



**PRONÚNCIA DA  
MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.**

**AO**

**SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE  
ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA PARA ACESSO AO LACETE LOCAL  
(ORALL)**

**26 de setembro de 2017**

**VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL**

### NOTA PRÉVIA

O presente documento constitui a pronúncia da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (doravante “MEO”) ao Sentido Provável de Decisão sobre Alterações à Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL), aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 10.08.2017 (doravante “Projeto de Decisão” ou só “SPD”).

Os comentários, sugestões e contributos da MEO apresentados ao longo deste documento tiveram em atenção a atual conjuntura do mercado e o quadro legal existente e não prejudicam a adoção de posições diferentes no futuro, caso se alterem as condições subjacentes à presente pronúncia. A pronúncia da MEO em nada prejudica as posições adotadas em processos judiciais que estejam relacionadas com o objeto do presente SPD, devendo considerar-se os seus comentários, contributos e sugestões no âmbito do exercício do direito/dever de colaboração com a ANACOM na adoção de decisões com impacto nos operadores e no mercado.

A MEO considera, para todos os efeitos, como **CONFIDENCIAIS** as passagens deste documento devidamente assinaladas como tal, com a indicação de **[IIC]** — Início de Informação Confidencial e **[FIC]** — Fim de Informação Confidencial, uma vez que as mesmas constituem segredo comercial e de negócio, sendo suscetíveis de revelar questões inerentes às atividades e vida interna da empresa.

## I. INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO DO PROJETO DE DECISÃO

Como ponto prévio, a respeito do enquadramento deste SPD, a MEO começa por recordar o que a ANACOM referiu relativamente à ORALL no parágrafo 5.39 da decisão final sobre os Mercados 3a e 3b de 2017 (adiante Decisão do Mercado 3):

*“Eventualmente esta oferta necessitará de alterações adicionais, tendo em conta a experiência acumulada ao longo destes anos. Contudo, numa análise a essa oferta, não se poderá deixar de ter presente que a procura encontra-se num sentido descendente e que eventuais alterações terão de ter em conta o compromisso entre os custos e os benefícios inerentes. Deste modo, a ANACOM, em princípio, apenas intervirá em casos específicos, devidamente fundamentados pelos beneficiários da oferta, e que sejam imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das suas ofertas retalhistas. Poderá a ANACOM também aceitar alterações à ORALL propostas pela MEO, desde que devidamente fundamentadas, e ouvidos os beneficiários”.*

Releva, adicionalmente, o princípio de regulação recordado no parágrafo 1.22 da Decisão do Mercado 3, segundo o qual *“as obrigações impostas:*

- *Devem ser adequadas ao problema identificado na fase de avaliação de PMS, proporcionais e justificadas à luz dos objetivos de regulação consagrados no artigo 5.º da LCE (artigo 55.º, n.º 3, alínea a) e artigo 66.º, n.º 2.*
- *Devem ser objetivamente justificáveis em relação às redes, serviços ou infraestruturas a que se referem (artigo 55.º, n.º 3, alínea b), da LCE).*
- *Não podem originar uma discriminação indevida relativamente a qualquer entidade (artigo 55.º, n.º 3, alínea c), da LCE).*
- *Devem ser transparentes em relação aos fins a que se destinam (artigo 55.º, n.º 3, alínea d), da LCE”.*

Neste contexto, a MEO considera, conforme justificado detalhadamente ao longo desta pronúncia, que várias das deliberações propostas neste SPD não respeitam estes princípios, não se revelando *“devidamente fundamentadas”*, nem *“imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das ofertas retalhistas”* das beneficiárias.

