Sentido Provável de Decisão do ICP-ANACOM sobre Alterações à Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) e à Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE)

Posição comum de:

AR Telecom

Cabovisão

COLT

ONITELECOM

Optimus

Vodafone

ZON

13 de Janeiro de 2012

1. Introdução

Este documento apresenta a posição comum da AR Telecom, Cabovisão, COLT, ONITELECOM, Optimus, Vodafone e ZON (adiante designados por "Signatários") em resposta à consulta pública sobre o Sentido Provável de Decisão (SPD) do ICP-ANACOM relativo a Alterações à Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) e à Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE).

De uma forma geral, e sem prejuízo de alguns ajustamentos adicionais ainda necessários, os Signatários saúdam a iniciativa do ICP-ANACOM e as propostas avançadas e sublinham a necessidade da entrada em vigor, o quanto antes, das alterações à ORCA e à ORCE, por forma a promover um *level playing field* nos mercados de redes e serviços de comunicações electrónicas.

2. Propostas anteriores dos Signatários sobre estas matérias

Os Signatários tiveram oportunidade, ao longo dos últimos anos, de apresentar, individualmente ou em conjunto, propostas ao ICP-ANACOM sobre matérias relacionadas com a temática objecto do SPD em consulta. Essas propostas resultaram da experiência obtida pelos Signatários na sua actuação nos mercados onde se integram as Ofertas de Referência objecto do SPD.

No que diz respeito à ORCA, a posições anteriormente assumidas pelos Signatários foram no sentido de solicitar a intervenção do Regulador para:

- Melhorar os níveis de qualidade de serviço (prazos de instalação, prazos de reparação, grau de disponibilidade)
- Agravar e tornar progressivas as penalizações por incumprimento de SLAs, tornando-as efectivamente dissuasoras
- O pagamento de penalizações não depender do envio de previsões
- Eliminar a exigência de entrega de previsões

Relativamente aos circuitos Ethernet solicitou-se ao Regulador a imposição de uma oferta de referência de Ethernet, eventualmente por extensão da ORCA, tendo sido apresentadas as seguintes propostas para a definição desta oferta:

- Evitar a exigência de entrega de previsões à PTC
- Identificação dos pontos de interligação e serviços disponíveis em cada local, evitando a disponibilidade não homogénea da oferta ao longo do território nacional. Solicitou-se oferta de nível 1 ou 2.

- Preços orientados para os custos e coerentes com os de outras ofertas relevantes e garantia de que o incumbente não pratica preços de retalho abaixo dos preços grossistas

- Prazos que permitam a disponibilização rápida dos serviços e elevada qualidade de serviço (prazos de instalação e reposição, grau de disponibilidade), incluindo a definição destes parâmetros para 100% dos casos.

- Definição completa dos parâmetros técnicos relevantes para o nível da oferta e de parâmetros para testes de aceitação, devendo permitir suportar serviços com elevadas exigências de qualidade (e.g: VoIP, Video)

- Penalizações suficientemente elevadas para serem efectivamente dissuasoras de incumprimentos

- Suporte das larguras de banda e sub-débitos tipicamente solicitados pelo mercado

- Disponibilidade de interfaces físicos que evitem limitações artificiais das distâncias dos circuitos

Todas estas propostas foram apresentadas numa atitude construtiva, identificando problemas operacionais concretos e propondo soluções, com o objectivo de contribuir para o estabelecimento de condições que garantam um mercado concorrencial saudável, que resulte em melhores serviços e preços para os clientes finais.

Na sequência da análise dos mercados de circuitos conduzida pela ANACOM entre 2009 e 2010, em cuja consulta pública os Signatários tiveram oportunidade de apresentar as suas posições, foi imposta à PT Comunicações (PTC) a publicação de uma Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE).

3. Análise global do SPD

Face ao enquadramento feito na secção anterior, é com satisfação que os Signatários vêem várias das suas propostas relativas à ORCA e a circuitos Ethernet (agora já objecto de Oferta de Referência) serem acolhidas.

