

DECISÃO SOBRE A PUBLICAÇÃO DOS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA QUALIDADE DE SERVIÇO DA OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO A POSTES

Por deliberação de 11 de março de 2009¹, o ICP-ANACOM aprovou a decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas da PT Comunicações, S.A. (PTC) reguladas nessa data².

Subsequentemente, a PTC publicou em 22 de dezembro de 2010, a primeira versão de uma nova oferta grossista (a oferta de referência de acesso a postes – ORAP³), após deliberação do ICP-ANACOM de 28 de outubro de 2010 sobre alterações à ORAC, a qual determinou a criação daquela oferta.

Assim, não obstante na ORAP já estarem previstos parâmetros e níveis de qualidade de serviço (em conformidade com a deliberação do ICP-ANACOM de 28 de outubro de 2010), dado que esta oferta foi criada posteriormente à deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009, a ORAP não ficou sujeita às mesmas obrigações de publicação a que obedecem as restantes ofertas grossistas, pelo que atualmente a PTC não disponibiliza periodicamente informações de procura ou de desempenho relativos à qualidade de serviço da ORAP.

Sendo estas informações importantes para o acompanhamento do mercado por parte do ICP-ANACOM, bem como para os clientes da ORAP, entendeu-se fundamental estender também à ORAP a aplicação da deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas da PTC.

Assim, considerando que:

- (a) O ICP-ANACOM aprovou em 11 de março de 2009 decisão sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da ORALL, ORCA, ORAC, oferta “Rede ADSL PT” e ORLA;
- (b) Na sequência de decisão de 28 de outubro de 2010, a PTC publicou em 22 de dezembro de 2010 a primeira versão da ORAP;
- (c) As informações sobre a procura e sobre os indicadores de desempenho relativos à qualidade de serviço da ORAP são essenciais para o acompanhamento do mercado;

¹ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=871680>.

² ORALL (oferta de referência para acesso ao lacete local), ORCA (oferta de referência de circuitos alugados), ORAC (oferta de referência de acesso a condutas), Oferta "Rede ADSL PT" e ORLA (oferta de realuguer da linha de assinante) – A ORI (oferta de referência de interligação) não foi abrangida por essa deliberação.

³ A versão atual da ORAP encontra-se disponível em <http://ptwholesale.telecom.pt/NR/rdonlyres/4F90E2A3-D295-4D58-A798-098CE941D592/1467697/Orap.zip>.

- (d) Na decisão do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 sobre a publicação dos níveis de desempenho das ofertas grossistas são já definidos um conjunto de condições relativas ao modo e prazos de disponibilização da informação;
- (e) Por deliberação de 9 de outubro de 2014, a ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da ORAP, o qual foi submetido a audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, pelo prazo de 20 dias úteis;
- (f) Na sequência da publicação do SPD foram ouvidas as entidades interessadas, cujas posições e análise do ICP-ANACOM constam do respetivo relatório de audiência prévia que faz parte integrante da presente decisão.

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), e), f), h) e n) do n.º 1 do artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, no exercício das competências previstas nas alíneas b) e g) do artigo 9.º dos mesmos Estatutos, tendo em conta os objetivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1, na alínea b) do n.º 2 e na alínea c) do n.º 5, todas do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011 de 13 de setembro, e em execução das medidas determinadas na sequência das obrigações impostas no âmbito do acesso a postes da PT Comunicações, S.A., delibera:

1. São aplicáveis à ORAP as obrigações de informação previstas na deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 relativa à publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, é aditado ao Apêndice 2 da deliberação 11 de março de 2009, a informação explicitada no anexo à presente deliberação.
3. A primeira informação relativa à ORAP deve ser a relativa ao segundo trimestre de 2015, devendo ser publicada pela PT Comunicações, S.A. até ao final de julho de 2015.

INFORMAÇÃO ORAP

Oferta de Referência de Acesso a Postes da PTC

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AOS POSTES DA PTC**Quantidades**

Quantidades referentes a mês A	Quantidades
Respostas a Pedidos de Informação sobre postes	
Respostas a Pedidos de Análise de Viabilidade	
Respostas negativas a Pedidos de Análise de Viabilidade	
Respostas a Pedidos de Instalação	
Acompanhamentos realizados (no âmbito de instalações)	
Acompanhamentos realizados (no âmbito de intervenções)	
Número total de fixações por cabo em Poste	

Quantidades referentes a mês B	Quantidades
Respostas a Pedidos de Informação sobre postes	
Respostas a Pedido de Análise de Viabilidade	
Respostas negativas a Pedidos de Análise de Viabilidade	
Respostas a Pedidos de Instalação	
Acompanhamentos realizados (no âmbito de instalações)	
Acompanhamentos realizados (no âmbito de intervenções)	
Número total de fixações por cabo em Poste	

Quantidades referentes a mês C	Quantidades
Respostas a Pedido de Informação sobre postes	
Respostas a Pedido de Análise de Viabilidade	
Respostas negativas a Pedidos de Análise de Viabilidade	
Respostas a Pedidos de Instalação	
Acompanhamentos realizados (no âmbito de instalações)	
Acompanhamentos realizados (no âmbito de intervenções)	
Número total de fixações por cabo em Poste	

De acordo com o deliberado em 11.03.2009 estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, devendo ser desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO A POSTES DA PTC**Indicadores de qualidade de serviço**

Parâmetros referentes a mês A	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Tempo Médio (para 100% dos casos)	Tempo Máximo para 90% das ocorrências
Resposta a Pedido de Informação sobre postes	10 dias úteis	90%		
Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	30 dias úteis	90%		
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções programadas	24 horas úteis	90%		
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções não programadas	12 horas úteis	90%		

Parâmetros referentes a mês B	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Tempo Médio (para 100% dos casos)	Tempo Máximo para 90% das ocorrências
Resposta a Pedido de Informação sobre postes	10 dias úteis	90%		
Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	30 dias úteis	90%		
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções programadas	24 horas úteis	90%		
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções não programadas	12 horas úteis	90%		

Parâmetros referentes a mês C	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Tempo Médio (para 100% dos casos)	Tempo Máximo para 90% das ocorrências
Resposta a Pedido de Informação sobre postes	10 dias úteis	90%		
Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	30 dias úteis	90%		
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções programadas	24 horas úteis	90%		
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções não programadas	12 horas úteis	90%		

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

- ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.
- aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os restantes OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.
- ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.