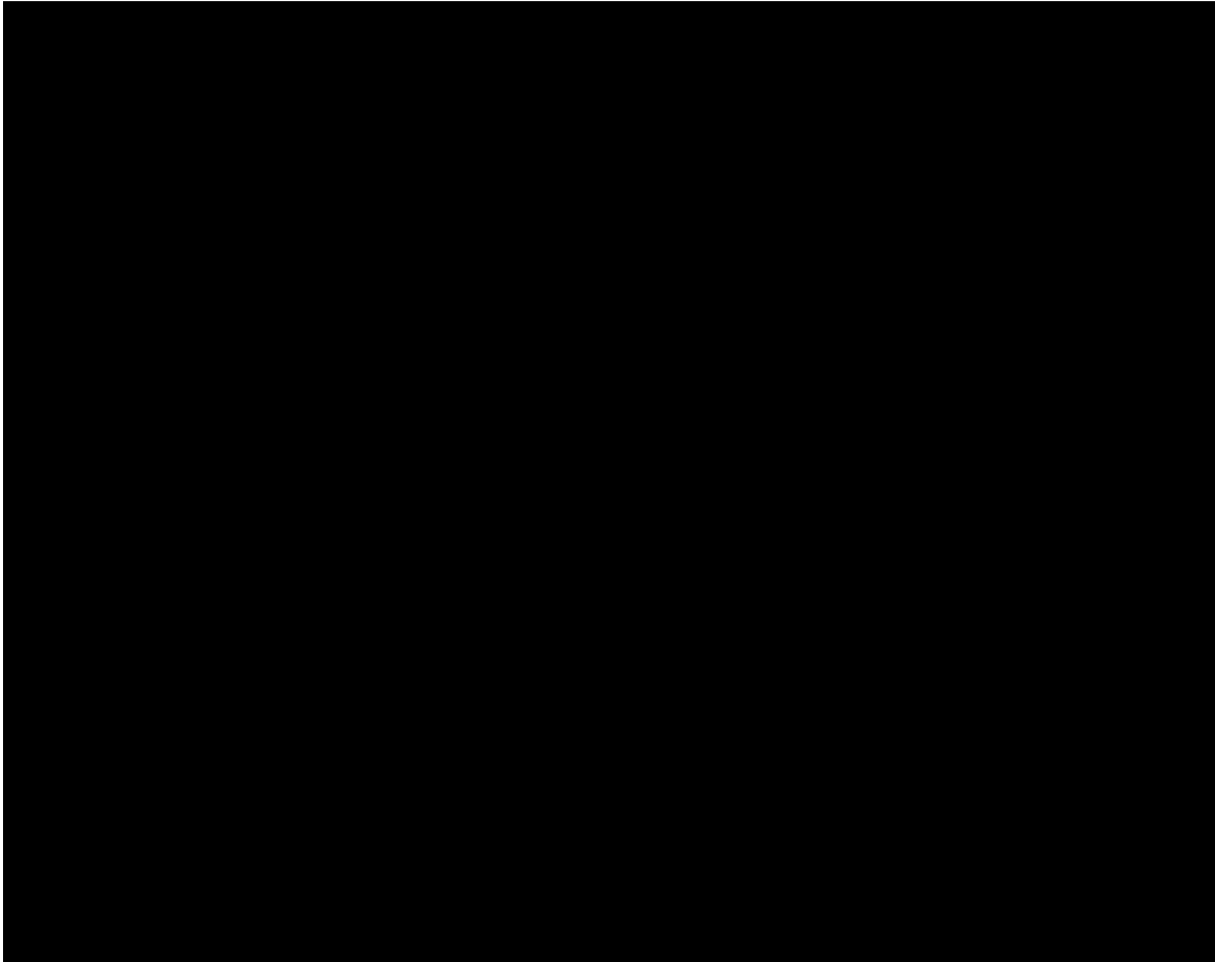
De facto, de forma genérica, as deliberações propostas pela ANACOM no SPD:

- i) Não são devidamente fundamentadas quanto à sua relevância material, à luz de problemas concretos devidamente estruturados e quantificados, que justifiquem a “imprescindibilidade” das medidas, em particular tendo em conta a fase de declínio e acentuada obsolescência tecnológica em que se encontra a ORALL, como a própria ANACOM também reconhece.
- ii) Falham a obrigatória análise de proporcionalidade porque, desde logo, ignoram os custos elevados implicados nestas deliberações, em termos operacionais, de desenvolvimento de SI e de aumento previsível das penalidades por incumprimentos dos níveis de qualidade de serviço decorrente do agravamento dos níveis de qualidade de serviço da ORALL.
- iii) Por outro lado, também não se identificam plenamente, nem tão pouco se quantificam os benefícios que essas decisões poderiam originar, o que impossibilita a necessária análise custo-benefício, fundamental para a avaliação de proporcionalidade.
- iv) Invocam fundamentos inadequados, como no caso da proposta de decisão D4 em que se alude ao processo da ORCA e ORCE para justificar a sua adoção também no âmbito da ORALL, ou no caso do agravamento dos níveis de qualidade de serviço da ORALL por se verificar um elevado nível de cumprimento dos níveis de QoS atuais.

A MEO chama a especial atenção da ANACOM para o facto de que as propostas de decisão com impacto nos procedimentos de provisão e de reposição, que atualmente estão suportados em processos automáticos e informatizados, a confirmarem-se, implicarão desenvolvimentos relevantes de SI com impacto significativo nos investimentos (CAPEX) e no próprio planeamento dos projetos de desenvolvimento de SI da MEO devido à necessidade de realocar recursos humanos. Estas situações deverão ser alvo de especial ponderação, atendendo ao facto de que algumas das aplicações/SI que sustentam os procedimentos associados à ORALL já não são passíveis de desenvolvimentos/alterações.

Estes custos de desenvolvimento e adaptação dos SI têm de ser necessariamente considerados pela ANACOM na avaliação da proporcionalidade das propostas, não sendo admissível a imposição de algumas das alterações à ORALL, nomeadamente quando os respetivos custos ultrapassam os benefícios que daí possam advir.

[IIC]



[FIC]

Em síntese, a MEO espera que a ANACOM tenha em devida consideração as análises, os comentários, os impactos e a informação quantitativa disponibilizada pela MEO e que, à luz dessa informação, pondere e reconsidere as suas propostas de decisão, no sentido de as tornar mais proporcionais e razoáveis, tendo em conta i) o compromisso entre os custos e os benefícios inerentes, ii) o grau de fundamentação apresentado pelos operadores e iii) a que nível são, ou não, imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das ofertas retalhistas.