Entre as medidas que se saúdam, destacamos as seguintes:

- Melhoria dos prazos de instalação na ORCA e na ORCE e definição deste indicador para 100% das ocorrências

- Melhoria dos prazos de reparação e do grau de disponibilidade dos circuitos na ORCE

- Agravamento e introdução de mecanismos de progressão nas penalidades a pagar pela PTC em caso de incumprimento dos prazos de reparação, tanto na ORCA como na ORCE

- Pagamento das penalidades por incumprimento dos prazos de reparação e grau de disponibilidade, na ORCA e na ORCE, independentemente da entrega de previsões de utilização pelo operador beneficiário e de forma pró-activa pela PTC

- O acesso às estações de cabos submarinos (ECS) da PTC para co-instalação pelos operadores beneficiários, no âmbito da ORCA e da ORCE, em condições e com serviços associados equivalentes aos já previstos noutras ofertas reguladas

- Revisão de aspectos associados ao fornecimento e níveis de serviço dos circuitos CAM, no âmbito das duas ofertas reguladas

- Deliberações relativas à ORCE sobre períodos e prazos relacionados com fidelização, facturação de circuitos cancelados, desmontagem de circuitos e reclamações por facturação e compensações

- Obrigatoriedade da PTC incluir na ORCE os princípios gerais que serão seguidos na definição das condições técnicas e comerciais de securização

- Redução dos preços dos circuitos no âmbito da ORCA para débitos iguais ou superiores a 2 Mbit/s

Existem, no entanto, aspectos muito relevantes do SPD que, no entender dos Signatários, não foram alvo de deliberações ajustadas às exigências de mercado:

- Manutenção da obrigatoriedade de previsões para pagamento de penalizações por incumprimento dos prazos de instalação em ambas as ofertas, apesar da simplificação da informação a prestar nas previsões

- Definição de prazos máximos de instalação para 100% dos casos que são o dobro dos prazos para 95% dos casos

- Manutenção dos prazos de reparação e grau de disponibilidade dos circuitos da ORCA, sem prejuízo do pedido de informação à PTC para melhor análise da necessidade de definir níveis de serviço *Premium*

- Não definição de prazos de reparação de circuitos para 100% dos casos, deixando essa definição ao critério do incumbente

- Não definição de parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da oferta Ethernet, deixando essa definição ao critério do incumbente

- Não revisão dos preços dos circuitos CAM de 1 Gbps, no âmbito da ORCE

- Não revisão dos débitos dos circuitos de *backhaul* para ligação às ECS, nomeadamente de forma a permitir a utilização de débitos superiores a STM-1

Nas secções seguintes apresentam-se comentários mais detalhados sobre estes aspectos.

4. Previsões e pagamento de compensações por incumprimento

O SPD prevê que as compensações por incumprimento dos prazos de reparação e do grau de disponibilidade dos circuitos, em ambas as ofertas, passem a ser pagas independentemente do fornecimento de previsões de utilização pelo operador beneficiário. Esta deliberação é considerada muito positiva. No entanto, os Signatários consideram que devia aplicar-se o mesmo princípio às compensações por incumprimento dos prazos de instalação.

Com efeito, não é razoável fazer depender o pagamento das compensações do envio dos planos de previsões. Assinale-se que no caso específico da ORCA e da ORCE os circuitos são solicitados caso a caso em função da procura efectivamente endereçada pelo operador beneficiário, pelo que é impossível apresentar previsões.

Por outro lado, noutras ofertas (ex: a ORALL) já se introduziu o princípio de pagamento de 75% do valor das compensações no caso do operador beneficiário não apresentar previsões de procura, pelo que se estranha que no caso das ofertas de circuitos alugados, onde como se referiu é impossível apresentar previsões, se mantenha o não pagamento das compensações associadas ao prazo de instalação na ausência de previsões.

Face ao exposto, os Signatários mantêm a sua posição, manifestada em ocasiões anteriores, de que deverá ser eliminada a obrigação de entrega de previsões e, consequentemente, qualquer tipo de dependência, em relação a estas, para o pagamento das compensações por incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço nas ofertas reguladas de circuitos alugados.

5. Parâmetros de qualidade de serviço e níveis de serviço *Premium*

O SPD determina melhorias significativas nos prazos de instalação da ORCA (excepto para os débitos até 2 Mbps quando os circuitos têm pelo menos um extremo numa central de tipo B) e ORCE e nos prazos de reparação e grau de disponibilidade da ORCE, o que se saúda como muito positivo pela sua contribuição para a qualidade de serviço a prestar ao cliente final.

Apesar das melhorias significativas nos prazos de instalação, considera-se que a definição de prazos máximos de instalação para 100% dos casos que são o dobro dos prazos para 95% dos casos não é adequada para responder aos requisitos de mercado. Solicita-se, assim, que o Regulador reveja, em baixa, os valores propostos no SPD para os prazos máximos de instalação para 100% dos casos.

