pedido é considerado não razoável, sendo que ultrapassado este prazo o circuito será considerado enquadrável no âmbito dos circuitos abrangidos pelos diferentes níveis de serviço das ofertas.
- (b) Definição de um prazo máximo de apresentação de orçamento detalhado na sequência de pedido do beneficiário e respetivas compensações pelo seu incumprimento.

⁴⁴ A título de exemplo, a NOS informou a ANACOM que desde 17.05.2016 aguardava resposta da MEO sobre um conjunto de pedidos de viabilidade para migração do seu parque de circuitos *Ethernet* nível 1 para ORCE e apenas em 06.12.2016 é que, finalmente, a MEO respondeu ao pedido (cerca de 7 meses depois do pedido), o que criou, segundo a NOS, uma situação de estrangulamento de capacidade no Arquipélago dos Açores.

⁴⁵ Segundo a NOS, esta deve ser crescente com o atraso, ao mesmo tempo que deverá garantir a isenção dos preços de instalação caso o atraso ultrapasse os 15 dias.

- (c) Formalização no texto da oferta de que a recusa do orçamento implica o cancelamento da encomenda sem custos para o beneficiário.
- (d) Identificação das componentes de custo consideradas no orçamento de pedidos não razoáveis e sua apresentação discriminada nos orçamentos apresentados.

De acordo com a ORCA e com a ORCE, *“um pedido de provisão, alteração de débito (upgrade) ou mudança exterior é considerado “não razoável” quando não for viável a recuperação dos custos associados ao seu fornecimento (que variam de Circuito/Acesso para Circuito/Acesso, nomeadamente, em função da localização dos respetivos PTR), apenas com a receita proveniente da aplicação dos preços constantes da Oferta”*, não estando claramente definido nas ofertas que, nestes casos de pedidos “não razoáveis”, a MEO deve apresentar sempre ao beneficiário um orçamento fundamentado e num prazo adequado.

Neste contexto:

D 5. Deve a MEO clarificar que na sequência de receção de pedidos “não razoáveis”, a MEO remeterá sempre aos beneficiários um orçamento.

À partida, entende-se que qualquer orçamento proposto aos beneficiários deve ser sempre fundamentado pela MEO, sendo que, no caso específico de um pedido de circuitos que a MEO considere não razoável, a fundamentação deste orçamento deverá ser mais detalhada, pelo que se acolhe essa proposta da ONI e da NOS.

Neste contexto, aceita-se que a MEO apresente uma justificação qualitativa e desagregue o orçamento em duas componentes, ‘mão de obra’ e ‘material’.

O referido orçamento deve também ser remetido atempadamente pela MEO, sendo que no caso específico dos circuitos de *backhaul* está já definido (ver Anexo 4 da ORCE, secção 1.2), um prazo máximo para tal de 10 dias úteis a contar da data do pedido do beneficiário.

Assim, o prazo máximo para envio do orçamento pela MEO de 10 dias úteis a contar da data do pedido do beneficiário deverá também aplicar-se a qualquer outro tipo de circuito cujo pedido seja considerado pela MEO como “não razoável”. Não obstante, entende-se não impor, de momento, uma compensação por incumprimento pela MEO do prazo de envio de orçamento para 100% dos casos. Contudo, caso sejam identificadas pelos beneficiários situações reiteradas de atrasos significativos e injustificados por parte da MEO no envio dos orçamentos, poderá a ANACOM vir a impor a respetiva compensação por incumprimento.

Neste sentido:

D 6. Deve a MEO fundamentar sempre qualquer orçamento proposto aos beneficiários, o qual deve ser remetido pela MEO no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data do pedido do beneficiário.

Sobre o cancelamento de um pedido de instalação (sem orçamento ou após a aceitação do orçamento), a ORCE⁴⁶ dispõe que *“O OPS poderá proceder ao cancelamento de um pedido de instalação de um circuito, estando sujeito ao pagamento, à MEO, do montante equivalente ao preço da respetiva instalação, acrescido dos custos por esta incorridos no processo técnico de fornecimento, a menos que esse cancelamento seja motivado por um atraso na instalação do circuito imputável à MEO superior a 15 dias, caso em que não é devido qualquer valor pelo OPS. Ao receber um pedido do cancelamento de uma instalação, a MEO informará o OPS dos custos incorridos até ao cancelamento, bem como da data em que teve início o processo técnico de fornecimento do circuito”*.

Contudo, no caso particular de pedido de instalação de circuito com orçamento (considerado “não razoável” pela MEO), não está explicitamente prevista nas ofertas a possibilidade de o beneficiário não aceitar o orçamento apresentado pela MEO e ter a opção de cancelar aquele pedido.

Com efeito, na sequência de um pedido de instalação de um circuito em que a MEO tenha de analisar a sua razoabilidade e apresentar orçamento, o beneficiário apenas poderá aferir da viabilidade económica do seu pedido em função do montante apresentado pela MEO para a referida instalação. Não parece razoável obrigar-se o beneficiário, em qualquer caso, mesmo que considere inviável tal orçamento, a manter a encomenda do circuito ou a pagar a totalidade da instalação quando tal não ocorreu, devendo assim dispor de um período temporal para responder à MEO, aceitando ou recusando o orçamento e, neste último caso, cancelar o pedido. Julga-se razoável um prazo máximo de 20 dias úteis, não obstante se considerar que os beneficiários têm todo o interesse em responder com a maior brevidade possível, estando o pedido em situação de ‘pendente de cliente’.

Não obstante, a MEO incorre em custos ao efetuar tal análise e orçamentação pelo que a pretensão da VODAFONE e da NOS de poder cancelar o pedido, sem haver lugar a qualquer pagamento, não poderá ser acolhida. Releva-se que, ao contrário do referido pela VODAFONE, neste caso não se trata do pagamento de uma “penalidade”.

De igual modo, após aceitar o orçamento, caso o beneficiário venha posteriormente a cancelar o pedido, estará *“sujeito ao pagamento, à MEO, do montante equivalente ao preço da respetiva instalação, acrescido dos custos por esta incorridos no processo técnico de fornecimento”*.

⁴⁶ Bem como a ORCA.

Assim:

D 7. Deve a MEO permitir que o beneficiário possa cancelar um pedido de instalação que foi objeto de uma análise de viabilidade com orçamentação realizada pela MEO, se concluir que tal lhe é inviável, ficando sujeito apenas ao pagamento do valor correspondente ao custo efetivamente incorrido pela MEO na realização dessa análise de viabilidade e orçamentação. Nestes termos, após apresentação do orçamento, deve a MEO esperar pela resposta de aceitação, ou não, do orçamento pelo beneficiário, a qual poderá ser remetida no prazo máximo de 20 dias úteis, ficando o pedido ‘pendente de cliente’. Se o beneficiário não confirmar nesse prazo, o pedido é automaticamente cancelado.

Alterações de procedimentos de instalação

A VODAFONE alega que se tem deparado com inúmeras situações de: (i) incorreta identificação dos circuitos no local de entrega, (ii) falta de agendamento da entrega (pela MEO) com os responsáveis indicados para cada PTR, (iii) falha no envio dos pontos de situação semanais, por parte da MEO, bem como (iv) alguns problemas de aceitação de moradas por parte da mesma (mesmo quando essas moradas constam na base de dados dos CTT). Considerando os constrangimentos identificados, a VODAFONE propõe que sejam aperfeiçoados os termos de funcionamento da ORCA e da ORCE, designadamente a:

- (a) Instituição de uma penalidade para as situações em que a MEO não identifica corretamente os circuitos no ponto de entrega (e.g. 50% do preço de instalação).
- (b) Consagração da possibilidade de os beneficiários poderem requerer à MEO o projeto de execução de determinado circuito.
- (c) Obrigação de a MEO contactar sempre o responsável pelo PTR indicado pelo beneficiário no pedido do circuito, com vista ao agendamento de entrega do serviço.
- (d) Possibilidade de o beneficiário enviar, no pedido de encomenda, as coordenadas geográficas do(s) PTR(s).
- (e) Definição de uma penalidade para a falha do envio do ponto de situação semanal dos pedidos em curso (e.g. 10% do preço de instalação de cada circuito em curso).
- (f) Definição expressa que a MEO não pode recusar uma morada quando a mesma conste da base de dados dos CTT.

A proposta da VODAFONE referida na alínea a) faz sentido, uma vez que, se a MEO identificar incorretamente um circuito no local da instalação, poderá levar a que o beneficiário da oferta grossista (que para todos os efeitos é o fornecedor do cliente final) incorra em custos. Com efeito, a identificação errada de um circuito pela MEO, no local da instalação, poderá no limite dar azo a que o cliente final não fique com o serviço ativo (porque o porto assinalado não está

ativo) ou mesmo coloque inoperacional um circuito que esteja a funcionar, pensando que seria o recentemente instalado pela MEO. Assim, a ANACOM entende que não se trata de uma penalização (como referido pela VODAFONE) a impor à MEO, mas que tal deva assumir a forma de um desconto concedido pela MEO sobre o preço de instalação do circuito, entendendo-se razoável a aplicação, neste contexto, de uma percentagem de desconto de 35%.

Em relação à proposta da alínea b), a VODAFONE, não detalhou o que entende por “*projeto de execução de um circuito*”, nem fundamentou os motivos pelos quais pretende ter acesso a esse projeto. Em todo o caso, à partida, esta pretensão da VODAFONE não poderá ser acolhida, por questões relacionadas com confidencialidade e segredo de negócio (e.g. informação sobre a estrutura e encaminhamentos na rede de transporte da MEO). A própria natureza do serviço de circuitos alugados a prestar pela MEO pressupõe a ligação de dois pontos com determinadas características conforme previsto nos Anexos 1 da ORCA e da ORCE.

A pretensão identificada na alínea c) é razoável, até porque no contexto das ofertas já é disponibilizado no formulário de encomenda o contacto e o telefone do responsável (do beneficiário) pelo PTR, pelo que este deverá ser usado sempre pela MEO. O não cumprimento sistemático desta obrigação poderá resultar na aplicação de compensações por incumprimento.

A ANACOM entende que as compensações por incumprimento devem ser aplicadas aos principais prazos e objetivos e não a toda e qualquer ação prevista na oferta. Por exemplo, os pontos de situação semanal dos pedidos em curso não foram impostos pela ANACOM, tratando-se de uma facilidade introduzida pela MEO na oferta. A introdução de uma compensação por incumprimento no envio desta informação poderia significar que a MEO forneceu todos os circuitos no prazo mas, por não ter efetuado os pontos de situação, teria de incorrer em compensações, o que não é de todo razoável. Assim, não se acolhe a proposta da VODAFONE identificada na alínea e).

A proposta identificada na alínea d) é também razoável, podendo o beneficiário, querendo, incluir as coordenadas geográficas do(s) PTR(s) no formulário, em formato a acordar com a MEO, devendo a MEO usar esta informação no caso específico de haver dúvidas relativas à morada. Assim, entende-se que a MEO não deverá rejeitar um pedido de fornecimento (por morada incorreta) se o beneficiário indicar no mesmo as coordenadas geográficas do(s) PTR (conforme previsto na D9) ou se indicar a morada e a mesma constar inequivocamente da informação publicamente disponível no sítio dos CTT na Internet.

Em conclusão:

D 8. Deve a MEO contactar sempre o responsável pelo PTR indicado pelo beneficiário no pedido do circuito, com vista ao agendamento de entrega do serviço. Caso a

MEO não identifique corretamente o circuito no local da instalação, deverá aplicar um desconto de 35% sobre o preço de instalação desse circuito.

D 9. Deve a MEO alterar o formulário de encomenda do circuito, na ORCA e na ORCE, para prever a possibilidade de o beneficiário introduzir as coordenadas geográficas do(s) PTR(s).

D 10. A MEO não pode recusar um pedido de fornecimento alegando “morada incorreta” – e consequentemente colocando o pedido de circuito em situação de ‘pendente de cliente’ – quando a morada de um PTR indicada pelo beneficiário conste do sítio dos CTT na Internet ou quando este indica, no pedido do circuito, as coordenadas geográficas correspondentes a essa morada (a qual deve prevalecer, caso haja incompatibilidade entre as duas informações).

Revisão do processo de migração/mudança exterior

Para a VODAFONE, o processo de migração/mudança exterior apresenta constrangimentos operacionais ao serviço prestado aos seus clientes finais, uma vez que a MEO não consegue assegurar a não interrupção do serviço. Deste modo a VODAFONE refere que é comumente confrontada com a necessidade de ter que optar por instalar um novo circuito no novo local (pagando o dobro do preço, face à mudança exterior) ou solicitar a referida mudança exterior em horário extraordinário (pagando um valor adicional, orçamentado pela MEO).

Assim, a VODAFONE propõe um aumento da robustez da ORCA e da ORCE, devendo o processo de migração/mudança exterior realizar-se sem qualquer interrupção do serviço, e definir-se uma penalidade efetivamente dissuasora para prevenir tais ocorrências, no montante quatro vezes superior ao preço da mudança exterior, acrescido de 25% por cada hora de interrupção do serviço.

A migração/mudança de um qualquer circuito alugado não é tecnicamente possível de se realizar sem qualquer interrupção do serviço, a não ser que hajam soluções de *backup*/securização que garantam a continuidade do serviço. Neste contexto, a realização da mudança exterior em horário extraordinário ou eventuais soluções temporárias de *backup*, ainda que com limitações a nível da qualidade ou capacidade, minimizando o impacto da interrupção, são opções que o beneficiário poderá assumir, caso entenda dever minimizar o serviço prestado aos clientes finais, incorrendo naturalmente em custos acrescidos.

Assim, havendo sempre numa situação normal lugar a uma interrupção do serviço ainda que mínima, não seria proporcional impor, tal como solicitado pela VODAFONE, uma penalidade à MEO dissuasora de uma ocorrência que não pode ser evitada. Por conseguinte, aquela pretensão da VODAFONE não poderá ser acolhida.

Com efeito, dado todo um leque de circunstâncias possíveis de ocorrer numa migração (e.g. desvio de traçados) cuja duração temporal é difícil de prever, não é possível definir um prazo máximo de interrupção aplicável a todas essas situações.

No entanto, a ANACOM reconhece que o tempo de interrupção associado a uma migração/mudança exterior deverá ser o mínimo possível, por forma a provocar o menor impacto para o cliente do beneficiário, pelo que se insta a MEO a envidar os melhores esforços no sentido da redução daquele período, informando sempre que possível o beneficiário sobre a duração máxima prevista da interrupção associada à migração/mudança exterior.

Pendências de cliente no fornecimento de circuitos

Rejeições de pedidos pela MEO após geração de n.º GECA

Para a ONI, na API de fornecimento da ORCA e da ORCE, após aceitação de um pedido com geração do n.º GECA pela MEO, não deverá haver rejeição desse pedido. Assim, tendo sido gerado o n.º GECA, a ONI defende que a MEO só poderá suspender o fornecimento por pendência de cliente, indicando sempre via API o motivo dessa pendência.

Não se compreende totalmente a proposta da ONI que parece descontextualizada, desconhecendo-se, quer a existência de uma API de fornecimento de circuitos pela MEO no âmbito da ORCA ou da ORCE, quer a existência de situações em que, após aceitação de um pedido com geração do n.º GECA, a MEO venha a rejeitar o pedido.

De facto, no âmbito destas ofertas grossistas, os pedidos de encomenda de circuitos são efetuados pelo operador beneficiário através do envio à MEO de formulários por correio eletrónico. Em todo o caso, face à reduzida procura de circuitos registada particularmente no âmbito da ORCA são questionáveis os benefícios associados à criação, pela MEO, de uma nova API face aos custos que estarão envolvidos, os quais terão naturalmente de ser repercutidos nos beneficiários da ORCA.