## II. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

**D1. A MEO pode alterar a ORALL, no sentido de a simplificar e a tornar mais eficiente, eliminando:**

**D 1.1 As ‘modalidades de Sublacete local e Acesso Partilhado’ (e de todas as componentes associadas a este serviço, incluindo a coinstalação física em espaço interior), o ‘serviço Transporte de Sinal para ligação rádio por Feixe Hertziano’ (FH) e o ‘serviço de coinstalação de antenas FH’ (cabos e módulos).**

**D 1.2 O procedimento de ‘pedido de reanálise via IVR’ no procedimento de reparação das avarias.**

**D 1.3 O envio de listagem com informação detalhada sobre constrangimentos à coinstalação, sendo que em caso de encomendas de novos serviços para PA onde existam constrangimentos, a MEO deve continuar a apresentar ao beneficiário o orçamento, a data prevista para a sua resolução e eventual informação adicional, de acordo com o que já está previsto no ponto 5 do Anexo 6 da ORALL.**

**D 1.4 Os indicadores relativos a pedidos manuais no procedimento de desagregação do lacete local (com a informação nos relatórios “sem SI ORALL”), bem como os indicadores sem qualquer pedido dos beneficiários.**

A MEO concorda com a ANACOM no que diz respeito a esta proposta de decisão que permite simplificar a oferta, eliminando os serviços que não têm procura ou que não se revelam adequados, face ao atual estado de declínio da oferta. Sem prejuízo do exposto, não podemos deixar de referir que a proposta de decisão da ANACOM relativa ao ‘pedido de reanálise via IVR’ (procedimento de reparação) peca por tardia, dado que o correspondente pedido da MEO data de há 2 anos.

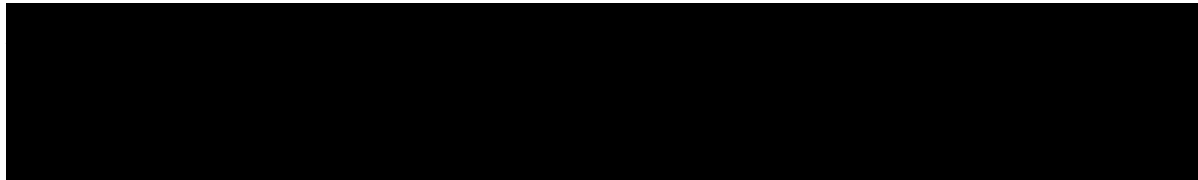
**D2. Quanto ao ‘Serviço de Acesso à Informação’, deve a MEO garantir que os beneficiários continuam a ter acesso a toda a informação necessária para poderem tomar decisões informadas sobre a utilização (ou não) da ORALL, nomeadamente sobre a cobertura das (e numeração associada às) áreas de central.**

A MEO não concorda com esta proposta de decisão da ANACOM, sendo que reiteramos a este

respeito o afirmado na nossa comunicação de 10 de maio de 2017, designadamente que “o esforço envolvido na atualização da informação disponibilizada no âmbito do serviço de Acesso à Informação é desproporcional e injustificado face à evolução que se regista na procura dos serviços abrangidos pela ORALL”.

A MEO considera que a alteração nos termos por si propostos, ou seja, de apenas ser disponibilizada a informação pertinente para efeitos de coinstalações em novos PA mediante pedido do operador, endereça totalmente as necessidades dos operadores, não se justificando assim a proposta de decisão da ANACOM que implica a manutenção do esforço da MEO em atualizar uma informação atualmente “desnecessária”.

[IIC]



[FIC]

Não concedendo, e caso a ANACOM decida manter esta obrigação, no nosso entender totalmente desproporcional e injustificada, refira-se que a MEO tenciona proceder à eliminação da informação “Inf\_coinstal.pdf – Capacidade para coinstalação física em SdO e viabilidade de coinstalação em regime de espaço aberto” por se encontrar duplicada, dado que essa mesma informação consta do Anexo 2 da oferta.

**D 3. No procedimento de ‘deslocalização de lacetes’ a MEO deve aplicar os prazos de pré-aviso já previstos e definidos pela ANACOM. Caso a deslocalização ocorra por motivos não imputáveis à MEO e o pré-aviso não seja compatível com os prazos definidos, deve a MEO notificar imediatamente os beneficiários impactados por essa deslocalização, submetendo-lhes em prazo útil uma solução calendarizada de acordo com esse prazo de notificação mais curto.**

Em primeiro lugar, fazemos notar que o procedimento de “deslocalização de lacetes” que consta da ORALL seguiu os princípios da deliberação da ANACOM de 17 de fevereiro de 2010 aplicáveis aos casos de “deslocalização de lacetes” por motivos imputáveis à MEO.

As condições aplicáveis aos procedimentos de “deslocalização de lacetes” por motivos não imputáveis à MEO (alheios a esta empresa) não foram, até agora, objeto de deliberação,

considerando a MEO que as condições incluídas na oferta eram adequadas. Note-se, aliás, que estas condições foram enviadas aos operadores em 2010, não tendo esta empresa recebido qualquer comentário a respeito do prazo em causa.

Refira-se que, desde a versão V19.00 de 22/03/2010 da ORALL, consta da oferta o seguinte: *“Nos casos em que a deslocalização de lacetes seja motivada por razões alheias à MEO, devidamente justificadas, esta empresa não fica vinculada a prazos mínimos de pré-aviso, não se aplicando, os prazos indicados nas alíneas anteriores”*.

Sem prejuízo do exposto, a MEO não se opõe a este sentido de decisão sendo que, caso a mesma se confirme, a MEO propõe alterar as condições do número ii) da atividade 1 do ponto “9. Procedimento de deslocalização de lacetes desagregados e de equipamento coinstalado em PA da MEO” (Anexo 6 da ORALL) nos seguintes termos:

**ii) Deslocalização por motivos não imputáveis à MEO**

A MEO efetua um pré-aviso ao OOL coinstalado no PA origem sempre que possível com os prazos mínimos idênticos aos definidos no **procedimento de deslocalização por motivos imputáveis à MEO**, face à data prevista de deslocalização dos lacetes, sobre os detalhes da solução que irá implementar.