Por outro lado, estranha-se que o Regulador não tenha aproveitado esta oportunidade para definir de imediato melhores prazos de reparação e graus de disponibilidade para a ORCA, optando por fazer depender uma eventual definição de níveis de serviço *Premium* da análise de informação que solicita à PTC neste SPD.

Os Signatários consideram que a existência de níveis de serviço de elevada qualidade é fundamental para a garantia de condições concorrenciais que permitam dar resposta aos exigentes requisitos dos segmentos de mercado endereçados com recurso à ORCA e ORCE, pelo que solicita ao Regulador que proceda a curto prazo à publicação de uma decisão sobre estes aspectos específicos destas ofertas.

6. Prazos máximos de reparação de circuitos para 100% dos casos

O SPD não define prazos de reparação de circuitos para 100% dos casos, determinando, para ambas as ofertas, que este prazo deverá ser proposto pela PTC.

Solicita-se ao Regulador que, para evitar qualquer ambiguidade, clarifique que os prazos a definir deverão ser os prazos máximos de reparação para 100% dos casos.

Os Signatários compreendem que a definição de prazos máximos de reparação para 100% dos casos impõe exigências potencialmente elevadas a nível operacional ao incumbente. No entanto, sendo os prazos de reparação fundamentais para a prestação de um elevado nível de serviço aos clientes finais, a definição de um prazo máximo para 100% dos casos é essencial e corresponde a um requisito que os Signatários têm defendido nas suas posições públicas sobre ofertas reguladas.

Adicionalmente, não se vêem motivos técnicos que justifiquem a definição deste indicador a níveis diferentes para a ORCA e ORCE.

7. Parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da ORCE

O SPD remete para a PTC a definição dos parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da oferta Ethernet. Uma vez que o Regulador clarifica no SPD que a ORCE se manterá uma oferta de nível 1 do OSI, os Signatários alertam que é fundamental que os referidos parâmetros técnicos sejam definidos a níveis que garantam o correcto funcionamento de serviços de grande exigência de qualidade e que se suportarão em circuitos Ethernet. Referimo-nos, por exemplo, a serviços VoIP e de Vídeo, que são muito sensíveis a parâmetros como jitter, atraso e perdas de pacotes.

Nas suas posições públicas sobre Ethernet, os Signatários tiveram oportunidade de propor parâmetros técnicos concretos para assegurar níveis de qualidade de serviço adequados aos vários tipos de serviços que se suportam em circuitos Ethernet. Assim, esperaríamos que estes contributos tivessem sido utilizados logo de início neste SPD para uma definição de tais parâmetros, em vez de deixar essa definição ao critério do incumbente, sem qualquer garantia de que serão assegurados níveis de qualidade adequados aos serviços de maior exigência.

Espera-se que o Regulador, tendo em conta os contributos mencionados, esteja especialmente atento à proposta que a PTC vier a apresentar.

8. Preços de circuitos CAM de 1 Gbps na ORCE

Tendo por presente o contexto dos circuitos CAM, enquanto garante da conectividade da Região Autónoma dos Açores e da Região Autónoma da Madeira com o continente e com o resto do Mundo, os Signatários entendem que o ICP-ANACOM deveria proceder a uma redução do preço associado à capacidade de 1Gbps no âmbito da ORCE, porquanto é o garante de inovação de serviço e disponibilização de melhores ofertas (por via da presença de vários operadores), assegurando que as Regiões Autónomas não são relegadas para uma posição de desvantagem, face ao Continente e ao resto da Europa.

Tratando-se de uma infra-estrutura essencial, o elevado preço grossista actualmente fixado, não tem suporte razoável, representando, em termos comparativos, um preço que pode ser 30 vezes superior ao preço de retalho ou ao preço grossista de capacidade noutros troços equivalentes em cabos submarinos internacionais.

Face ao exposto e tendo por presente a necessidade de se viabilizar um mercado verdadeiramente concorrencial, afigura-se fundamental que o ICP-ANACOM, no âmbito do presente processo de decisão, venha a definir uma redução aplicável à capacidade de 1 Gbps, no âmbito da ORCE, em linha com as reduções de preço já avançadas no SPD, em pelo menos 45%.

9. Estações de Cabos Submarinos

Atendendo a que a procura para circuitos de *backhaul*, é hoje, na esmagadora maioria dos pedidos, constituída por circuitos de velocidades superiores às disponibilizadas por circuitos STM-1, deverá ser garantido na oferta que as condições de co-instalação nas estações de cabos submarinos permitam a instalação de interfaces ópticos para circuitos de maior capacidade (por ex.: STM-4).