Pedido de fornecimento ‘pendente de cliente’

Segundo a ONI, está prevista a suspensão pela MEO da contagem do tempo, para efeitos de apuramento dos prazos de fornecimento, durante os períodos em que o fornecimento está pendente de cliente (e.g. por impossibilidade de acesso às instalações do cliente final do beneficiário). No entanto, de acordo com a ONI existem casos em que a MEO coloca indevidamente o fornecimento de um circuito no estado de ‘pendente de cliente’, reconhecendo esta posteriormente que a suspensão é indevida. Nesses casos, na determinação do prazo total de instalação, a ONI refere que a MEO não soma o tempo de pendência de cliente indevido ao tempo de instalação da sua responsabilidade. Assim, propõe a ONI que a MEO passe a incluir, no prazo total de fornecimento, a duração dos períodos indevidamente classificados

como ‘pendente de cliente’. Adicionalmente, no sentido de contribuir para uma efetiva redução dos tempos de fornecimento, a ONI pretende que:

- (a) A MEO apenas possa colocar um pedido de fornecimento no estado ‘pendente de cliente’ nos casos em que tal se justifique, após ter fornecido toda a infraestrutura da MEO necessária para o fornecimento do serviço.
- (b) Seja definida uma penalidade aplicável à MEO pelos períodos de ‘pendente de cliente’ indevidos.

A NOS identificou ineficiências na caracterização de pendências de cliente, nas notificações submetidas pela MEO e na ausência de contactos diretos para a resolução destes constrangimentos. A solução passará, segundo a NOS, pelo estabelecimento de mecanismos mais expeditos de comunicação de pendências de cliente e um maior detalhe na sua caracterização, em termos acordados entre a MEO os beneficiários e por estabelecer, como procedimento obrigatório, a troca de informação através de telefone com os contactos do operador.

Nos termos da ORCA e da ORCE já se encontra previsto que, no apuramento do prazo de instalação de um circuito, não se contabilizam os tempos de atraso resultantes de motivos não imputáveis à MEO, como por exemplo, os tempos de ‘pendente de cliente’ e os tempos de atraso decorrentes de facto impeditivos⁴⁷, bem como as ocorrências resultantes de eventos classificados como força maior.

A caracterização das pendências de cliente já está claramente vertida nas ofertas, encontrando-se um pedido ‘pendente de cliente’ quando o processo de instalação, alteração e/ou reparação de um circuito está suspenso por motivos exclusivamente imputáveis ao beneficiário, impedindo a MEO de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade, sendo o beneficiário sempre notificado de tal situação. Nos termos da ORCA e da ORCE são até dados vários exemplos de tais situações⁴⁸. Neste contexto, não se identificam as ineficiências na caracterização de pendências de cliente aludidas pela NOS.

Por outro lado, também está previsto que os atrasos que não sejam imputáveis à MEO, excetuando as situações de ‘pendente de cliente’, são sempre analisados e tratados caso a caso, “sendo remetida aos OPS a justificação detalhada para o atraso” e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é imputável à MEO.

Assim, a solicitação da ONI trata precisamente da situação complementar à prevista nas ofertas, ou seja, caso se apure que um período de ‘pendente de cliente’ é, afinal, indevido (ou

⁴⁷ Por parte de Câmaras Municipais ou de outras entidades.

⁴⁸ A falta de repartidor coaxial no módulo coinstalado do beneficiário, a colocação de morada incorreta, a impossibilidade de acesso da MEO por ausência do contacto do beneficiário, o tempo associado ao agendamento de visitas entre o beneficiário e o seu cliente final, o desconhecimento do pedido ou do local exato onde deve ser instalado o circuito (por parte do responsável pelas instalações onde o mesmo se pretende instalar) e o facto dos edifícios ainda se encontrarem em construção ou por motivos de obras nas instalações.

seja, imputável à MEO), o mesmo deve passar a ser contabilizado (pela MEO) no cálculo do tempo total de fornecimento de circuito, o que é razoável.

A ANACOM considera que deve ser definido um prazo (razoável) para o beneficiário reclamar de uma pendência de cliente que considere indevida, prazo esse que se define em 2 dias úteis.

Assim, estabelece-se que:

D 11. O beneficiário tem 2 dias úteis após a notificação de pendência de cliente por parte da MEO para reclamar, se a considerar indevida. Nos casos em que se confirme que a pendência de cliente foi indevida, deve sempre ser contabilizado pela MEO, no prazo total de fornecimento, o período indevidamente classificado como ‘pendente de cliente’.

Deste modo, é reposta a situação real, entendendo-se assim não definir desde já uma compensação por incumprimento a impor à MEO por ter inicialmente alegado períodos de ‘pendente de cliente’ indevidos.

No entanto, caso sejam comprovadas reiteradas situações em que a MEO alegue indevidamente períodos de ‘pendente de cliente’ ou não adicione o período de ‘pendente de cliente’ indevido ao tempo de fornecimento do circuito, a ANACOM poderá rever a sua posição sobre a matéria no sentido de poder vir a impor uma compensação por incumprimento.

Por fim, tendo a MEO responsabilidades exigentes em termos de fornecimento do serviço, o beneficiário e o seu cliente final devem também ter todo o interesse em desenvolver todos os esforços para desbloquear eventuais situações que possam impedir o fornecimento do serviço. Deste modo, e tendo também em conta as diferentes possibilidades concretas associadas a pendências de clientes, não se acolhe – sem que haja mais informação que comprove que a MEO se encontra a utilizar este argumento de forma abusiva – a proposta da ONI de a MEO apenas poder colocar um pedido de fornecimento no estado ‘pendente de cliente’ após ter fornecido toda a infraestrutura da MEO necessária para o fornecimento do serviço.

Revisão dos prazos para início de faturação pela MEO de circuitos “pendentes de cliente”

A ONI refere que a faturação de circuitos é feita pela MEO a partir da data de pedido quando um circuito se encontra em situação de ‘pendente de cliente’ por um período superior a 30 dias seguidos ou intercalados, o que considera não ser justo, uma vez que, nestes casos, existe também trabalho a realizar pela MEO para o qual estão definidos prazos.

Assim, nos casos de ‘pendente de cliente’ por mais de 30 dias seguidos ou intercalados, a ONI propõe que a MEO fature o circuito desde a data do pedido, acrescido do prazo de fornecimento (para 95% dos casos) para o tipo de circuito em causa, pelo que a MEO passaria a faturar nas seguintes datas:

- (a) Circuitos Tipo 1: data de pedido + 20 dias.

(b) Circuitos Tipo 2: data de pedido + 30 dias⁴⁹.

Havendo um período de tempo entre a data de pedido e a data de fornecimento, que não é da responsabilidade da MEO, não é razoável penalizá-la no sentido de esta passar apenas a faturar a partir da “data de pronto técnico”, uma vez que já terá incorrido em custos sem que a faturação se inicie por motivos que lhe são totalmente alheios. Ainda assim, atualmente a ORCA e a ORCE não penalizam “pendências de cliente” até 30 dias seguidos ou intercalados. Compare-se os 30 dias para a resolução de uma pendência de cliente com os 20 dias exigidos à MEO para o fornecimento do circuito (Tipo 1). De facto, não se pode exigir à MEO prazos reduzidos para a instalação de circuitos e, simultaneamente, penalizá-la quando está em condições para cumprir esses prazos mas do lado do cliente final não existem condições para o fornecimento do serviço.

Em qualquer caso, é responsabilidade do beneficiário efetuar as diligências necessárias para que as pendências de cliente sejam ultrapassadas o mais rapidamente possível, tal como é responsabilidade da MEO fornecer os circuitos nos prazos definidos (incorrendo em compensações por incumprimento caso não o faça).

Finalmente, releva-se que esta questão já foi analisada pela ANACOM (em anteriores alterações à ORCA e à ORCE), não constituindo matéria nova que resulte numa revisão do anterior entendimento.

Prazo mínimo de permanência de 12 meses nos circuitos ORCE

Defende a ONI que a aplicação aos circuitos *Ethernet* de um prazo mínimo de permanência de 12 meses⁵⁰ é injustificável, devendo ser eliminada.

Em determinados serviços grossistas da MEO, esta apenas consegue recuperar totalmente os custos incorridos com o respetivo fornecimento, através das mensalidades e não apenas através do preço de instalação. Assim, sendo este o caso do fornecimento pela MEO de circuitos *Ethernet* no âmbito da ORCE, justifica-se que esteja previsto um prazo mínimo de permanência de 12 meses.

Com efeito, segundo o SCA da MEO de 2015 relativo ao produto ORCE, a instalação é significativamente deficitária, pelo que uma eventual eliminação do prazo mínimo de permanência teria de ser acompanhada por um aumento substancial do preço de instalação, em cerca de 12 vezes.

Acresce que este prazo mínimo de permanência já existe desde a primeira versão da ORCE publicada em dezembro de 2010, tendo já sido objeto de análise e aceitação pela ANACOM, nomeadamente no contexto da fundamentação para os preços da ORCE.

⁴⁹ Julga-se que se trata de um lapso, já que o prazo de fornecimento de circuitos do Tipo 2, para 95% dos casos, é de 40 dias (sendo 30 o prazo que a ONI propõe que seja definido).

⁵⁰ Referida na secção 1.4 do Anexo 2 da ORCE.

2.2.3 Reparação de avarias

Automatização de processos / API

Segundo a ONI, no contexto das ofertas reguladas atualmente só existe uma API de reposição (reparação de avarias) para a ORALL, através da qual o beneficiário comunica avarias à MEO e verifica o ponto de situação da sua resolução, garantindo a coerência da informação temporal de abertura e de fecho das avarias entre os sistemas da MEO e dos beneficiários e automatizando os processos associados à resolução de avarias (e.g. agendamentos e intervenções conjuntas).

Assim, no sentido de assegurar uma total transparência de processos e maior automatização da resolução das avarias, a ONI considera que devem ser desenvolvidas API similares para todas as ofertas de referência, passando a MEO a disponibilizar informação básica sobre o estado de funcionamento dos circuitos, permitindo ao beneficiário verificar se existem problemas já detetados pela MEO ou se os circuitos estão a funcionar normalmente.

Acresce que, segundo a ONI, a MEO deveria proceder proactivamente à deteção e reparação de avarias, informando o beneficiário de qualquer avaria que detete e iniciar de imediato a sua correção, sem esperar pela comunicação de avaria detetada pelo beneficiário.

Adicionalmente, a VODAFONE considera que todas as ações e comunicações devem ser efetuadas via API e que todos os procedimentos associados se devem reger pelo “*princípio da celeridade*”.

O desenvolvimento de uma API de reposição tem custos para a MEO e também para os beneficiários. Acresce que as API podem não ter a utilização perspectivada, como aconteceu, por exemplo, com a API que foi desenvolvida no âmbito da ORALL, a qual não foi utilizada pelo operador que tinha o maior número de acessos contratados ao abrigo daquela oferta e que também tinha sugerido a sua implementação.

Neste contexto, e atento o reduzido parque nas ofertas (ligeiramente superior a dois mil circuitos na ORCA e a mil circuitos na ORCE) e que inclusivamente se encontra a diminuir (ver figuras seguintes), a ANACOM entende que não se justifica impor à MEO o ónus de desenvolver uma API de reposição para aquelas ofertas, dado que os custos de desenvolvimento teriam de ser (integralmente) repercutidos por relativamente poucas entidades, algumas das quais com um volume extremamente reduzido de circuitos (menos de uma dezena) e que não manifestaram tal necessidade.

Gráfico 1. Evolução do parque de circuitos (extremo-a-extremos e parciais) contratados ao abrigo da ORCA

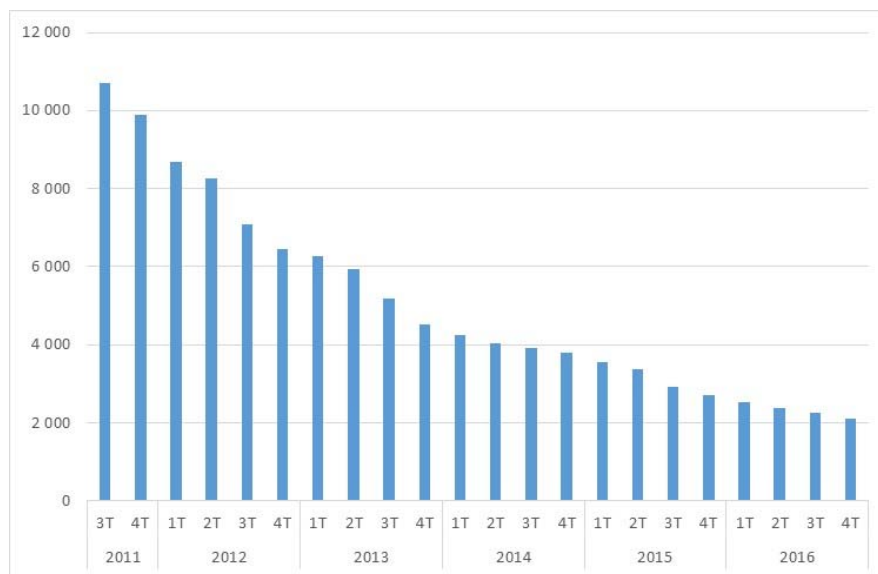
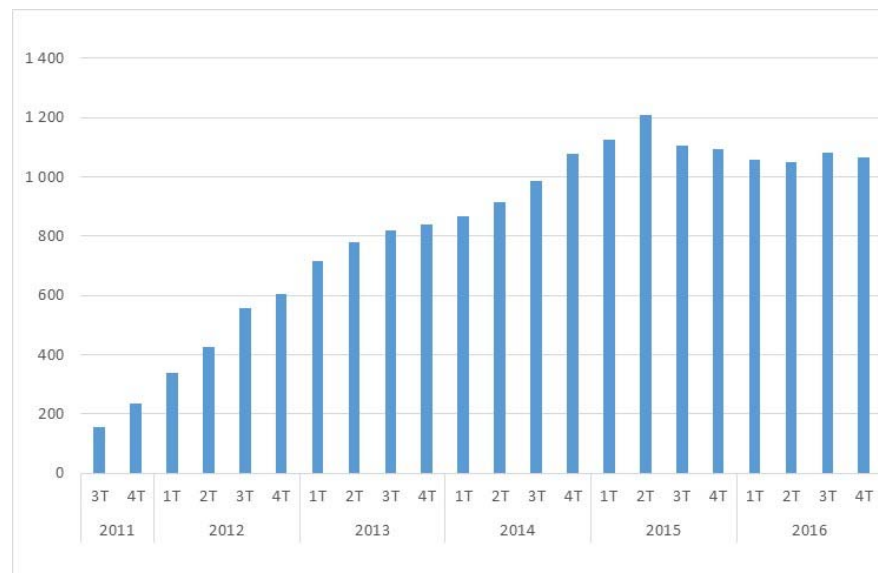


Gráfico 2. Evolução do parque de circuitos contratados ao abrigo da ORCE



Quanto à pretensão da ONI de início “*de forma proactiva pela MEO*” do processo de reparação de avarias, refira-se que uma falha num circuito pode não constituir necessariamente uma avaria mas sim ser resultante de um ato deliberado (realização de testes, por exemplo, pelo cliente final) e, nesse caso, não se justifica o desencadear pela MEO de qualquer processo de resolução de avarias, existindo ainda avarias que não são da responsabilidade da MEO, pelo que é desejável que o beneficiário proceda previamente ao despiste adequado dessas eventuais avarias.

Deste modo, para uma maior segurança e certeza no processo, e sem prejuízo para eventuais procedimentos que a MEO possa desencadear, o início da reparação deve ser sempre precedido do envio de uma comunicação do beneficiário à MEO para início do processo de reparação. Não se entende aliás que o processo possa ser outro, uma vez que a entidade que está sem serviço ou com serviço degradado deverá tomar a iniciativa de solicitar a intervenção. Nem se entende que o tempo ou procedimentos envolvidos nesta comunicação seja de algum modo desproporcional que exija o desenvolvimento de outros processos. Adicionalmente, caso se obrigasse a MEO a desencadear, por sua própria iniciativa, a reparação da avaria, não é evidente como se verificaria o cumprimento de tal obrigação.