Sempre que o pré-aviso efetuado por terceiros junto da MEO for incompatível com esses prazos, a MEO notifica, com a maior brevidade possível, o OOL coinstalado no PA origem dessa deslocalização.

No pré-aviso, a MEO indica a informação conforme apresentada no **procedimento de deslocalização por motivos imputáveis à MEO**.

**D 4. A MEO não pode recusar uma morada de um local/PTR indicada pelo beneficiário, quando este inclui no pedido as coordenadas geográficas correspondentes à mesma.**

Relativamente a esta proposta de decisão cumpre, em primeiro lugar, referir que a MEO não concorda com a mesma. De realçar que a ANACOM (i) não demonstra qual é a causa dos problemas da invalidação de moradas de instalação, (ii) não esclarece em que medida a introdução das coordenadas geográficas relativas à morada é uma solução para o problema em causa e (iii) não apresenta qualquer avaliação do impacto da sua decisão, nomeadamente, nas seguintes vertentes:

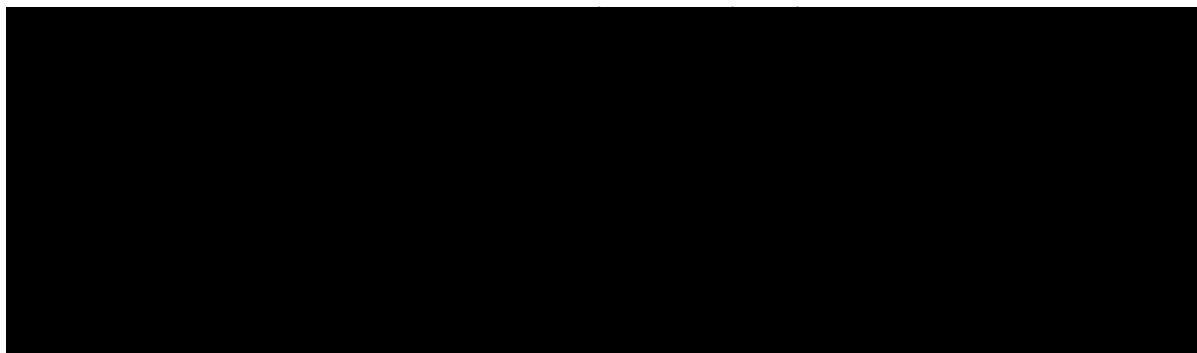


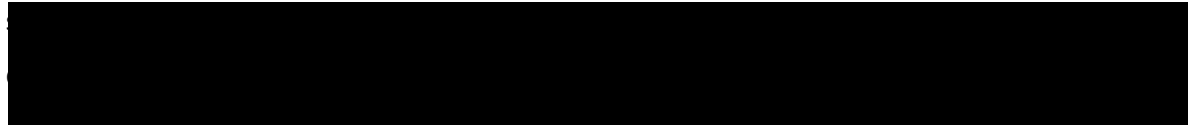
- i) Custos de desenvolvimento e custos operacionais adicionais a incorrer pela MEO e também pelos operadores, dado que qualquer alteração estruturante na API de Provisão ORALL tem impacto para a MEO e para os operadores;
- ii) Viabilidade técnica da medida, dado que a mesma implica a existência e disponibilidade de ferramentas automáticas de localização de moradas com base em coordenadas geográficas;
- iii) Degradação previsível dos prazos de resposta de elegibilidade e do aumento esperado das penalidades por incumprimento do prazo.

Acresce que, para além de nunca poder ser de operacionalização imediata (atendendo aos necessários desenvolvimentos de SI), a eventual implementação desta decisão em nada contribui para resolver os problemas que alegadamente existirão dado que, de facto, as coordenadas geográficas não correspondem a uma morada. Permitem, eventualmente, a localização de um edifício, quando o ponto definido pelas mesmas se encontra dentro da área bidimensional de ocupação do edifício, mas este ponto não pode ser nunca utilizado para localizar uma fração num edifício (não nos parece que se pretenda implementar um sistema de coordenadas tridimensionais para localizar no espaço as moradas de instalação dos lacetes).

Em segundo lugar, a alusão da ANACOM à D12 do SPD da ORCA e ORCE (de 23 de março de 2017) para justificar a adoção desta medida na ORALL reforça a necessidade da ANACOM se inteirar devidamente das condições das ofertas grossistas e, conseqüentemente, dos impactos técnicos, operacionais e económicos inerentes a alterações dos processos e SI destas ofertas, antes de avançar com tais propostas de decisão. De facto, o Mercado 3 é totalmente distinto do Mercado 4, separação que decorre da própria definição de mercado relevante, não sendo os remédios regulatórios transferíveis de forma ligeira de um mercado para o outro.

[IIC]





[FIC]

A este respeito importa recordar que a atual API de Provisão de Circuitos já contém campos opcionais para a indicação da informação de localização em termos de latitude e longitude, o que não acontece na ORALL. De facto, a API de Provisão da ORALL e os SI de análise de elegibilidade associados não estão preparados para receber a informação das coordenadas geográficas, implicando a necessidade de efetuar um desenvolvimento de raiz, cuja viabilidade técnica é questionável, para contemplar campos específicos com o objetivo de registar as coordenadas geográficas da morada e para suportar um novo algoritmo e fluxos de tarefas de validação da informação de morada conjuntamente com a informação das coordenadas geográficas.