Assim, não é adequado alterar o atual processo de reparação de avarias no sentido de impor explicitamente à MEO o ónus de iniciar o processo de reparação de avarias, sem que haja uma comunicação formal por parte do beneficiário (momento inequívoco para a contagem dos prazos de reparação).

Sem prejuízo, a ANACOM entende que a MEO, na qualidade de operador de rede e fornecedor grossista de circuitos alugados, deve manter a sua rede num estado permanentemente operacional e reparar de forma célere qualquer avaria que os seus sistemas detetem e que seja da sua responsabilidade.

Avarias indevidas – despiste inicial e eventual deslocação de técnico da MEO

Segundo a ONI, a não existência de um tempo limite para o despiste inicial implica que, em muitas situações, a MEO faça um despiste remoto para verificar se a avaria é da sua responsabilidade, mas apenas comunica ao beneficiário o resultado desse despiste horas depois e eventualmente com a indicação de que, afinal, estava "*Correto Quando Ensaiado*" (CQE) e não existiria avaria, o que se traduz em atrasos desnecessários no processo de resolução e fecho de avarias pelo beneficiário.

Consequentemente, tendo em conta os casos de avarias indevidas com envio de técnico da MEO ao local ou verificadas remotamente como não existentes, a ONI propõe que:

- (a) Uma avaria classificada pela MEO como indevida mas em que foi enviado técnico ao local deva ser classificada como "*CQE com deslocação*", não devendo ser cobrada (a MEO deveria ter verificado que a avaria existia antes do envio do técnico).
- (b) As avarias verificadas remotamente pela MEO como inexistentes devam ser classificadas como "*CQE sem deslocação*", com aplicação de um preço por comunicação de avaria indevida mais baixo e comunicadas ao beneficiário 30 minutos após abertura da avaria.

Assim, segundo a ONI, a definição de um período de 30 minutos após a comunicação de uma avaria pelo beneficiário deverá ser suficiente para que a MEO realize um despiste (remoto) inicial que lhe permita averiguar se a avaria lhe é imputável ou se são necessários testes

adicionais, eventualmente em conjunto com o beneficiário, devendo ao fim desses 30 minutos a MEO comunicar ao beneficiário o resultado do despiste inicial.

Adicionalmente, em caso de resolução de avarias indevidas e sempre que o tempo de resolução for inferior a 30 minutos, a ONI defende que a MEO deve cobrar ao beneficiário um valor inferior ao estabelecido atualmente para avarias indevidas.

Atendendo a todas as situações possíveis de avaria, entende-se que a definição de um tempo limite para o despiste inicial de toda e qualquer avaria não resolverá *per se* o problema, nem contribuirá sempre para a resolução mais célere da avaria em questão. De facto, é provável que existam situações de avaria cuja origem e responsabilidade seja impossível de ser diagnosticada em apenas 30 minutos. Aliás, existem mesmo situações em que existe desacordo quanto à responsabilidade da avaria.

Em qualquer caso, deve a MEO, sempre que possível, efetuar de imediato testes remotos para despiste da avaria e identificação da responsabilidade.

Em geral, entende-se que é excessiva uma demora de várias horas na comunicação do fecho de avaria pela MEO após a realização de testes remotos, em especial nas avarias fechadas pela MEO com a codificação AVOL02 (*“Correto Quando Ensaiado”*).

Assim, após a comunicação de uma avaria por um beneficiário à MEO, entende-se que, no caso de a MEO efetuar um despiste remoto e verificar que a avaria não é da sua responsabilidade, tratando-se de uma avaria indevida, a comunicação de fecho deve ser remetida ao beneficiário da ORCA/ORCE sem demoras injustificadas e pelo meio que considerar mais eficiente – nomeadamente através de um telefonema – e deverá passar a incluir a informação sobre o momento (h:m:s) em que esse despiste remoto foi concluído.

Se a MEO considerar mais eficiente e/ou que tem menos impacto e custos nos seus sistemas, pode concluir formalmente o processo de reparação da avaria num passo subsequente, com o envio ao beneficiário do fecho formal da avaria, incluindo o motivo de fecho e o momento em que o despiste remoto foi concluído.

D 12. Nos casos em que a MEO efetue um despiste remoto e verifique que a avaria não é da sua responsabilidade, tratando-se de uma ‘avaria indevida’, a comunicação (por exemplo, através de telefonema) desse resultado deve ser feita sem demoras injustificadas ao beneficiário. O fecho formal (que deve ser sempre realizado) pode ser comunicado pela MEO em fase posterior, passando este a incluir a informação sobre o momento (h:m:s) em que esse despiste remoto foi concluído.

Para já, a ANACOM entende não dever especificar um prazo para essa comunicação, nem compensações por incumprimento, sendo que caso se observem discrepâncias significativas e injustificadas entre a informação sobre o momento (h:m:s) em que o despiste remoto foi concluído e a respetiva comunicação ao operador ou durações excessivas para os testes

remotos, poderá a ANACOM vir a impor esses prazos e respetivas compensações por incumprimento.

Adicionalmente, a ANACOM reconhece a razoabilidade de separar as situações de existência, ou não, de deslocação de técnico da MEO ao local (deslocação essa que deverá ocorrer apenas quando o despiste remoto não é conclusivo), para efeitos do valor a pagar à MEO no caso de avarias indevidas. Com efeito, reconhece-se que na ORCA e na ORCE não é totalmente claro se as situações de avarias, não só as classificadas como “*Correto quando ensaiado*” como também com outros motivos de fecho, envolvem exclusivamente a realização de ensaios remotos pela MEO ou também envolvem eventuais deslocações de técnico da MEO ao local.

Contudo, a proposta da ONI para se desagregar o motivo de fecho AVOL02 em função de ter, ou não, deslocação associada, à partida não se justificaria, porque existem deslocações de técnicos da MEO ao local mesmo noutras situações de avaria, acarretando alterações substanciais nas classificações dos motivos de fecho (e.g. secções 4.10 e 3.10 do Anexo 5, da ORCA e da ORCE, respetivamente).

Com efeito, segundo os dados da MEO, a resolução de participações, para os motivos associados à responsabilidade do operador, envolve na grande maioria a deslocação de técnicos da MEO ao terreno e apenas nos motivos de fecho ‘Participação incorreta’ e ‘Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente’ não há normalmente essa deslocação.

No entanto, reconhecendo-se a razoabilidade de separar as situações de existência, ou não, de deslocação de técnico da MEO ao local, para efeitos de faturação de ‘avaría indevida’ (devendo ser inferior neste último caso), a ANACOM admite que, caso seja de mais simples implementação, a MEO possa, em substituição do princípio referido, manter a cobrança da deslocação nas avarias da responsabilidade do beneficiário, com exceção daquelas com os motivos ‘AVOL07 – Participação incorreta’ e ‘AVOL12 – Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente’:

D 13. Deve a MEO incluir na comunicação de fecho de avaria informação sobre a existência, ou não, de deslocação de técnico da MEO ao local, devendo o preço por participação indevida de avaria contemplar as situações com e sem deslocação. Em substituição da regra supra pode a MEO manter a cobrança da deslocação nas avarias da responsabilidade do beneficiário, com exceção daquelas com os motivos ‘AVOL07 – Participação incorreta’ e ‘AVOL12 – Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente’.

No caso de uma avaria inexistente ou da responsabilidade do próprio beneficiário, não se suscita alterar o valor a pagar à MEO pela “participação de avaria indevida”, em função do

tempo decorrido até à comunicação pela MEO ao beneficiário ser ou não inferior a 30 minutos, mas sim em função de haver, ou não, uma deslocação do técnico da MEO ao local.

Avarias indevidas - procedimentos e compensações por incumprimento

A ONI propõe que, para as avarias indevidamente fechadas pela MEO, a MEO pague uma compensação de acordo com o previsto no tarifário para abertura indevida de avarias.

A ONI defende ainda que devem ser sempre imputadas à MEO as avarias cuja: (i) resolução seja iniciada após o fim do SLA; (ii) resolução ocorra depois de ultrapassado o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências; ou (iii) notificação ao beneficiário seja feita após o fim do prazo de reparação.

Em primeiro lugar, entende-se que na sequência da notificação de uma avaria por um beneficiário, no caso de a MEO apurar inicialmente que essa avaria é indevida (tendo fechado e/ou recusado a mesma) e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da sua responsabilidade, deve a MEO:

- (a) reparar a avaria em causa; e
- (b) contabilizar como tempo de reparação da avaria todo o período de tempo desde a comunicação (inicial) da avaria pelo beneficiário até à comunicação pela MEO da conclusão da reparação da avaria (contabilizando-se, naturalmente, o período em que a avaria esteve indevidamente fechada), e compensar o beneficiário se esse tempo exceder os prazos máximos previstos na oferta para qualquer reparação de avaria.

Em segundo lugar, considera-se adequada a proposta da ONI de se remunerar o beneficiário pelo fecho indevido de avaria no valor do “preço de avaria indevida” (já que este teve custos na verificação de que a avaria não era efetivamente da sua responsabilidade) e, caso se aplique, devolver qualquer valor que a MEO tenha cobrado a título de intervenção por participação indevida de avaria.

Em todo o caso, é sempre desejável que o despiste prévio seja devidamente efetuado pelo beneficiário, o que contribuirá para uma redução do número de situações de avarias indevidas.

Deste modo:

D 14. Deve a MEO remunerar o beneficiário pelo “preço de avaria indevida” e devolver qualquer valor eventualmente cobrado a título de intervenção por participação indevida de avaria, nos casos em que informe que a avaria é indevida e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da sua responsabilidade.

As situações descritas pela ONI, não sendo avarias da responsabilidade da MEO, não podem ser imputadas a esta empresa. No entanto, entende-se que a MEO, sem prejuízo de não ter responsabilidade pela sua reparação, deve estar obrigada, tal como referido em secção

anterior, a realizar um célere despiste inicial e preferencialmente remoto e a informar de imediato o beneficiário sobre o seu resultado e motivo de fecho. Assim, quando a MEO iniciar o despiste inicial, ou notificar o seu resultado após expirado o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências, entende-se que o despiste não foi feito de forma satisfatória e de acordo com o princípio da celeridade, pelo que não deve ser considerado para efeitos de cobrança, pelo que:

D 15. A MEO não deve cobrar o valor por ‘avaria indevida’ quando o despiste inicial seja iniciado, ou o seu resultado notificado ao beneficiário, após o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências.

Pré-aviso da MEO aos beneficiários relativamente a intervenções programadas

A ONI refere que não existem obrigações impostas à MEO relativas a tempos mínimos de pré-aviso sobre intervenções programadas nas suas redes que afetem os serviços prestados aos beneficiários, e que, sendo intervenções programadas, não existe qualquer razão para que tal pré-aviso não exista, propondo um prazo de pré-aviso mínimo de uma semana.

As intervenções programadas pela MEO (como por exemplo o desvio de traçados) não se revestem de especial urgência, sendo planeadas com alguma antecedência, pelo que se reconhece que a MEO deve avisar os beneficiários sobre aquelas intervenções com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, para permitir aos beneficiários procederem à adequação dos seus meios (como por exemplo, a instalação de novas fibras óticas que permitam a redundância das ligações) àquelas intervenções.

Neste contexto:

D 16. Deve a MEO notificar os beneficiários sobre as intervenções planeadas/programadas, e que tenham impacto nos serviços prestados, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, designadamente assim que sejam agendadas (i.e. programadas) pela própria, admitindo-se como razoável para esse efeito, um pré-aviso de 5 dias úteis de antecedência relativamente à data da intervenção.

Definição de janelas temporais para a reparação de avarias

A VODAFONE sustenta que por vezes há avarias que não são reparadas (tornando-se necessário o agendamento de nova intervenção) por desencontros entre os técnicos da MEO e do beneficiário e impossibilidade de acesso às instalações do cliente final. A fixação de uma janela temporal devidamente consensualizada entre a MEO e o beneficiário contribuirá, segundo a VODAFONE, para uma maior eficiência na gestão e processamento dos pedidos de reparação de avarias, assim como na diminuição das situações de desencontro, suscetíveis de condicionar o sucesso da reparação.

Assim, a VODAFONE propõe que a ORCA e a ORCE contemplem diferentes janelas temporais destinadas ao agendamento e realização da reparação da avaria, através de um procedimento que promova o entendimento entre o beneficiário e a MEO, que devem acordar antecipadamente a janela temporal para realizar a reparação.

A pretensão da VODAFONE não é totalmente perceptível.

Normalmente, a reparação com deslocação do técnico da MEO é necessária quando haja necessidade de aceder a equipamentos no cliente final do beneficiário (sendo útil que a deslocação de técnicos da MEO e do beneficiário seja coordenada e não ocorra em momentos temporais distintos, situação, contudo, que não cabe à MEO assegurar).

Já está previsto na ORCA e na ORCE que, caso o beneficiário pretenda agendar uma intervenção da MEO para reparação de uma avaria, deverá fazê-lo por e-mail, que deverá conter a informação da janela pretendida⁵¹. O pedido de agendamento de (reparação de) avaria deverá ser efetuado pelo beneficiário com uma antecedência mínima de 2 horas úteis em relação ao início da janela agendada, pelo que o agendamento da reparação da avaria e a reparação da avaria propriamente dita à partida já ocorrem em dois momentos temporais diferentes, intervalados de pelo menos 2 horas úteis.

Por conseguinte, cabe sempre ao beneficiário decidir sobre a necessidade de agendar (ou não) uma janela para a intervenção da MEO.

Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC)

A VODAFONE e a ONI, ainda que reconhecendo o contributo positivo do processo relativo às IC, sustentam haver vários aspectos passíveis de aperfeiçoamento.

Fecho de avarias nos sistemas da MEO

A ONI tem verificado que, após comunicação do fecho de avaria por parte do técnico da MEO no terreno ao beneficiário, existem situações de atraso no fecho formal e efetivo da avaria pela MEO nos seus sistemas, o que impede que o beneficiário possa solicitar de imediato o agendamento de uma IC, se tal for necessário. Assim, a ONI considera que a MEO deverá fechar as avarias nos seus sistemas em simultâneo com a comunicação de fecho por parte do seu técnico no terreno.

Para a VODAFONE, o prazo máximo de 15 minutos para solicitar uma reanálise, em caso de discordância em relação à reparação da avaria (secção 4.2 do Anexo 6 da ORCA), é manifestamente exíguo, quer para avaliar a adequação da reparação, quer para dirimir a eventual imputação de responsabilidades e até mesmo para fundamentar um eventual pedido de reanálise. Igualmente, o prazo de 4 horas úteis para solicitar um pedido de redistribuição da

⁵¹ Respeitando as seguintes janelas: período da manhã (9h00 às 13h00) e período da tarde (14h00 às 18h00), dos dias úteis.

avaria após o seu fecho por e-mail afigura-se, para a VODAFONE, insuficiente para realizar uma análise adequada e fundamentada para um eventual pedido de redistribuição da avaria nos termos prescritos, devido às necessárias diligências prévias que devem ser adotadas pelo beneficiário, nomeadamente o contacto com o cliente a fim de indagar da disponibilidade e qualidade do seu serviço, o pedido de eventual IC ou, em alternativa, a realização de novos testes.

Assim, e tendo em conta que o procedimento de resolução de discordâncias no processo de reparação de avarias deve reger-se pelo princípio da celeridade, a VODAFONE propõe que o prazo para o beneficiário solicitar a reanálise da reparação de avaria não deve ser inferior a 4 horas e o prazo para solicitar a redistribuição das avarias nos termos prescritos na ORCA e na ORCE deve ser de 16 horas.

A ANACOM reconhece a validade dos argumentos da MEO na sua pronúncia ao SPD sobre a não utilização do procedimento de reposição assistida (por não existirem pedidos de reanálise de avarias). Confirmando-se que não há utilização do procedimento de reposição assistida, a ANACOM não se oporá à sua eliminação da ORCA e da ORCE, caso tal venha a resultar do entendimento da ANACOM na decisão final sobre as alterações à ORALL, no contexto da qual a supressão de procedimento idêntico (aplicável à ORALL) foi colocada a consulta pública e audiência dos interessados.

Conforme referido pela MEO, mantém-se o procedimento de reanálise das avarias nos 15 minutos após a notificação de resolução.

Finalmente, a VODAFONE alega a insuficiência do prazo de 4 horas úteis para o beneficiário solicitar um pedido de redistribuição da avaria após o fecho da mesma, propondo a sua alteração para 16 horas, o que não se compreende totalmente face à sua proposta de revisão do objetivo do prazo de reparação de avarias por parte da MEO de 4 horas para 100% dos casos.

Regras e limite máximo para o (re)agendamento das IC

Defende a ONI que, não existindo uma efetiva limitação temporal ao agendamento de uma janela de IC, a MEO deverá, num período máximo de 24 horas após a solicitação do beneficiário, agendá-la, propondo que, em caso de incumprimento pela MEO, lhe seja aplicada uma penalidade (e.g. por cada dia de atraso em relação a esse período de 24 horas), sem prejuízo de serem imputados à MEO os tempos de espera que resultem desses adiamentos face à janela inicialmente proposta pelo beneficiário.

O procedimento para agendamento de uma IC prevê que o beneficiário indique à MEO a data/hora pretendida para a intervenção, respeitando determinadas janelas⁵², devendo o pedido de IC ser efetuado com uma antecedência mínima de 2 horas úteis em relação ao início

⁵² A saber: 9:30; 10:00; 10:30; 11:00; 11:30; 12:00; 14:30; 15:00; 15:30; 16:00; 16:30 e 17:00 horas, dos dias úteis.

da janela agendada, e caso o pedido seja válido e exista disponibilidade para a janela pretendida, a MEO comunica ao operador via e-mail, a referência da IC, a data/hora de receção e a data/hora do início da janela agendada, num prazo máximo de 20 minutos.

Caso a MEO não tenha disponibilidade para a janela pretendida, agenda a IC para a melhor janela seguinte disponível (sublinhado nosso), podendo o operador, caso não tenha disponibilidade para a mesma, solicitar nova data/hora de agendamento da IC para uma janela posterior, devendo fazê-lo num prazo de 20 minutos contados desde a notificação da MEO.

Sobre esta matéria, releva-se que no relatório da consulta e audiência prévia sobre o sentido provável de decisão relativo aos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas⁵³ dispôs-se que: *“Em relação à proposta de definição das janelas para agendamento da intervenção, mantém-se o entendimento atrás referido: deve ser contabilizado, como tempo de reparação de avarias, o tempo que decorre entre a comunicação para agendamento da intervenção e a primeira janela proposta, o que resulta em incentivos corretos para a minimização deste tempo, na resolução de uma avaria que é prioritária uma vez que, à partida, se trata de uma reincidência ou de uma avaria indevidamente fechada (e que pode ser da responsabilidade da PTC ou do beneficiário), ou seja, é uma avaria cuja resolução já perdura no tempo”*.

Assim, sem prejuízo de não estar definido um prazo quantitativo entre o pedido do beneficiário e o início da janela agendada para as situações em que a MEO não tenha disponibilidade para a janela indicada pelo beneficiário, nas ofertas está previsto que a MEO deve agendar a IC para a melhor janela seguinte disponível e o tempo que decorre entre a data/hora pretendida pelo operador para a realização da IC e a data/hora agendada pela MEO é sempre contabilizado como tempo de reparação de avarias (no caso de a avaria ser da responsabilidade da MEO), pelo que a MEO tem todo o incentivo em agendar de facto para a melhor janela disponível, com o objetivo de minimizar o prazo total de reparação de avarias, prevendo-se já o pagamento pela MEO de uma compensação pelo incumprimento do prazo de reparação de avarias (caso esta seja da sua responsabilidade).

Assim, não se entende necessário impor um prazo máximo para a MEO efetuar o agendamento da IC após a janela inicialmente solicitada pelo beneficiário.

Desencontros entre técnicos nas IC

Segundo a ONI, um aspecto que afeta muito negativamente a eficiência das IC é o desencontro e a não comparência dos técnicos, da MEO ou do beneficiário, à hora e no local agendados, sem prejuízo do procedimento de confirmação que está previsto, sendo uma forma de desincentivar estas situações a aplicação de penalidades.

⁵³ Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=345207>.

Assim, a ONI propõe que, seja imposta uma penalidade à MEO, por cada dia de incumprimento, no caso de não comparência do técnico para realização de uma IC, correspondente ao custo de deslocação do técnico, e que o reagendamento da IC por falta de comparência do técnico da MEO deva ocorrer num prazo máximo de 24 horas lineares face ao agendamento inicial, sendo imposta uma outra penalidade em caso de incumprimento.

A decisão da ANACOM de 28.03.2012 sobre procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas de referência grossistas (ORALL, Rede ADSL PT, ORCA e ORCE)⁵⁴, determinou que, para evitar situações de desencontros entre equipas da MEO e do beneficiário, é necessário garantir a disponibilização de contactos dos intervenientes na intervenção conjunta, garantir um pré-aviso em caso de não comparência e assegurar que uma saída do local de intervenção tem o acordo da outra parte.

No caso de haver desencontros, quer por motivos imputáveis à MEO, quer por motivos imputáveis ao beneficiário, a parte que não compareceu deve ressarcir a outra dos custos em que incorreu com base no princípio da reciprocidade, devendo o beneficiário proceder ao reagendamento da IC, que deverá seguir o processo similar utilizado para o agendamento das IC: o beneficiário comunica a janela pretendida, e caso o pedido seja válido e exista disponibilidade para a janela pretendida, a MEO comunica ao operador via e-mail, a referência da IC, a data/hora de receção e a data/hora do início da janela agendada, num prazo máximo de 20 minutos.

Caso a MEO não tenha disponibilidade para a janela pretendida, agenda a IC para a melhor janela seguinte disponível, podendo o operador, caso não tenha disponibilidade para a mesma, solicitar nova data/hora de agendamento da IC para uma janela posterior, devendo fazê-lo num prazo de 20 minutos contados desde a notificação da MEO.

D 17. No caso de haver desencontros entre os técnicos numa intervenção conjunta (IC), quer por motivos imputáveis à MEO, quer por motivos imputáveis ao beneficiário, a parte que não compareceu deve ressarcir a outra dos custos em que incorreu com base no princípio da reciprocidade, devendo seguir-se o procedimento de (re)agendamento das IC.

2.2.4 Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS)

Redução dos prazos de instalação de circuitos (PQS1)

Segundo a ONI, os prazos de instalação de circuitos, resultantes da (supra) decisão da ANACOM de 2012, constituem uma melhoria significativa face à situação anteriormente existente. No entanto, para a ONI, a evolução do mercado aconselha a uma nova melhoria dos

⁵⁴ Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1122673#.WHkXJOWLRtQ>.

prazos de instalação, dadas as exigências dos clientes finais, pelo que propõe a seguinte redução dos prazos de instalação de circuitos fornecidos no âmbito da ORCA e da ORCE:

Prazo de instalação de circuitos	Objetivo atual		Proposta ONI	
Tipo 1	20 dias	95%	20 dias	95%
	40 dias	100%	30 dias	100%
Tipo 2	40 dias	95%	30 dias	95%
	80 dias	100%	45 dias	100%

A NOS, por seu turno, questiona a ausência de níveis de serviço específicos para a instalação de circuitos Inter-ilhas e de *backhaul*, entendendo que os mesmos deverão ter associados prazos razoáveis e devidamente fundamentados pela MEO e compensações por incumprimento que sejam proporcionais.

Em primeiro lugar, tendo em conta os relatórios trimestrais, remetidos pela MEO, sobre os PQS relativos aos anos 2015 e 2016, verifica-se que os valores realizados dos indicadores de desempenho relativos aos prazos de instalação para os circuitos da ORCA e da ORCE cumprem em geral⁵⁵ os objetivos definidos, com exceção dos circuitos Tipo 1 na ORCA e na ORCE – no caso do prazo de instalação para 95% das ocorrências, registaram-se

⁵⁵ Ainda em que em alguns dos meses analisados haja incumprimento (e.g. na ORCE o prazo de instalação de circuitos *Ethernet* Tipo 2 teve incumprimentos em 4 [dos 24] meses).

incumprimentos em 16 meses no caso da ORCE e em 7 meses no caso da ORCA (ver **Anexo** e gráficos seguintes).

Gráfico 3. Prazos de instalação na ORCA

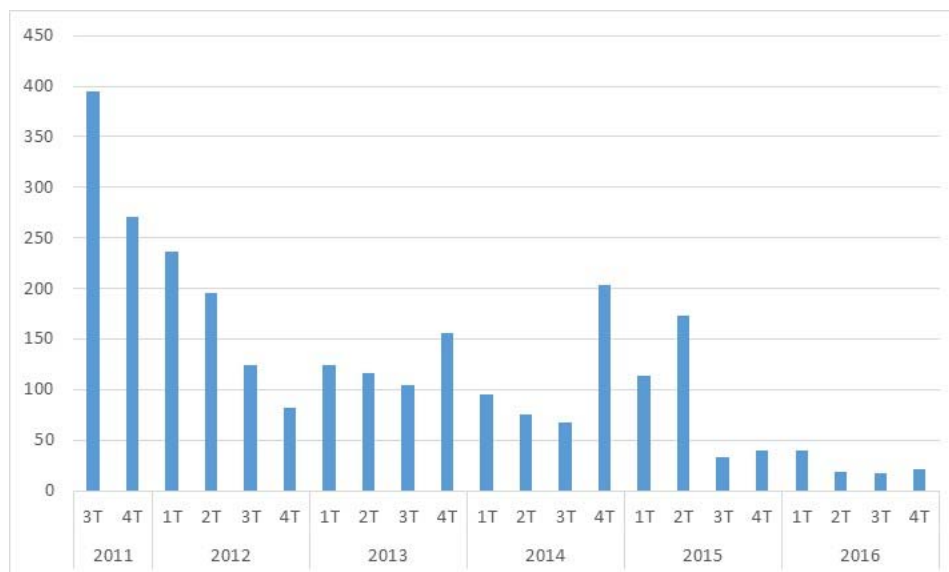


Gráfico 4. Prazos de instalação na ORCE



Em segundo lugar, as quantidades de instalações de circuitos, na ORCA, têm sido muito reduzidas, sendo esta tendência agravada ao longo do tempo. Por exemplo, no último trimestre de 2016 registou-se a instalação de apenas 21 circuitos (ver gráfico infra). A ANACOM não dispõe de informação sobre o número de instalações na ORCE, mas a evolução do parque de circuitos durante os últimos trimestres aponta para uma diminuição também no número de instalações nesta oferta.

Gráfico 5. Quantidade de instalações na ORCA



O extremamente reduzido número de instalações, inferior a 10 para a maior parte dos beneficiários da ORCA (e, aparentemente, também na ORCE), resulta, nestas situações e na prática, na equivalência entre o prazo para 95% dos casos e para 100% dos casos. Isto é, na prática, para não incorrer em qualquer incumprimento, a MEO tem de fornecer a totalidade dos circuitos no prazo definido para 95% dos casos (20 dias para os circuitos Tipo 1 e 40 dias para os circuitos Tipo 2)⁵⁶.

Estes prazos de 20 e 40 dias que são os que se verificam na prática para ambas as ofertas, respetivamente para os circuitos Tipo 1 e Tipo 2, são já ambiciosos face aos praticados noutros países (e.g. 31 dias úteis na Áustria, entre 4 e 8 semanas na Dinamarca, 56 dias de calendário em locais onde já existe fibra ótica em França, entre 8 semanas e 6 meses na Alemanha, 45 dias úteis na Irlanda, entre 48 e 90 dias de calendário em 95% dos casos ou 100 dias de calendário para 100% dos casos na Itália, 60 dias úteis em Espanha, 30 dias úteis no Reino Unido e entre 50 e 65 dias úteis na Holanda para circuitos/acesso em fibra ótica⁵⁷).

Nestas condições, entende-se que uma redução de todos os objetivos dos PQS relativos à instalação de circuitos poderia ser considerada desproporcional, configurando uma penalização adicional à MEO, o que se desaconselha. Aliás, conforme a ONI reconhece, os prazos de instalação de circuitos fixados em geral no âmbito da ORCA e da ORCE, através de

⁵⁶ Por exemplo, para um número de instalações inferior a 10, a MEO tem de garantir, na prática, que todas as instalações são efetuadas no prazo definido para 95% dos casos (e.g., se houver 5 instalações, 95% são 4,75, o que significa que a MEO tem de fornecer essas 5 instalações no prazo definido para 95% dos casos; no entanto, se houver 20 instalações, 95% já equivale a 19, tendo a MEO de garantir o fornecimento de 19 pedidos em 20 dias no caso de circuitos do Tipo 1 – prazo para 95% dos casos – e 1 pedido em 40 dias – prazo para 100% dos casos).

⁵⁷ Fonte: Relatório da WIK sobre “Ethernet leased lines, a European benchmark”, de novembro de 2014.

deliberação da ANACOM de 12.06.2012 foram ambiciosos, não havendo motivos fundamentados para a alteração global dos mesmos.

Não obstante, verifica-se não ter existido qualquer incumprimento do prazo de instalação de circuitos do Tipo 2 para 100% das ocorrências, quer na ORCA quer na ORCE, pelo que existe uma (larga) margem para a sua redução. Neste contexto, considera-se adequada a redução do prazo de 80 dias para 60 dias, em função dos dados disponíveis, ainda que, conforme se referiu, se reconheça que o prazo mais relevante na prática seja o de 95% dos casos. De acordo com os dados dos últimos 24 meses, só em outubro de 2015 este prazo de 60 dias foi excedido. A redução deste prazo para um valor mais consentâneo com a realidade dá maiores garantias aos operadores em respostas a pedidos de clientes finais, por exemplo, em concursos, onde o prazo de instalação pode ser um fator crítico.

Acolhe-se assim parcialmente a pretensão da ONI em rever este PQS:

D 18. Deve a MEO definir o objetivo do prazo de instalação de circuitos do Tipo 2 para 100% das ocorrências para 60 dias.

Sem prejuízo a ANACOM continuará a acompanhar a evolução dos indicadores de qualidade de serviço relativos à instalação de circuitos.

Finalmente, quanto à pretensão da NOS de definição de PQS específicos para instalação de circuitos Inter-ilhas e *backhaul*, entende-se que, dada a sua natureza casuística e mais complexa (que pode requerer a realização de um orçamento pela MEO), caso eventualmente se definissem, tais PQS seriam necessariamente menos exigentes que os atualmente aplicáveis aos restantes circuitos.

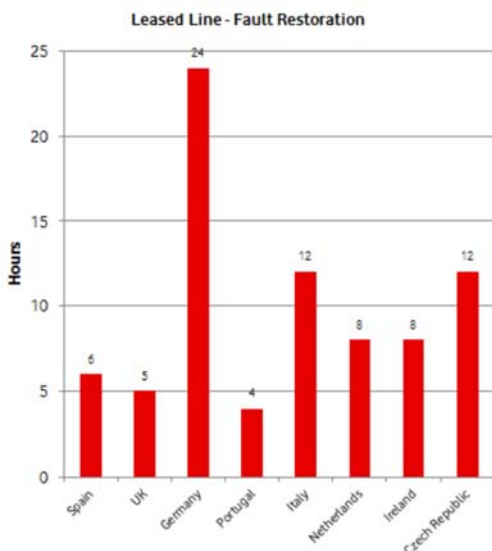
Revisão dos prazos de reparação de avarias (PQS2) e dos níveis de ocorrência

Para a VODAFONE não deve haver distinção entre a ORCA e a ORCE no que diz respeito à percentagem de ocorrências a considerar para efeitos do prazo de reparação de avarias⁵⁸, considerando ainda que o valor atual para 100% das ocorrências (72 h) é excessivo e desfasado da realidade, tendo também em conta que “o estudo realizado pelo Grupo VODAFONE em relação a alguns dos mercados europeus onde opera, demonstra [que] os prazos maiores de reparação jamais ascendem a 72 horas”.