Acresce referir que, no caso da ORCA e ORCE, dado o volume de pedidos e o valor intrínseco dos serviços, a MEO pode efetuar, caso se revele necessário, um tratamento manual dos pedidos, algo que é inviável de fazer na ORALL, quer devido ao volume de pedidos (razão pela qual foram criados automatismos na ORALL), quer pelas condicionantes em termos de SI (não existem nos SI de suporte à ORALL campos para acrescer a informação das coordenadas).

Adicionalmente, importa lembrar que a MEO manifestou a sua não concordância com a D12 da ORCA e ORCE por razões de impossibilidade técnica dado que não acede à base de dados dos CTT para validação de moradas. Não obstante as moradas constantes do site dos CTT, conforme se demonstrará nos parágrafos subsequentes, até são semelhantes às do Roteiro da MEO. Neste contexto, a preocupação da ANACOM, a respeito da não rejeição pela MEO das moradas caso estejam em conformidade com as dos CTT, está já, em grande medida, acautelada nos atuais procedimentos de validação de moradas. O que, de facto, resolveria as situações que se verificam de morada incorreta seria os operadores efetuarem a pré-validação das moradas que colocam nos pedidos que submetem, incluindo se estão ou não a respeitar as normas de validação da API de Provisão ORALL, conforme se demonstrará de seguida.

Dito isto, e para o efeito de tentar identificar as possíveis causas do problema, importa enquadrar o tema da rejeição de moradas no procedimento de elegibilidade da ORALL.

O atendimento e provisão dos pedidos de elegibilidade para instalação de lacetes de cobre é um processo com elevado nível de automatismo, sendo a interação com os operadores suportada na API de Provisão ORALL. Acresce que a MEO está obrigada, sob pena de incorrer em penalidades, a

efetuar a verificação de dados do cliente e elegibilidade do lacete local, análise do lacete e agendamento, num prazo máximo muito exigente (4 dias úteis ou 9 dias úteis, neste caso quando existe necessidade de orçamento). De salientar, desde logo, que qualquer alteração ao processo de elegibilidade não deveria conduzir a uma degradação do desempenho atual do processo, nomeadamente, através da redução dos automatismos existentes e/ou introdução de procedimentos manuais.

Sublinhe-se, adicionalmente, que a API de Provisão ORALL contém uma especificação detalhada a respeito das normas de envio da informação de moradas de instalação dos lacetes, havendo campos estruturados específicos para registar as seguintes componentes de morada na mensagem WSPedidoLaceteSoapIn (tipoEncomenda=ACI):

Nível Hierárquico	Elemento	Tipo	Dimensão	Obrigatoriedade	Valores/Comentários
4	Morada	Elemento	-	Mandatório	Morada de Instalação
5	tipoRua	String	3	Mandatório	Consultar tabela IV – Designativos de Morada
5	rua	String	36	Mandatório	Uso recomendado de tabelas de abreviaturas VII e VIII
5	porta	String	11	Opcional	Uso recomendado de tabelas de abreviaturas VII e VIII
5	Andar	String	5	Opcional	
5	Fraccao	String	6	Opcional	
5	Edifício	String	20	Opcional	Uso recomendado de tabelas de abreviaturas VII e VIII
5	Código Postal	String	9	Mandatório	No formato XXXX-YYY (exemplo: 1990-321)
5	Localidade	String	36	Mandatório	

A respeito da “Tabela IV – Designativos de Morada”, aproveitamos para apresentar dois excertos da mesma para comentar os exemplos de erros “Travessa em vez de Trav. ou de Lote em vez de N.º” referidos pela ANACOM.

Designativo	Designação
TS	TRANSVERSAL
TV	TRAVESSA
UZ	URBANIZAÇÃO

Descrição	Abreviatura
Condomínio	COND
Edifício	ED
Entrada	EN
Loja	LJ
Lote	LT
Rés-do-Chão	RC

Ora, decorre da análise da especificação que o erro “Travessa em vez de Trav.” não pode ocorrer, dado que o campo de designativo de morada está normalizado, tendo o operador que utilizar o designativo de morada “TV” e não “Travessa” ou “Trav.”.

De forma análoga, as regras de validação de morada não permitem “Lote em vez de nº”, na medida em que as referências de Lote e Nº podem não identificar a mesma porta ou edifício nos casos de atribuição de novos números de polícia após a conclusão da construção de loteamentos urbanísticos. É frequente que em urbanizações relativamente recentes o antigo identificador “lote” e o novo identificador “número” de polícia com numeração igual, identifiquem diferentes edifícios.