⁵⁸ Que é de 80% das ocorrências no caso da ORCA e de 90% das ocorrências no caso da ORCE.

Leased Line – Fault Restoration

Committed time to resolve reported faults (hours)



Opco	Leased Lines – Comments on fault restoration
Spain	Committed repair time of 6 hours is for full outages reported on circuits in a regional capital; degradation faults on these lines have a committed fault resolution time of 8 hours. For circuits outside of a regional capital, the equivalent repair times are 8 hours (full outage) and 10 hours (degradation).
Germany	Committed repair time is the standard SLA; an enhanced SLA of 8 hours is available.
Portugal	Committed repair time is for 80% of cases only; repair time for 100% of incidents is 72 hours.
Italy	For faults reported on the morning of working days, a repair time of 4.5 hours applies; Faults reported at any other time have a repair time of 12 hours.
Netherlands	Committed repair time of 8 hours is for 90% of orders only; there is an additional commitment to resolve 100% of faults within 12 hours.
Ireland	Committed repair time of 8 hours includes an obligation to provide a response within 3 hours of the fault being initiated.
Czech Republic	Committed repair time is for the standard SLA for OneNet circuits. Enhanced repair times of 8 hours are available for a single circuit; with redundant circuits, repair times of 4 hours or 0.5 hours are available.

Propõe assim a VODAFONE que o prazo de reparação de avarias na ORCA e na ORCE seja fixado em 4 horas para a totalidade (100%) das ocorrências.

Já a ONI propõe a seguinte revisão dos prazos de reparação de avarias previstos na ORCA (considerando apenas o parque relativo à grande rede de circuitos) e na ORCE:

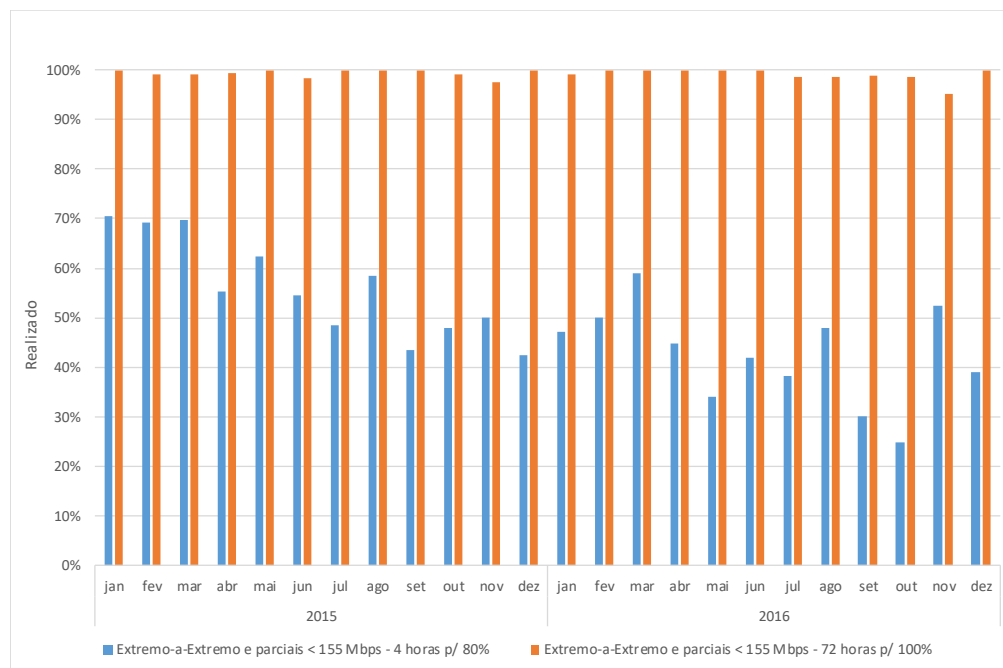
Prazo de reparação de avarias (ORCA)		ORCA atual		Proposta ONI	
Tipo de circuitos		Objetivo	Ocorrência	Objetivo	Ocorrência
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)		4 h	80%	2,5 h	80%
		-	-	4 h	95%
		-	-	8h	98%
		72 h	100%	24 h	100%
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		-	-	2,5 h	80%
		4 h	90%	4 h	90%
		-	-	8 h	98%
		72 h	100%	24 h	100%

Prazo de reparação de avarias (ORCE)		ORCE atual		Proposta ONI	
Tipo de circuitos		Objetivo	Ocorrência	Objetivo	Ocorrência
Qualquer circuito		4 horas	90%	2,5 horas	80%
				4 horas	90%
				8 horas	98%
		72 horas	100%	24 horas	100%

A ONI não fundamentou a sua proposta de redução de (e de novos) objetivos para o prazo de reparação de avarias e níveis de ocorrência que apresentou para a ORCA e para a ORCE. Em particular, a ONI propõe uma desagregação dos prazos-objetivo atualmente definidos com a criação de níveis de ocorrência adicionais, o que traria maior complexidade (na aferição/reporte e análise).

Relativamente à ORCA, face à diminuição que se tem vindo a verificar no respetivo parque de circuitos, uma desagregação dos prazos-objetivo de reparação de avarias em circuitos com níveis de ocorrência adicionais muito próximos torna-se desnecessária, uma vez que conduzirá basicamente aos mesmos resultados⁵⁹, até porque a MEO não tem conseguido cumprir o prazo de 4 horas (para 80% ou 90% de ocorrências, respetivamente na ORCA e na ORCE) definido em 2012 (ver **Anexo** e gráfico seguinte).

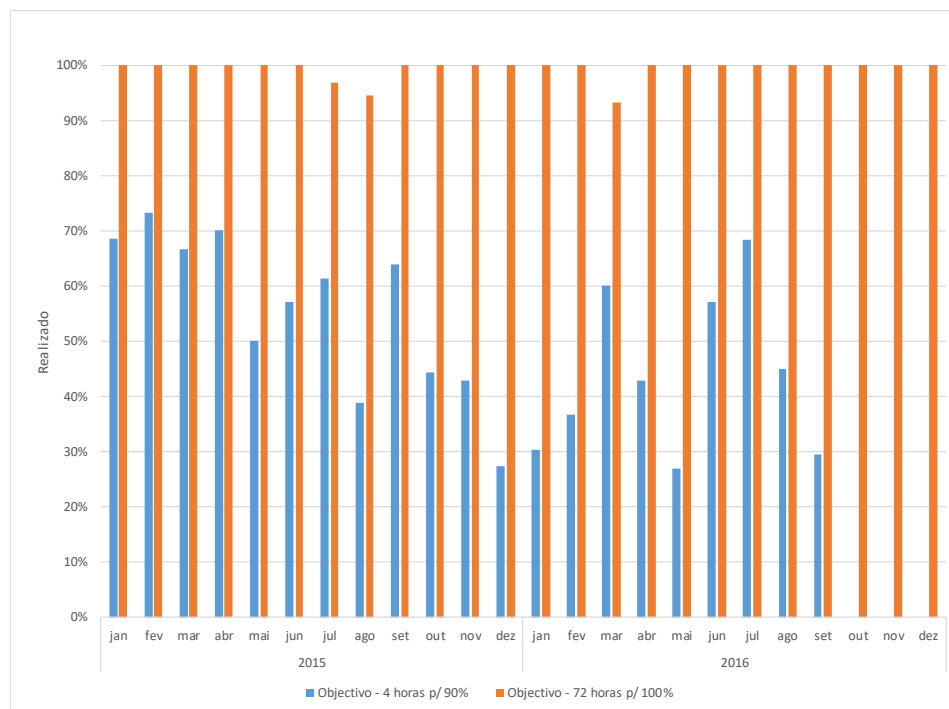
Gráfico 6. Prazo de reparação de avarias na ORCA



Este reiterado incumprimento dos prazos mais exigentes (4 horas) por parte da MEO, com o respetivo pagamento de compensações aos beneficiários, estende-se também à ORCE – ver **Anexo** e gráfico seguinte.

⁵⁹ No caso da ORCE, o parque de circuitos é ainda relativamente diminuto (apesar de ter vindo a aumentar [ainda que de forma muito ligeira]), pelo que se aplicarão os mesmos considerando efetuados relativamente a uma desagregação dos prazos-objetivo de reparação de avarias em circuitos *Ethernet* com níveis de ocorrência adicionais.

Gráfico 7. Prazo de reparação de avarias na ORCE



Considera-se assim que, à partida, não é adequado nem proporcional impor, como proposto pela ONI, uma redução dos prazos de reparação de avarias para ocorrências inferiores a 100% (de 4 horas para 2,5 horas) tanto na ORCA como na ORCE, o que constituiria uma forte penalização à MEO, sem qualquer garantia de melhor prestação por parte desta, já que os atuais valores de compensação por incumprimento são muito elevados. Por exemplo, um circuito ORCE que demore 8 horas no total a ser reparado conduz (caso não contabilizado nos 10% de ocorrências) ao pagamento por parte da MEO de um valor igual a 150% da mensalidade desse circuito.

Adicionalmente, tendo já alguns operadores rede própria nos principais centros urbanos e recorrendo à MEO para o fornecimento de circuitos em áreas mais remotas, como, por exemplo, circuitos para estações de base, é normal que a reparação desses circuitos seja mais morosa, designadamente quando é necessário deslocação e/ou equipamento que poderá não existir em todas as centrais da rede da MEO. Deste modo, não é proporcional reduzir os prazos, já exigentes, de reparação de avarias para ocorrências inferiores a 100% dos casos, definidos na ORCA e na ORCE.

No gráfico incluído pela VODAFONE na sua proposta, observa-se que em Portugal prevê-se à partida um objetivo para o prazo de reparação de avarias mais exigente do que nos outros países por ela apresentados (Espanha, Reino Unido, Alemanha, Itália, Holanda, República Checa e Irlanda), ainda que a VODAFONE não apresente os correspondentes níveis de

ocorrência ou nem clarifica se se tratam de horas úteis ou horas corridas, o que dificulta a comparação.

No entanto, verifica-se que em vários países os prazos de reparação são contabilizados em horas úteis (e.g., em França, em Espanha e na Irlanda⁶⁰) quando em Portugal os prazos de reparação são calculados em termos de horas corridas – a este respeito 4 horas corridas podem corresponder a 19 horas úteis⁶¹ – e noutros são para um número de ocorrências inferior a 100% (como em Espanha e na Holanda). Com base nos dados apresentados no estudo da VODAFONE não se pode concluir, antes pelo contrário, que o prazo de reparação de avarias na ORCA e na ORCE deva ser fixado em 4 horas para a totalidade (100%) das ocorrências.

Com efeito:

- (a) Em Espanha, o prazo de reparação é de 6 horas úteis para 80% das ocorrências⁶², o que consubstancia níveis menos exigentes que os praticados em Portugal (o prazo normal de reparação para 90% das avarias é de 4 horas lineares).
- (b) Na Irlanda, onde o prazo de reparação de circuitos alugados é de 8 horas úteis, também superior ao valor definido para a MEO (de 4 horas lineares), embora na Irlanda seja para 100% dos casos e no caso da MEO para 80% ou 90% dos casos⁶³.
- (c) O prazo máximo de 12 horas apresentado relativo a Itália não é diretamente comparável aos prazos de reparação de avarias previstos nas ofertas em Portugal uma vez que se refere apenas a reparação de circuitos de 2 Mbps⁶⁴ em pedidos submetidos em horários não úteis.
- (d) Na Holanda, o prazo de reparação para circuitos suportados em fibra ótica é de 4 horas lineares para 90% dos casos⁶⁵, o que consubstancia um nível de serviço idêntico ao previsto na ORCE.

Quanto ao prazo de reparação de avarias para 100% de ocorrências, face aos dados reportados pela MEO e também face aos dados praticados noutros países, poderá haver alguma margem para a sua redução, sem impor um esforço desproporcionado à MEO, isto é, um objetivo cumprível pela MEO com os atuais volumes de circuitos e avarias sem introduzir uma elevada disrupção nos seus serviços e custos muito acrescidos. Neste contexto, entende-se razoável uma redução de 72 horas para 48 horas do prazo de reparação de avarias na

⁶⁰ Fonte: Relatório da WIK sobre “Ethernet leased lines, a European benchmark”, de novembro de 2014.

⁶¹ Por exemplo, numa reparação que se inicie às 16:00 horas e em que o horário normal de trabalho seja entre as 09:00 e as 18:00 horas.

⁶² <https://telecos.cnmc.es/documents/10138/4282698/ANEXO+Resoluci%C3%B3n+MTZ2014-1114+revisi%C3%B3n+ORLA+VP.PDF/edf9f7e0-e9dc-468e-8cb6-40ebf6cfda66>.

⁶³ www.openeir.ie/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=860.

⁶⁴ https://www.wholesale.telecomitalia.com/it/c/document_library/get_file?uuid=efcbc277-8d0c-4919-a8b0-09e31ddd1dfa&groupId=10165.

⁶⁵ https://www.kpn-wholesale.com/media/792940/20160617_weas_service_description_version_6.3_valid_from_1-9-2016_.pdf.

ORCA e na ORCE para 100% das ocorrências, tendo também em conta que se trata de um prazo em horas corridas e não em horas úteis.

Obviamente, uma redução para 4 horas, como propõe a VODAFONE, não é minimamente razoável, tendo em conta que o prazo se aplica a todas as avarias. Também a ONI não fundamenta a sua proposta de redução para 24 horas. Sem prejuízo, à medida que o parque de circuitos na ORCA e na ORCE se reduz, mais relevante se torna o prazo de reparação de avarias para 80% ou 90% dos casos, uma vez que na prática é este o prazo que a MEO tem de garantir na resolução da totalidade das avarias.

Acolhe-se assim parcialmente a pretensão da ONI (e da VODAFONE) em rever este PQS:

D 19. Deve a MEO definir em 48 horas o objetivo do prazo de reparação de avarias para 100% das ocorrências.

Disponibilidade

A ONI propõe objetivos para o grau de disponibilidade dos circuitos no âmbito da ORCA e ORCE:

Disponibilidade (ORCA) Grande rede de circuitos	ORCA atual	Proposta ONI
Tipo de circuitos	Objetivo	Objetivo
Extremo-a-extremo e parciais	99,85%	99,95%
Interligação	99,90%	99,95%

Disponibilidade (ORCE)	ORCE atual	Proposta ONI
Circuitos Ethernet (Débito)	Objetivo	Objetivo
1 Gb e 10 Gb	99,95% ⁶⁶	99,99%

Para circuitos securizados, a ONI pretende uma disponibilidade de 99,995%.

Já a VODAFONE sustenta que, sendo a disponibilidade calculada para um dado parque e por tipologia, podem existir circuitos com avarias recorrentes que (considerando a dimensão do parque e uma simples consideração da média) não originarão uma penalização e compensação pela MEO. Assim, dado que a ORCA e a ORCE devem refletir preocupações relativas ao desempenho individual dos circuitos, a VODAFONE propõe a definição de níveis de disponibilidade individualizada por circuito.

O grau de disponibilidade⁶⁷ dos circuitos mede a percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio de circuitos de um determinado tipo, no período em referência, para cada operador.

⁶⁶ Objetivo do grau de disponibilidade introduzido na ORCE desde agosto 2013.

⁶⁷ Um circuito é considerado indisponível durante o período de tempo que decorre entre a receção, na MEO, da comunicação, por parte do beneficiário, de uma avaria imputável à MEO e a sua resolução, sendo descontados os tempos de “pendente de cliente”.

A disponibilidade dos circuitos no âmbito da ORCA e da ORCE (ver **Anexo** e gráfico seguinte) tem vindo a ser cumprida pela MEO, em valores muito próximos dos níveis de disponibilidade para os quais a ONI pretende uma revisão em alta dos respetivos objetivos.

Gráfico 8. Disponibilidade trimestral na ORCA

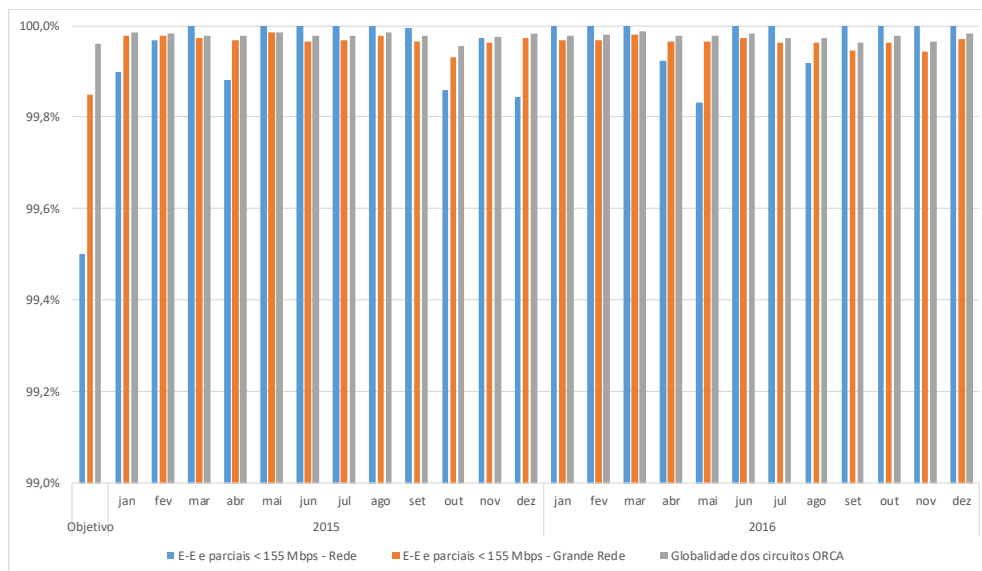
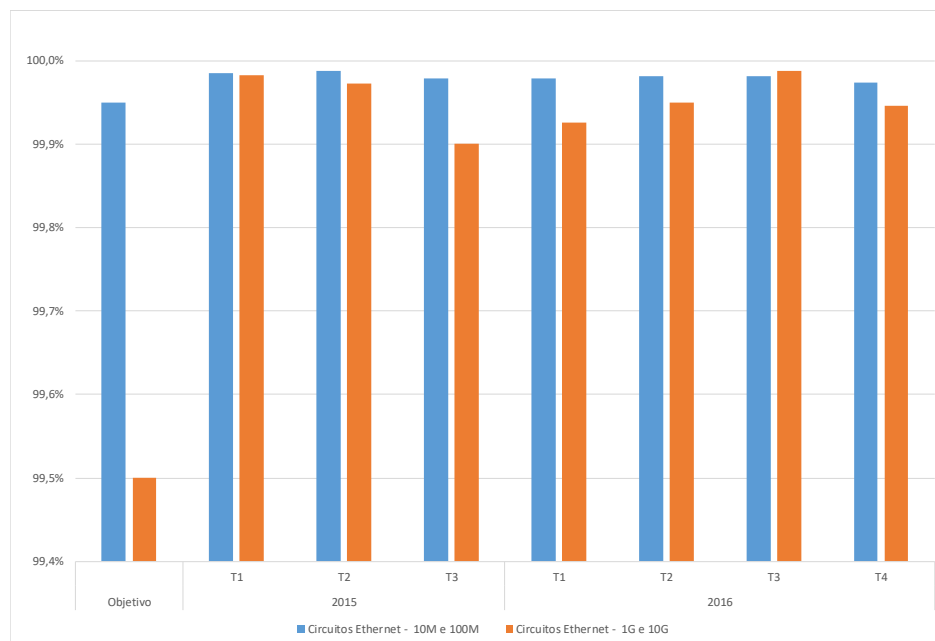


Gráfico 9. Disponibilidade trimestral na ORCE



Não obstante, analisando-se a tendência dos níveis de disponibilidade dos circuitos apresentados nos gráficos anteriores, verifica-se que há margem para torná-los mais exigentes.

No entanto, verifica-se na ORCA uma excessiva desagregação dos níveis de contabilização do grau de disponibilidade dos circuitos, em função do débito, mas também do tipo (de “rede”), o que dificulta a monitorização e não parece trazer valor acrescentado, ao que acresce o facto de os circuitos de débito superior a 2 Mbps terem sido desregulados na ORCA.

Na ORCE, também os níveis de disponibilidade dos circuitos aplicam-se a conjuntos de circuitos de cada operador desagregados por intervalos de capacidade (por um lado, ao parque de 10 e 100 Mbps e, por outro lado, ao parque de 1 e 10 Gbps), o que, tendo em conta o reduzido parque de circuitos de 1 e 10 Gbps, havendo inclusive operadores que têm apenas 1 circuito destas capacidades, na prática para este conjunto de circuitos a MEO está a assegurar uma disponibilidade individualizada e não uma disponibilidade para um dado parque de circuitos. Nestes casos, a aplicação de uma disponibilidade de, por exemplo, 99,95% para aquele segmento de circuitos, significaria que para operadores que tenham apenas 1 circuito neste segmento em parque, o tempo de indisponibilidade trimestral teria de ser aproximadamente de 1 hora, o que seria uma exigência irrazoável, nomeadamente face ao objetivo para o prazo de reparação. Ou seja, bastaria existir apenas uma avaria num dado trimestre, mesmo que a MEO cumprisse com o prazo máximo de reparação (de 4 horas), para facilmente se ultrapassar aquele período de indisponibilidade. Assim, uma vez que na ORCE, o parque de circuitos de 1 Gbps e de 10 Gbps contratados pelos operadores é relativamente reduzido, uma maior exigência na redefinição do objetivo para o grau de disponibilidade dos circuitos deve ser acompanhada de uma agregação do parque de cada operador para efeitos da aplicação deste indicador.

Neste contexto, julga-se adequada a consideração de um objetivo para a disponibilidade de 99,95% aplicável ao parque total de circuitos de cada beneficiário (em cada uma das ofertas – ORCA e ORCE), relevando-se que dos dados disponíveis do PQS3 relativos a 2015 e 2016, os valores realizados da disponibilidade global na ORCA foram sempre superiores a 99,95% (embora para a totalidade dos circuitos de todos os operadores) e na ORCE apenas em três trimestres foram inferiores àquele valor (e apenas para os circuitos de 1 Gbps e de 10 Gbps os quais têm um parque reduzido).

Face ao exposto, tendo também em conta o aumento do nível de disponibilidade, entende-se também não ser proporcional impor a definição de níveis de serviço individualizados (neste caso, de disponibilidade) por circuito, tendo os beneficiários a opção de securização (individual), caso queiram garantir uma maior qualidade de serviço e níveis de serviço individualizados.

Neste sentido, entende-se que a adoção de um nível de desempenho de 99,95% para o parque total de cada operador, na ORCA e na ORCE, é um valor compatível com o que tem sido realizado (em ambas as ofertas).

D 20. Deve a MEO definir o objetivo para o grau de disponibilidade de 99,95% para o parque de cada operador.

Definição de indicador que permita controlar avarias repetitivas

Atendendo ao impacto significativo que as avarias repetitivas têm sobre o serviço prestado ao cliente final, a ONI considera que deve ser introduzido um indicador que permita controlar avarias repetitivas sobre o mesmo circuito, ao qual se associará uma penalidade por incumprimento, sendo o número máximo trimestral de avarias por circuito individual igual a 3.

Segundo a ONI, com a introdução do novo indicador relativo ao número máximo de avarias por trimestre por circuito individual, deverá ser definida uma nova penalidade aplicável a MEO em caso de incumprimento deste objetivo. Assim, a ONI propõe que em caso de incumprimento do indicador de número máximo de avarias por trimestre por circuito individual, a MEO pague ao beneficiário o valor correspondente a uma mensalidade do circuito em causa.

Esta proposta é de alguma forma equivalente à proposta da VODAFONE de se fixar níveis de disponibilidade individualizados.

Nos termos da ORCA e da ORCE, não é disponibilizada pela MEO informação sobre as quantidades de avarias nos circuitos alugados nem sobre a quantidade de avarias repetitivas sobre um mesmo circuito. De facto, a informação sobre (reparação de) avarias em circuitos no âmbito da ORCA e da ORCE refere-se à percentagem de circuitos cujo prazo de reparação cumpriu com o objetivo (percentual) definido e não propriamente às quantidades de (reparações de) avarias.

Neste contexto, não possui a ANACOM informação, nem a ONI indicou, valores sobre as quantidades de avarias que se registam nos circuitos dos operadores e em particular da ONI (numa base trimestral ou noutra), pelo que se desconhece se existe fundamento para a necessidade de definição de um número limite para a quantidade de avarias por trimestre para um dado circuito.

Assim, de momento, não se justifica a definição de uma compensação a aplicar pela MEO por eventual incumprimento de valor máximo trimestral de avarias por circuito.

Força maior

A NOS relevou a matéria dos prazos de notificação e apresentação de comprovativos de força maior pela MEO, e lembrou que (a então OPTIMUS) propôs um procedimento para classificação das avarias com motivo de força maior, segundo o qual a MEO deve remeter aos beneficiários a descrição sumária de cada avaria de força maior até à data do seu fecho e a descrição detalhada e respetivos comprovativos no prazo máximo de 3 dias após a data de fecho da avaria, sendo que, na ausência de comprovativo, as avarias farão automaticamente

parte dos universos de níveis de serviço, tendo sido identificadas várias vantagens na adoção deste procedimento⁶⁸.

Ainda neste âmbito a NOS defende que no motivo de força maior relativo a “atos de terceiros” devem excluir-se entidades contratadas pela MEO ou a atuar em seu nome, entidades parceiras da MEO na exploração da infraestrutura ou dos serviços conexos ou consórcio em que a MEO participe. Segundo a NOS, a não explicitação destas exceções pode conduzir à invocação abusiva do motivo de força maior em situações em que a MEO é direta ou indiretamente responsável.

Adicionalmente, a NOS defende que as avarias nas componentes submarinas não devem ser consideradas como força maior, em particular aquelas que resultem de deficiências ou ausência de manutenção do cabo, cuja responsabilidade deverá ser imputada ao respetivo consórcio do qual a MEO é parte integrante⁶⁹.

Nos termos da ORCA e da ORCE está previsto que se ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação pontual dos serviços acordados, nas datas e prazos fixados, o prazo para o restabelecimento do serviço será protelado por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela MEO e pelo beneficiário todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento, entendendo-se por caso de força maior, todo o evento, imprevisível e inevitável, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da MEO ou do beneficiário, e que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações, estando elencadas nas ofertas um conjunto de eventos enquadráveis naquelas situações.

A NOS não apresentou elementos concretos que permitam fundamentar as alterações propostas à ORCA e à ORCE no tocante aos casos de força maior. Com efeito, as propostas da NOS parecem pressupor uma invocação quiçá abusiva (e reiterada) pela MEO dos motivos de força maior para interromper a prestação de serviços, o que a ANACOM desconhece.

No passado houve situações (por exemplo, relacionadas com furtos de cabos de cobre) que são reconhecidamente casos de força maior, e cuja obtenção de comprovativo poderá ser moroso e não será a prioridade, que é resolver a interrupção. Neste sentido, não é razoável a

⁶⁸ Segundo a NOS: (i) permitirá aos operadores verificarem a efetiva existência de motivos de força maior e mais facilmente aceitarem a justificação, (ii) simplificará a análise dos resultados apresentados pela MEO, (iii) minimizará eventuais desacordos no processo de acompanhamento da evolução dos diferentes universos dos PQS1, (iv) impedirá a recolha de dados no final dos períodos de referência (o final de cada trimestre), o que condiciona a apresentação de comprovativos reais e potencia a utilização de dados de carácter mais genérico e menos fidedignos (e.g., alertas da proteção civil comunicados em meios de comunicação social) e (v) condicionará significativamente o prolongamento no tempo de situações de litígio por discordância sobre a validade dos comprovativos apresentados.

⁶⁹ Na lista de exceções a considerar na contabilização do PQS2 (tempo de reposição de serviço) está incluída a participação de avarias relativas a circuitos CAM e Inter-ilhas com causa de avaria devido a corte de cabos na componente submersa desses circuitos (vide secção 1.1.2 do anexo 3 da ORCE).

proposta da NOS de dar prioridade e impor prazos exigentes à obtenção do comprovativo, comprovativo este cuja disponibilização foi imposta pela ANACOM em deliberação de 2012⁷⁰.

Também se desconhecem situações concretas invocadas como sendo de força maior em que na sua origem estivessem estado empresas “terceiras” citadas pela NOS que estejam de alguma forma relacionadas com a MEO, podendo mesmo estas empresas originar situações consideradas de força maior (por exemplo, cortando inadvertidamente um cabo de fibra ótica, numa escavação).

Finalmente, entende-se que a exceção à contabilização do PQS2 prevista na ORCE relativa a *“corte de cabos na componente submersa dos circuitos CAM e Inter-ilhas”* não parece estar associada com situações referidas pela NOS de deficiência ou ausência de manutenção do cabo, mais parecendo ser de facto, tal como referido na ORCE, um motivo de força maior.

Neste contexto, não se suscitam promover alterações às ofertas relativamente aos motivos de força maior.

Aplicabilidade das compensações por incumprimento

Para a VODAFONE é injustificada e desproporcionada a regra inscrita na ORCA e na ORCE que dispõe que as compensações relativas aos prazos de instalação serão aplicadas aos circuitos que estejam abrangidos pelo plano de previsões para o período em causa, visto que faz depender a aplicação de penalidades deste plano, desvirtuando o seu propósito dissuasor da conduta incumpridora da MEO. Ou seja, para a VODAFONE as penalidades previstas devem estar objetivamente associadas aos comportamentos que visam sancionar sem fazer depender a respetiva aplicação de quaisquer outras condições, nomeadamente o fornecimento prévio de previsões.

A VODAFONE faz a seguinte proposta de alteração:

- (a) Aplicação das penalidades especificadas na ORCA e na ORCE sempre que se verificar incumprimento pela MEO e independentemente do fornecimento prévio de previsões.
- (b) Não obstante, poderá definir-se uma regra semelhante à que existe na ORAC, estipulando-se que caso o beneficiário não tenha remetido à MEO o plano de previsões beneficiará apenas de 75% do valor das penalidades previstas. De outro modo, caso os procedimentos prescritos sejam observados, o beneficiário terá direito ao valor total (100%) da penalidade prevista e aplicável.

A VODAFONE salienta que as penalidades relativas à disponibilidade (ORCA e ORCE) são limitadas (e de reduzido montante), o que condiciona significativamente o propósito dissuasor

⁷⁰ “Deve a PTC remeter aos beneficiários um comprovativo de que uma determinada avaria deve ser classificada como sendo de força maior, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas em que tal não seja possível.”

das mesmas, considerando que não devem existir limites aos montantes das penalidades aplicadas.