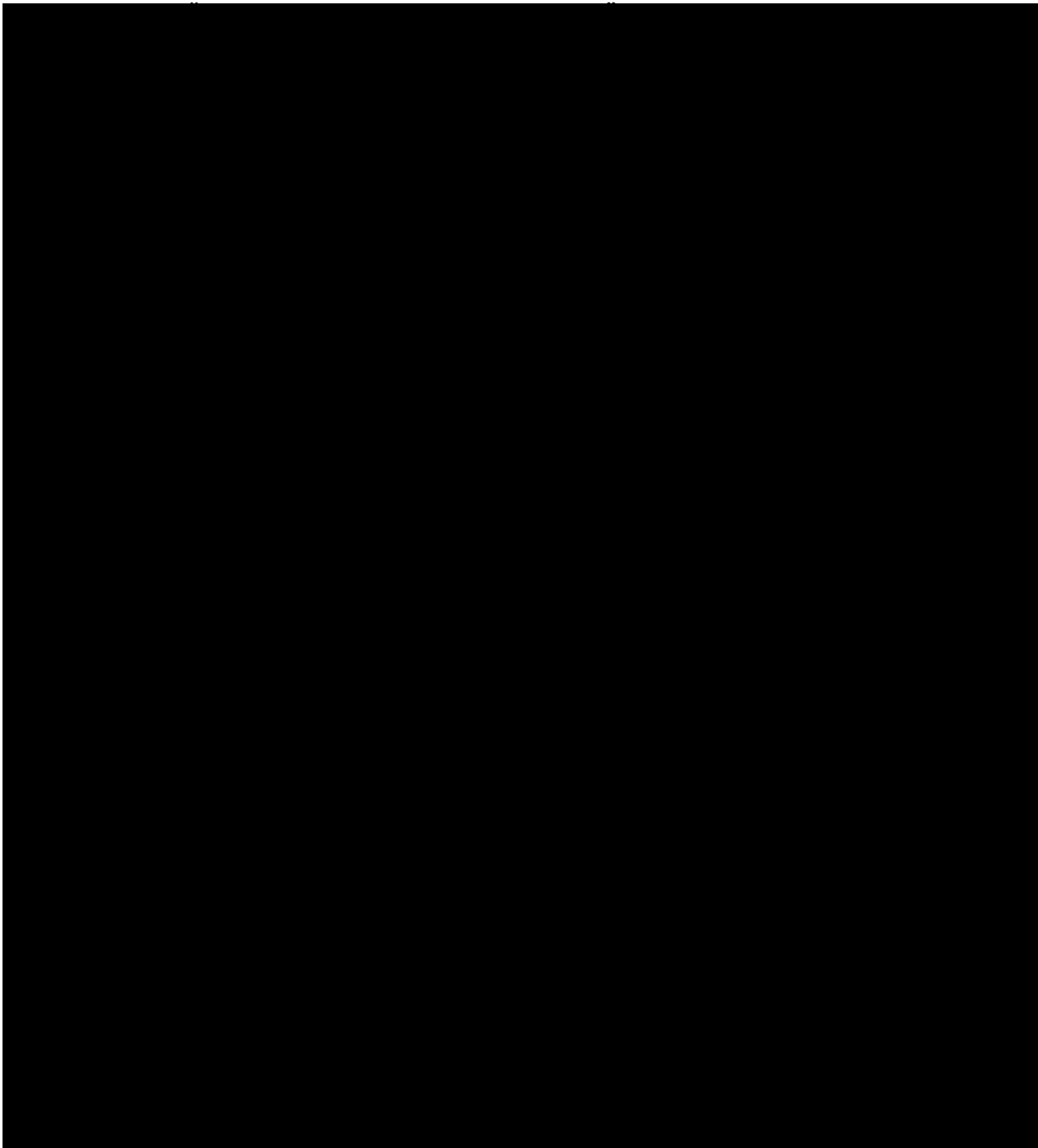
A normalização de moradas na API de Provisão ORALL teve como propósito a minimização de erros e de moradas incorretas, assim como melhorar a localização do lacete de cobre e outros equipamentos de ligação à morada.

Adicionalmente, e para assegurar a interação da validação de moradas com os operadores, a especificação de API de Provisão ORALL define um conjunto sistematizado e desagregado de erros de morada.

ERRO	DESCRIÇÃO	Estado enviado OOL
51E3071	Morada inexistente. Nº porta nao existe	R2
51E3072	Morada inexistente. Arruamento inexistente	R2
51E3073	Morada inexistente. Codigo postal errado	R2
51E3074	Morada inexistente. Indicativo/titulo nao existente	R2
51E3075	Morada inexistente. Indicadores de nº de policia/edificios incongruentes	R2
51E3076	Morada inexistente. Designacao incorrecta do arruamento	R2
51E3077	Morada incompleta. Falta nº de porta	R2
51E3078	Morada incompleta. Falta identificacao da fraccao autonoma	R2
51E3079	Morada incompleta. Morada com nomeacao incompleta	R2

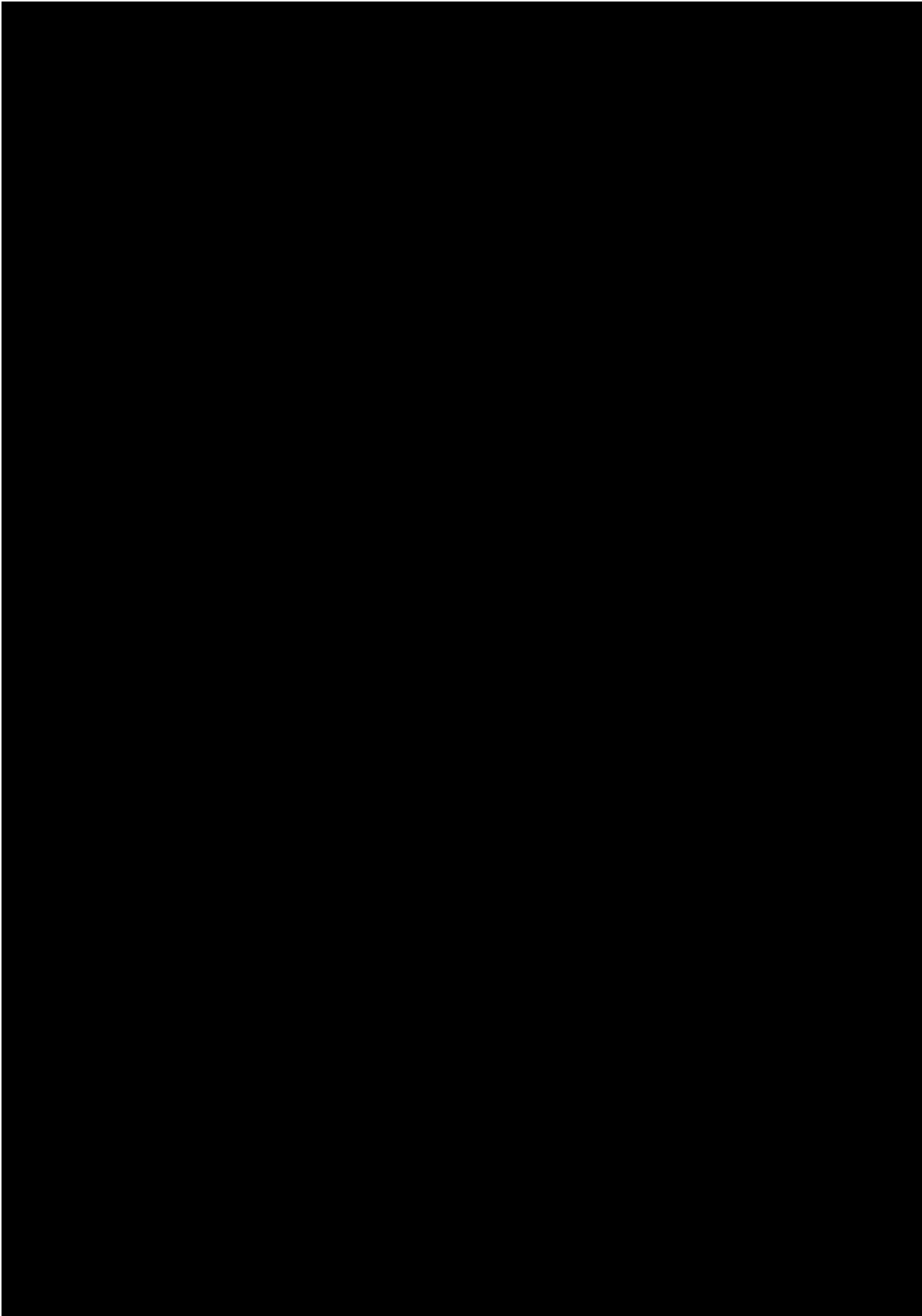
Neste contexto, importa agora analisar casos reais de moradas incorretas e identificar causas possíveis para o problema. Recorreremos, para o efeito, a informação constante do site dos CTT<sup>1</sup>, que permite identificar moradas associadas a códigos postais. Apresentamos os seguintes casos relativos a junho de 2017:

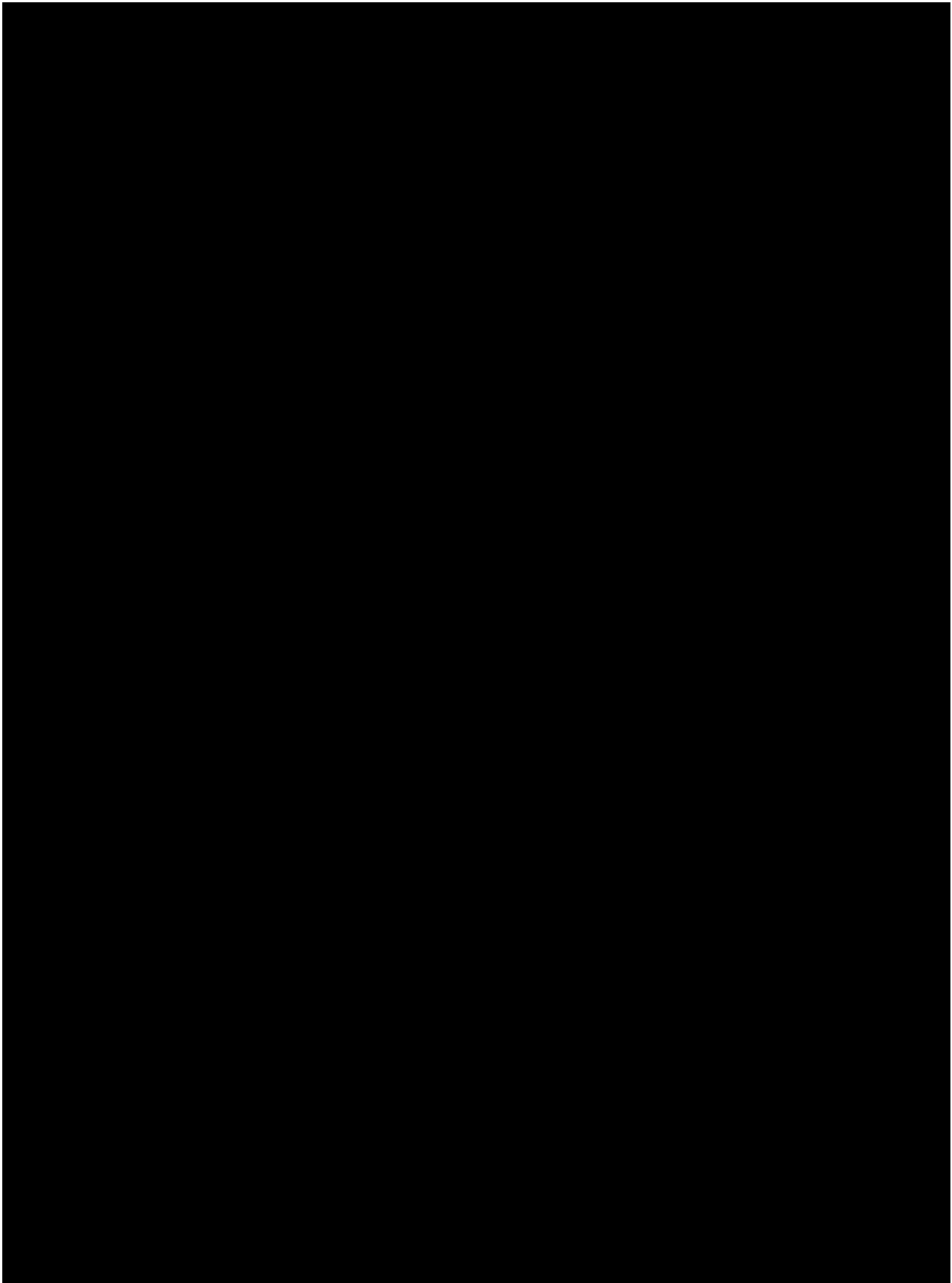
[IIC]