Segundo a NOS, esta matéria foi anteriormente reportada à ANACOM e não sofreu quaisquer alterações, sendo que as dificuldades associadas ao cumprimento das previsões⁷¹, mantiveram-se ou agravaram-se, dado que a maior parte dos novos circuitos é destinada a utilizadores finais que apresentam exigências rigorosas no que respeita a prazos de instalação. Ainda segundo a NOS, o atual nível de detalhe dos planos de previsões é totalmente desajustado pela sua granularidade e pela imprevisibilidade do mercado associado, destituindo o processo de compensações de qualquer efeito dissuasor efetivo, pelo que considera pertinente a extensão à ORCA e à ORCE da regra do cumprimento de previsões prevista na ORALL, na ORAC e na ORAP, ou seja, a:

- (a) eliminação da dependência do pagamento de compensações ao envio de previsões, harmonizando estas ofertas com as demais onde é garantido, em qualquer caso, 75% do valor das compensações devida aos beneficiários, bem como o estabelecimento de um limite máximo de instalações com planos de compensações independentes do envio de previsões, e a
- (b) reintegração na ORCA e na ORCE da possibilidade de revisão trimestral das previsões remetidas.

Adicionalmente, a NOS defende a remoção dos limites ao pagamento por incumprimento dos PQS1 de 5 mensalidades por ocorrência passível de compensação. Segundo a NOS, estes limites foram introduzidos em 2012 ao arrepio de qualquer decisão da ANACOM e não apresentam qualquer justificação.

A ANACOM considera que o papel dos planos de previsões no planeamento e eficiência das ofertas grossistas da MEO é cada vez menor, atentas as economias de aprendizagem e a experiência acumulada ao longo dos anos de operacionalização das mesmas, e a estabilidade no âmbito destas ofertas reguladas.

Ainda que se reconheça que a apresentação de planos de previsões por parte dos beneficiários teve maior relevância na fase de introdução e desenvolvimento das ofertas em geral (e.g. ORALL e ORAC), entende-se, contudo, que a apresentação de tais planos ainda representa alguns benefícios em termos do dimensionamento dos recursos necessários, o que justifica a extensão à ORCA e à ORCE do incentivo (de 25%) associado ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de instalação.

⁷¹ Que incluem um nível de detalhe que vai até aos pares de centrais nas extremidades dos troços principais.

Neste contexto, acolhe-se a proposta da VODAFONE e da NOS:

D 21. As condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objetivos definidos devem seguir os seguintes termos: (a) caso os beneficiários remetam à MEO o plano de previsões, nos termos e com a fiabilidade especificados na oferta, beneficiam da totalidade das compensações; (b) caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na oferta. Esta regra só se aplica às compensações por incumprimento dos objetivos para a instalação de circuitos, não devendo quaisquer outras compensações por incumprimento estar sujeitas a previsões de procura.

Quanto à possibilidade de revisão trimestral dos planos de previsões, entende-se que a submissão anual atualmente prevista, com desagregação semestral, é suficiente para a MEO poder planear adequadamente a evolução da sua infraestrutura de rede, em virtude de não se identificarem especiais dificuldades dos operadores, em determinarem atempadamente as suas necessidades ao nível de circuitos alugados para o curto e médio prazo.

Sobre a pretensão da NOS, considera-se que à partida não se pode excluir a possibilidade de existir um limite para o pagamento das compensações, não se tendo dados que permitam alterar o valor constante da oferta e que corresponde a cinco mensalidades do circuito em causa (relativamente ao qual existiu o incumprimento). Releva-se por exemplo que noutra oferta regulada (a ORAC) a ANACOM impôs⁷² também limites aos valores das compensações por incumprimento de determinados PQS.

2.2.5 Procedimentos de resolução de conflitos sobre faturação

A VODAFONE propõe que a ORCA e a ORCE consagrem expressamente que, em caso de discordância sobre determinada fatura, ambas as partes (MEO e beneficiário) disponham da possibilidade de reclamar num prazo máximo de 90 dias de calendário. Segundo a VODAFONE, para esse efeito, a ORCA e a ORCE devem contemplar um procedimento para clarificação e resolução de questões de faturação nos seguintes termos:

- (a) A MEO deve apresentar ao beneficiário os respetivos dados relevantes para efeitos de faturação.
- (b) O beneficiário deve dispor de 90 dias para reclamar eventuais questões relativas à fatura emitida, juntando a documentação relevante para esse efeito.
- (c) A MEO deve responder à reclamação apresentada pelo beneficiário num prazo máximo de 30 dias de calendário, podendo recusar a pretensão do beneficiário, desde que essa recusa seja devidamente fundamentada e documentada.

⁷² Vide ponto 62 da decisão de 26.05.2006 sobre alterações à ORAC.

(d) O beneficiário dispõe ainda de 30 dias para rebater a posição mais recente da MEO, desde que devidamente fundamentado e documentado.

(e) Caso, após os procedimentos anteriores, a discordância subsista, qualquer uma das partes (MEO ou beneficiário) poderá suscitar a intervenção da ANACOM.

A NOS defende a urgência de intervenção da ANACOM relativamente à imposição⁷³ aos operadores de um prazo de 90 dias para apresentação de reclamações sobre faturação (sob pena de caducidade deste direito) e à não imposição à MEO de uma penalização por incumprimento dos prazos associados ao processo de compensações, contrariamente ao beneficiário, que perde o direito à compensação caso incumpra o prazo de resposta⁷⁴. Assim, a NOS solicitou as seguintes alterações às ofertas e a aplicação de retroatividade de modo a anular os impactos negativos para os operadores:

(a) eliminar o prazo limite de 90 dias para a reclamação de faturas;

(b) impor a obrigatoriedade do pagamento total pela MEO das compensações apresentadas aos operadores, sempre que a MEO não cumpra o prazo de análise.

Em primeiro lugar, relativamente à referência da VODAFONE a “*ambas as partes (MEO e beneficiário dispõem da possibilidade de reclamar*” sobre uma dada fatura, é necessário clarificar que, à partida, o reclamante sobre uma dada fatura será sempre um beneficiário que apresentará essa reclamação perante a MEO (que, naturalmente, não reclamará sobre uma dada fatura que ela própria emitiu, sendo que uma eventual correção da mesma não deve ser tratada como sendo uma reclamação por parte da MEO).

Os Anexos 6 da ORCA⁷⁵ e da ORCE relativos a “*Procedimentos de Faturação e Pagamentos*” deveriam contemplar, tal como o nome do título indica, procedimentos e regras de faturação pela MEO em relação às diversas componentes e serviços previstos em cada uma daquelas ofertas. Não obstante, naqueles Anexos está apenas previsto que a MEO apresente uma fatura ao beneficiário e que este, caso pretenda, apresente à MEO uma reclamação relativamente à mesma, devendo fazê-lo no prazo máximo de 90 dias, contados a partir da data da emissão da fatura.

Ou seja, na prática, para além do prazo de reclamação da fatura, não são especificados (naqueles Anexos da ORCA e da ORCE) os vários procedimentos/etapas subsequentes a serem tidos em conta pela MEO e pelos beneficiários para efeitos de verificação e reconciliação de faturas, pelo que se suscita detalhar aqueles procedimentos, considerando-se válidas, na generalidade, as propostas da VODAFONE a este respeito.

⁷³ Unilateralmente pela MEO e ao arrepio de qualquer decisão regulatória.

⁷⁴ Segundo a NOS, um exemplo recente de incumprimento verificou-se na oferta ORCE: na sequência da colocação em 21.03.2016 de uma contestação por parte da NOS ao relatório de compensações apresentado pela MEO relativo ao exercício do 2.º semestre de 2015, a MEO respondeu com uma contestação em 23.05.2016, acima dos 30 dias previstos na oferta.

⁷⁵ Por lapso o título do anexo da ORCA é Anexo 7 quando deveria ser Anexo 6.

Assim:

D 22. Deve a MEO detalhar, nos Anexos 6 da ORCA e da ORCE, o seguinte procedimento:

- D22. 1 A MEO apresenta ao beneficiário dados relevantes (detalhados) para efeitos de faturação, devendo as faturas ser liquidadas no prazo nelas indicado.**
- D22. 2 O beneficiário dispõe de 120 dias para reclamar eventuais questões relativas à fatura emitida, juntando a documentação relevante para esse efeito. A apresentação de reclamação sobre questões relacionadas com faturação pelo beneficiário não suspende o prazo de pagamento das faturas.**
- D22. 3 A MEO responde à reclamação apresentada pelo beneficiário num prazo máximo de 30 dias de calendário, podendo recusar a pretensão do beneficiário, desde que essa recusa seja devidamente fundamentada e documentada.**
- D22. 4 O beneficiário dispõe de 30 dias adicionais para rebater, documentada e fundamentadamente, a posição (mais recente) da MEO.**
- D22. 5 Caso a reclamação seja aceite, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para proceder à regularização do valor faturado.**

Caso, por fim, após todos as etapas suprarreferidas, a discordância subsistir, qualquer das partes (MEO ou beneficiário) poderá sempre suscitar, como até aqui, a intervenção da ANACOM.

Sobre o prazo de reclamação de faturas previsto na ORCA e na ORCE, a ANACOM entende que tal matéria cai no âmbito da liberdade contratual das partes, pelo que sendo do foro privado, extravasa as competências do regulador. Sem prejuízo, a ANACOM não identifica desvantagem em que os beneficiários continuem a dispor de um prazo para reclamarem sobre eventuais questões de faturação, pelo que se entende adequado alterar o prazo previsto nas ofertas de 90 dias para 120 dias a contar da data da emissão da fatura, para os beneficiários poderem reclamar sobre questões de faturação (não se justificando eliminar tal prazo, ao contrário do pretendido pela NOS).

Releva-se, no entanto, que a fixação de tal prazo de reclamação não prejudica o recurso dos beneficiários aos Tribunais, dentro dos prazos de prescrição que resultam da Lei geral.

Ainda especificamente sobre a solicitação reiterada da NOS em eliminar-se da ORCA e da ORCE o prazo limite de 90 dias para reclamação de faturas, esclarece-se que nos termos do Código Civil (artigo 330.º, n.º 1), a MEO pode, por sua iniciativa, alterar as ofertas de referência publicadas no sentido de fixar um prazo de caducidade dentro do qual os beneficiários tenham

de lhe apresentar as reclamações que entendam por adequadas relativamente à faturação emitida e inclusive fazer refletir esse prazo nos contratos de prestação de serviços celebrados com os beneficiários no quadro dessas ofertas.

Relativamente ao processo de resolução de discordâncias sobre o valor das compensações a pagar pela MEO (tema que, ao contrário do que pretensão da NOS parece indiciar, é distinto das questões relativas a reclamações sobre faturação), considera-se que se justifica manter o prazo de 1 mês previsto nas ofertas⁷⁶ para a MEO responder a um pedido de reanálise de compensações submetido por um beneficiário. Tal pedido de reanálise deve, naturalmente, ser devidamente fundamentado e detalhado (e.g. eventual correção na contabilização de períodos de pendência de cliente) pelo beneficiário da ORCA ou da ORCE e apresentar o valor concreto do que no entender do beneficiário deverá ser o valor das compensações a pagar pela MEO. Caso o prazo de 1 mês dias para a MEO responder ao pedido de reanálise de compensações seja incumprido, deverá a MEO incorrer no pagamento do valor das compensações apresentado pelo beneficiário no pedido de reanálise (situação simétrica da que a MEO definiu nas ofertas).

Finalmente, releva-se que a ANACOM entende não se justificar a aplicação de retroatividade das medidas suprarreferidas, quer sobre o procedimento de reclamações de faturação, quer sobre o processo de resolução de discordâncias relativas ao valor das compensações.

Em conclusão:

- D 23. Os pedidos de reanálise de compensações submetidos pelos beneficiários da ORCA ou da ORCE devem ser devidamente fundamentados e detalhados e apresentar o valor concreto do que, no entender do beneficiário, deverá ser o valor das compensações a pagar pela MEO.**
- D 24. Caso o prazo de 1 mês para a MEO responder a um pedido de reanálise de compensações seja incumprido, deverá a MEO incorrer no pagamento do valor das compensações apresentado pelo beneficiário no pedido de reanálise.**

2.2.6 Preços

A NOS (então OPTIMUS) informou a ANACOM no passado sobre situações em que a MEO apresentou a clientes finais ofertas de circuitos com preços significativamente inferiores aos da ORCE, ilustrando o desrespeito pela MEO da regra de retalho-menos e a necessidade de uma revisão dos preços daquela oferta, sem alteração, mesmo após a última análise de mercados (Mercado 4), na qual a ANACOM impôs que os preços devem ser orientados aos custos (eliminando a regra de retalho-menos).

⁷⁶ Ver último parágrafo do Anexo 3 da ORCA e penúltimo parágrafo da secção 1 do Anexo 3 da ORCE.

A componente preço é, segundo a NOS, a de maior premência na revisão das ofertas e a que mais contribuiu nos últimos anos para a redução da sua utilização em segmentos específicos do mercado, uma vez que o desfasamento de preços é tal que os operadores, em casos particulares, decidem desenvolver infraestrutura própria propositadamente para servir os requisitos dos clientes, incorrendo em custos desproporcionais que seriam evitáveis num contexto de cumprimento das obrigações de não discriminação e de controlo de preços.

A NOS reitera assim a necessidade de uma revisão dos preços da ORCA e da ORCE, à luz das obrigações impostas à MEO.

Dos dados do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da MEO relativos ao ano 2015 não se suscita a redução dos preços na ORCA e na ORCE.

Na sua globalidade, os produtos relativos à ORCA e à ORCE apresentam margens negativas, o que será potencialmente agravado, a partir de 2016, pelo facto de se passarem a regular apenas os circuitos em Áreas NC (os quais têm, tendencialmente, um custo maior).

Releve-se que na análise do Mercado 4 foi imposta uma redução substancial do preço dos circuitos CAM e Inter-ilhas, com base na aplicação do princípio da orientação dos preços para os custos (que se estendeu para todos os circuitos *Ethernet*).

Subsequentemente, a MEO, por sua iniciativa, reduziu na ORCE o preço de determinados troços principais.

2.2.7 Outras matérias

A NOS referiu ainda os seguintes aspectos que exigem a revisão das ofertas:

Limitação de responsabilidade por danos diretos a 25% do valor de faturação dos serviços prestados ao abrigo das ofertas

Segundo a NOS, no âmbito dos serviços prestados ao abrigo das ofertas estabelece-se um limite máximo a pagar pela MEO e pelos operadores, a título de responsabilidade contratual e/ou extracontratual por danos diretos, que corresponde a 25% do valor da faturação. A NOS considera que este valor é manifestamente reduzido e colide com o respetivo enquadramento jurídico, pelo que propõe que seja retirado da oferta.

A disposição sobre “limitação de responsabilidade”, tal como se encontra prevista nas secções 10.7 da ORCA e da ORCE, consubstancia uma cláusula de limitação de responsabilidade contratual e extracontratual e, porquanto, deve conformar-se às regras gerais e específicas de direito civil.

No que concerne à responsabilidade extracontratual, a limitação por convenção deste tipo de responsabilidade está vedada por lei, desde logo porque a sua fonte não é contratual. No que respeita à responsabilidade contratual, assiste às partes, por convenção e ao abrigo da sua

autonomia privada, o direito de fixar limites máximos de indemnização que seja devida para ressarcir danos sofridos por incumprimento de obrigações contratuais a que a contraparte se vinculou.

No entanto, no caso em apreço, a disposição consta de documento unilateralmente fixado pela MEO, pelo que não assume a forma de convenção ou “acordo prévio” das partes, estando assim sujeita à observância do regime específico das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na sua redação em vigor) que, na alínea c) do artigo 18.º prevê que *“são em absoluto proibidas, designadamente, as cláusulas gerais que: (...) c) excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou de culpa grave; (...)”*.

A ANACOM dispõe de poderes para determinar à MEO a alteração da disposição relativa à “limitação de responsabilidade” no sentido da conformidade com as regras gerais de direito, por forma a tornar efetivas as obrigações impostas em conformidade com o disposto no artigo 66.º da LCE. É de registar que no âmbito de outras ofertas reguladas da MEO (e.g. ORAC e ORAP) não existem tais limites de responsabilidade.

Neste contexto, entende-se que a MEO deve remover ou alterar a disposição constante da ORCA e da ORCE sobre “limitação de responsabilidade” em conformidade com o quadro legal aplicável, especificamente restringindo a limitação de responsabilidade contratual a situações de “culpa leve”.

D 25. Deve a MEO alterar a disposição sobre “limitação de responsabilidade”, em conformidade com o quadro legal aplicável, restringindo a limitação de responsabilidade contratual a situações de “culpa leve” e eliminando a referência à limitação a título de responsabilidade extracontratual.

Procedimentos associados a soluções de securização

Segundo a NOS, mantém-se a necessidade de disponibilização de soluções de securização totalmente disjuntas de circuitos já instalados, atualmente sem formalização nas ofertas.

A pretensão da NOS, ao referir soluções de securização “totalmente disjuntas” parece subsumir-se ao fornecimento/existência de redundância relativamente aos circuitos instalados. Neste contexto, releva-se que a opção de securização cabe sempre ao beneficiário, o qual dispõe sempre da possibilidade securizar individualmente cada circuito.

3. DELIBERAÇÃO

Tendo em conta a análise efetuada e considerando que:

- (a) a MEO encontra-se sujeita, no que diz respeito à oferta de circuitos alugados, e em consequência da análise do mercado grossista de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito), entre outras, às obrigações de:
 - acesso e utilização de recursos de rede específicos;
 - transparência na publicação de informações, incluindo ofertas de referência;
 - não discriminação na oferta de acesso e interligação;
 - orientação dos preços para os custos;
- (b) na suprarreferida análise de mercado a ANACOM reconheceu que existiam aspectos da ORCA e da ORCE que mereciam uma revisão ou atualização, no sentido de os melhor adaptar aos interesses do mercado, com especial atenção para os procedimentos e prazos de instalação e de reparação de circuitos,
- (c) se procedeu à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável de decisão sobre as alterações à ORCA e à ORCE, que decorreu até 04.05.2017, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do “Relatório da consulta pública e audiência prévia sobre alterações à Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) e à Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE)”, que faz parte integrante da presente decisão,

o Conselho de Administração da ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas a), b) e h) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das competências previstas na alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º dos mesmos Estatutos e na prossecução dos objetivos e princípios de regulação, em especial o previsto na alínea a) do n.º 1 e no n.º 6, ambos do artigo 5.º da LCE, e ao abrigo do n.º 3 do artigo 68.º da LCE e em execução das medidas determinadas na sequência da análise do mercado 4, delibera o seguinte:

Deve a MEO alterar a ORCA e a ORCE no prazo de 30 dias úteis após a notificação da decisão final da ANACOM, tendo em conta o seguinte:

- D 1.** Deve a MEO passar a incluir no sistema de contabilidade analítica demonstração de resultados autónoma para os circuitos de *backhaul* no âmbito da ORCE.
- D 2.** Deve a MEO disponibilizar aos beneficiários a informação geográfica (em formato SIG) de cobertura das suas áreas de central, quer no âmbito da ORCE quer no

âmbito da ORCA, bem como uma matriz triangular com as distâncias em linha reta que servirão de referência à faturação dos segmentos de trânsito (na ORCA).

- D 3.** Deve a MEO justificar, caso a caso, as situações de ligações a uma área de central diferente da que cobre o PTR em questão e, neste caso, deve dar oportunidade ao beneficiário de cessar a contratação do circuito em causa sem custos (com exceção de eventuais custos administrativos em que tenha incorrido, devidamente justificados).
- D 4.** Deve a MEO alterar os procedimentos atualmente definidos na ORCA e na ORCE, no sentido de informar o beneficiário com uma antecedência razoável (e.g. pelo menos 1 dia) sobre o período temporal em que o técnico da MEO estará presente nas instalações do cliente final para concluir o fornecimento do(s) circuito(s). Nos casos em que é necessária a presença do cliente final do beneficiário no local (para dar acesso ao mesmo à MEO), entende-se que o beneficiário deve poder solicitar, fundamentadamente, o reagendamento da instalação por parte da MEO com base na disponibilidade desse seu cliente, ficando o prazo 'pendente de cliente'.
- D 5.** Deve a MEO clarificar que na sequência de receção de pedidos "não razoáveis", a MEO remeterá sempre aos beneficiários um orçamento.
- D 6.** Deve a MEO fundamentar sempre qualquer orçamento proposto aos beneficiários, o qual deve ser remetido pela MEO no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data do pedido do beneficiário.
- D 7.** Deve a MEO permitir que o beneficiário possa cancelar um pedido de instalação que foi objeto de uma análise de viabilidade com orçamentação realizada pela MEO, se concluir que tal lhe é inviável, ficando sujeito apenas ao pagamento do valor correspondente ao custo efetivamente incorrido pela MEO na realização dessa análise de viabilidade e orçamentação. Nestes termos, após apresentação do orçamento, deve a MEO esperar pela resposta de aceitação, ou não, do orçamento pelo beneficiário, a qual poderá ser remetida no prazo máximo de 20 dias úteis, ficando o pedido 'pendente de cliente'. Se o beneficiário não confirmar nesse prazo, o pedido é automaticamente cancelado.
- D 8.** Deve a MEO contactar sempre o responsável pelo PTR indicado pelo beneficiário no pedido do circuito, com vista ao agendamento de entrega do serviço. Caso a MEO não identifique corretamente o circuito no local da instalação, deverá aplicar um desconto de 35% sobre o preço de instalação desse circuito.
- D 9.** Deve a MEO alterar o formulário de encomenda do circuito, na ORCA e na ORCE, para prever a possibilidade de o beneficiário introduzir as coordenadas geográficas do(s) PTR(s).

- D 10.** A MEO não pode recusar um pedido de fornecimento alegando “morada incorreta” – e consequentemente colocando o pedido de circuito em situação de ‘pendente de cliente’ – quando a morada de um PTR indicada pelo beneficiário conste do sítio dos CTT na Internet ou quando este indica, no pedido do circuito, as coordenadas geográficas correspondentes a essa morada (a qual deve prevalecer, caso haja incompatibilidade entre as duas informações).
- D 11.** O beneficiário tem 2 dias úteis após a notificação de pendência de cliente por parte da MEO para reclamar, se a considerar indevida. Nos casos em que se confirme que a pendência de cliente foi indevida, deve sempre ser contabilizado pela MEO, no prazo total de fornecimento, o período indevidamente classificado como ‘pendente de cliente’.
- D 12.** Nos casos em que a MEO efetue um despiste remoto e verifique que a avaria não é da sua responsabilidade, tratando-se de uma ‘avaria indevida’, a comunicação (por exemplo, através de telefonema) desse resultado deve ser feita sem demoras injustificadas ao beneficiário. O fecho formal (que deve ser sempre realizado) pode ser comunicado pela MEO em fase posterior, passando este a incluir a informação sobre o momento (h:m:s) em que esse despiste remoto foi concluído.
- D 13.** Deve a MEO incluir na comunicação de fecho de avaria informação sobre a existência, ou não, de deslocação de técnico da MEO ao local, devendo o preço por participação indevida de avaria contemplar as situações com e sem deslocação. Em substituição da regra supra pode a MEO manter a cobrança da deslocação nas avarias da responsabilidade do beneficiário, com exceção daquelas com os motivos ‘AVOL07 – Participação incorreta’ e ‘AVOL12 – Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente’.
- D 14.** Deve a MEO remunerar o beneficiário pelo “preço de avaria indevida” e devolver qualquer valor eventualmente cobrado a título de intervenção por participação indevida de avaria, nos casos em que informe que a avaria é indevida e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da sua responsabilidade.
- D 15.** A MEO não deve cobrar o valor por ‘avaria indevida’ quando o despiste inicial seja iniciado, ou o seu resultado notificado ao beneficiário, após o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências.
- D 16.** Deve a MEO notificar os beneficiários sobre as intervenções planeadas/programadas, e que tenham impacto nos serviços prestados, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, designadamente assim que sejam agendadas (i.e. programadas) pela própria, admitindo-se como razoável para esse efeito, um pré-aviso de 5 dias úteis de antecedência relativamente à data da intervenção.

- D 17.** No caso de haver desencontros entre os técnicos numa intervenção conjunta (IC), quer por motivos imputáveis à MEO, quer por motivos imputáveis ao beneficiário, a parte que não compareceu deve ressarcir a outra dos custos em que incorreu com base no princípio da reciprocidade, devendo seguir-se o procedimento de (re)agendamento das IC.
- D 18.** Deve a MEO definir o objetivo do prazo de instalação de circuitos do Tipo 2 para 100% das ocorrências para 60 dias.
- D 19.** Deve a MEO definir em 48 horas o objetivo do prazo de reparação de avarias para 100% das ocorrências.
- D 20.** Deve a MEO definir o objetivo para o grau de disponibilidade de 99,95% para o parque de cada operador.
- D 21.** As condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objetivos definidos devem seguir os seguintes termos: (a) caso os beneficiários remetam à MEO o plano de previsões, nos termos e com a fiabilidade especificados na oferta, beneficiam da totalidade das compensações; (b) caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na oferta. Esta regra só se aplica às compensações por incumprimento dos objetivos para a instalação de circuitos, não devendo quaisquer outras compensações por incumprimento estar sujeitas a previsões de procura.
- D 22.** Deve a MEO detalhar, nos Anexos 6 da ORCA e da ORCE, o seguinte procedimento:
- D22. 1** A MEO apresenta ao beneficiário dados relevantes (detalhados) para efeitos de faturação, devendo as faturas ser liquidadas no prazo nelas indicado.
- D22. 2** O beneficiário dispõe de 120 dias para reclamar eventuais questões relativas à fatura emitida, juntando a documentação relevante para esse efeito. A apresentação de reclamação sobre questões relacionadas com faturação pelo beneficiário não suspende o prazo de pagamento das faturas.
- D22. 3** A MEO responde à reclamação apresentada pelo beneficiário num prazo máximo de 30 dias de calendário, podendo recusar a pretensão do beneficiário, desde que essa recusa seja devidamente fundamentada e documentada.
- D22. 4** O beneficiário dispõe de 30 dias adicionais para rebater, documentada e fundamentadamente, a posição (mais recente) da MEO.

- D22. 5** Caso a reclamação seja aceite, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para proceder à regularização do valor faturado.
- D 23.** Os pedidos de reanálise de compensações submetidos pelos beneficiários da ORCA ou da ORCE devem ser devidamente fundamentados e detalhados e apresentar o valor concreto do que, no entender do beneficiário, deverá ser o valor das compensações a pagar pela MEO.
- D 24.** Caso o prazo de 1 mês para a MEO responder a um pedido de reanálise de compensações seja incumprido, deverá a MEO incorrer no pagamento do valor das compensações apresentado pelo beneficiário no pedido de reanálise.
- D 25.** Deve a MEO alterar a disposição sobre “limitação de responsabilidade”, em conformidade com o quadro legal aplicável, restringindo a limitação de responsabilidade contratual a situações de “culpa leve” e eliminando a referência à limitação a título de responsabilidade extracontratual.

ANEXO – PQS RELATIVOS À ORCA E À ORCE (JANEIRO DE 2015 A DEZEMBRO DE 2016)

ORCA

PRAZO DE INSTALAÇÃO Realizado	Objetivo	Ocor.	2015												2016											
			jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Circuitos ORCA Tipo 1	20 dias	95%	23	11	11	17	19	23	18	17	12	41	51	29	16	12	22	4	23	11	10	12	14	6	28,0	10
	40 dias	100%	23	16	16	23	32	23	18	17	12	41	51	29	16	12	22	4	23	11	10	12	14	6	28,0	10
Circuitos ORCA Tipo 2	40 dias	95%	11	36	13	18	27	25	18	8	30	18	NA	7	19	13	13	28	12	2	7	54	5	NA	5,0	7,0
	80 dias	100%	11	36	17	21	39	25	18	8	30	18	NA	7	19	13	13	28	12	2	7	54	5	NA	5,0	7,0

PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS Realizado	Objetivo	Ocorrência	2015												2016											
			jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) < 155 Mbps	4 horas	80%	70,59%	69,23%	69,77%	55,17%	62,50%	54,47%	48,39%	58,43%	43,40%	48,08%	50,00%	42,50%	47,06%	50,00%	58,97%	44,79%	34,07%	42,03%	38,36%	47,89%	30,00%	25,00%	52,46%	39,13%
	72 horas	100%	100,00%	99,15%	99,22%	99,31%	100,00%	98,37%	100,00%	100,00%	100,00%	99,04%	97,56%	100,00%	99,02%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,63%	98,59%	98,75%	98,68%	95,08%	100,00%
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	4 horas	90%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	72 horas	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Circuitos para interligação de tráfego	4 horas	90%	75,00%	28,00%	60,00%	100,00%	56,25%	50,00%	50,00%	81,92%	58,33%	57,14%	66,67%	25,00%	55,56%	NA	66,67%	50,00%	57,14%	85,71%	25,00%	36,84%	50,00%	NA	63,64%	50,00%
	72 horas	100%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

DISPONIBILIDADE TRIMESTRAL Realizado	Objetivo	2015												2016											
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Contratos Rede de Circuitos																									
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) < 155 Mbps	99,50%	99,90%	99,97%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	99,97%	99,84%	100,00%	100,00%	100,00%	99,92%	99,83%	100,00%	100,00%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Circuitos para interligação de tráfego	99,90%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	99,98%	99,99%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%
Circuito para acesso a cabos submarinos	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Contratos Grande Rede de Circuitos																									
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) < 155 Mbps	99,85%	99,98%	99,98%	99,97%	99,99%	99,97%	99,97%	99,98%	99,97%	99,93%	99,96%	99,97%	99,97%	99,97%	99,98%	99,97%	99,97%	99,97%	99,97%	99,96%	99,96%	99,95%	99,96%	99,94%	99,97%
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Circuitos para interligação de tráfego	99,90%	100,00%	99,99%	99,99%	100,00%	99,98%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	
Circuito para acesso a cabos submarinos	99,85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Globalidade dos circuitos ORCA	99,96%	99,99%	99,98%	99,98%	99,98%	99,99%	99,98%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,99%	99,98%	99,98%	99,98%	99,97%	99,97%	99,96%	99,98%	

ORCE

PRAZO DE INSTALAÇÃO Realizado	Objetivo	Ocorrência	2015												2016											
			jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Circuitos Ethernet Tipo 1 -	20 dias	95%	34	19	20	26	17	18	22	34	34	50	46	25	33	43	45	17	30	50	37	38	46	19	35	43
	40 dias	100%	34	19	20	26	19	19	22	34	34	50	46	25	33	43	45	17	30	50	37	38	46	19	35	43
Circuitos Ethernet Tipo 2 -	40 dias	95%	22	15	32	29	21	25	28	27	39	73	40	24	50	26	45	21	44	40	16	22	27	33	16	33
	80 dias	100%	22	15	32	29	23	25	28	27	39	73	40	24	50	26	45	21	44	40	16	22	27	33	16	33

PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS Realizado	Objetivo	Ocorrência	2015												2016											
			jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Circuitos Ethernet -	4 horas	90%	68,57%	73,33%	66,67%	70,00%	50,00%	57,14%	61,29%	38,89%	64,00%	44,44%	42,86%	27,27%	30,43%	36,67%	60,00%	42,86%	26,92%	57,14%	68,42%	45,00%	29,41%	42,86%	20,00%	50,00%
	72 horas	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,77%	94,44%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

DISPONIBILIDADE TRIMESTRAL Realizado	Débito	Objetivo	2015												2016											
			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Circuitos Ethernet -	10M e 100M	99,95%	99,98%		99,99%		99,98%		99,98%		99,98%		99,98%		99,98%		99,98%		99,98%		99,98%		99,97%		99,97%	
	1G e 10G	99,50%	99,98%		99,97%		99,90%		99,89%		99,93%		99,95%		99,93%		99,95%		99,93%		99,95%		99,95%		99,95%	

– VERSÃO PÚBLICA –