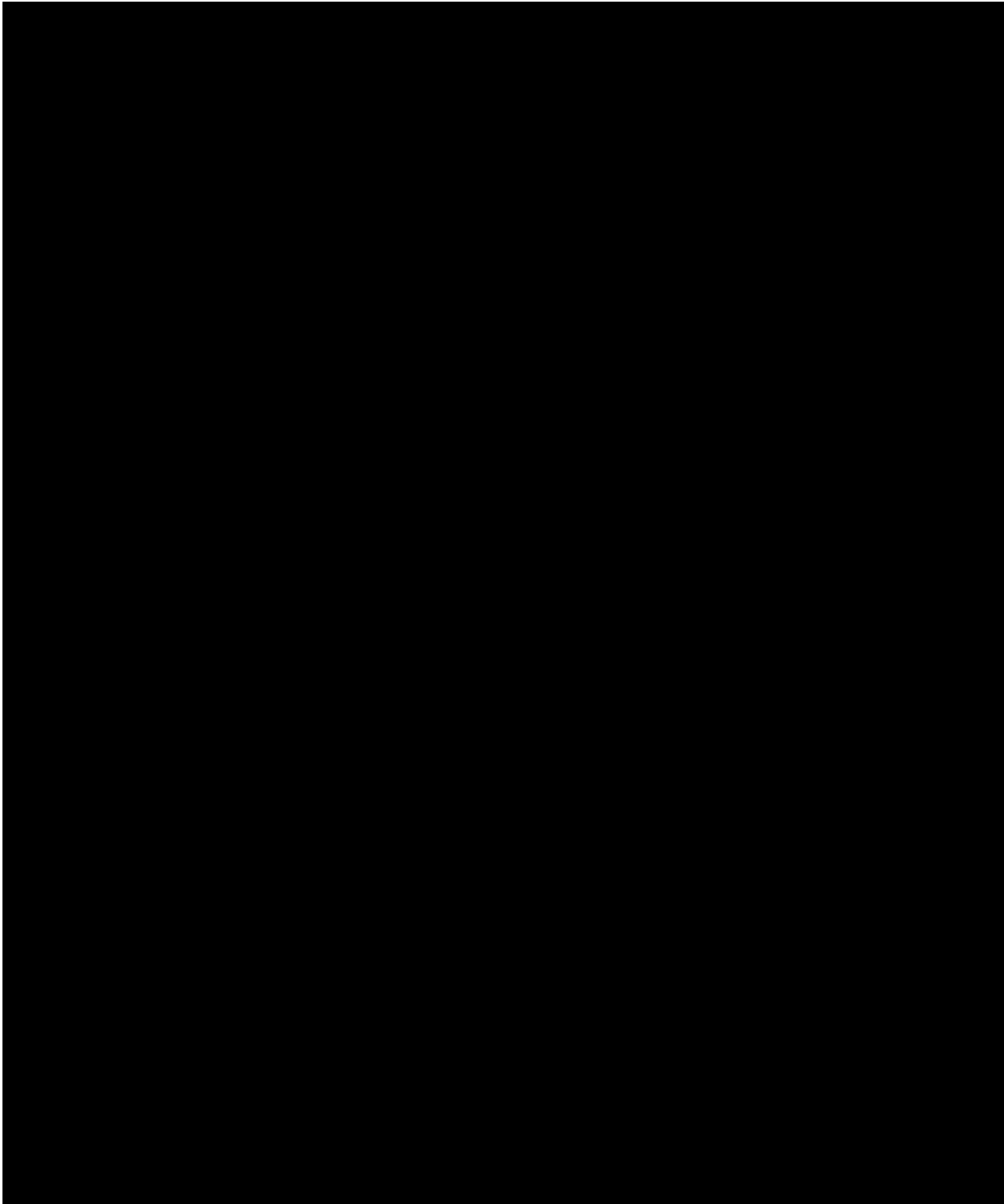


---

<sup>1</sup> [http://www.ctt.pt/feapl\\_2/app/open/postalCodeSearch/postalCodeSearch.jsp#addressSearchPanel](http://www.ctt.pt/feapl_2/app/open/postalCodeSearch/postalCodeSearch.jsp#addressSearchPanel)







[FIC]

Os exemplos apresentados permitem concluir que a grande maioria dos casos de rejeição (quijá a totalidade) seria resolvida se os operadores efetuassem a validação das moradas que colocam nos pedidos confrontando-as, por exemplo, com as moradas disponíveis no site dos CTT e seguissem as regras de validação de moradas previstas na API de Provisão ORALL.

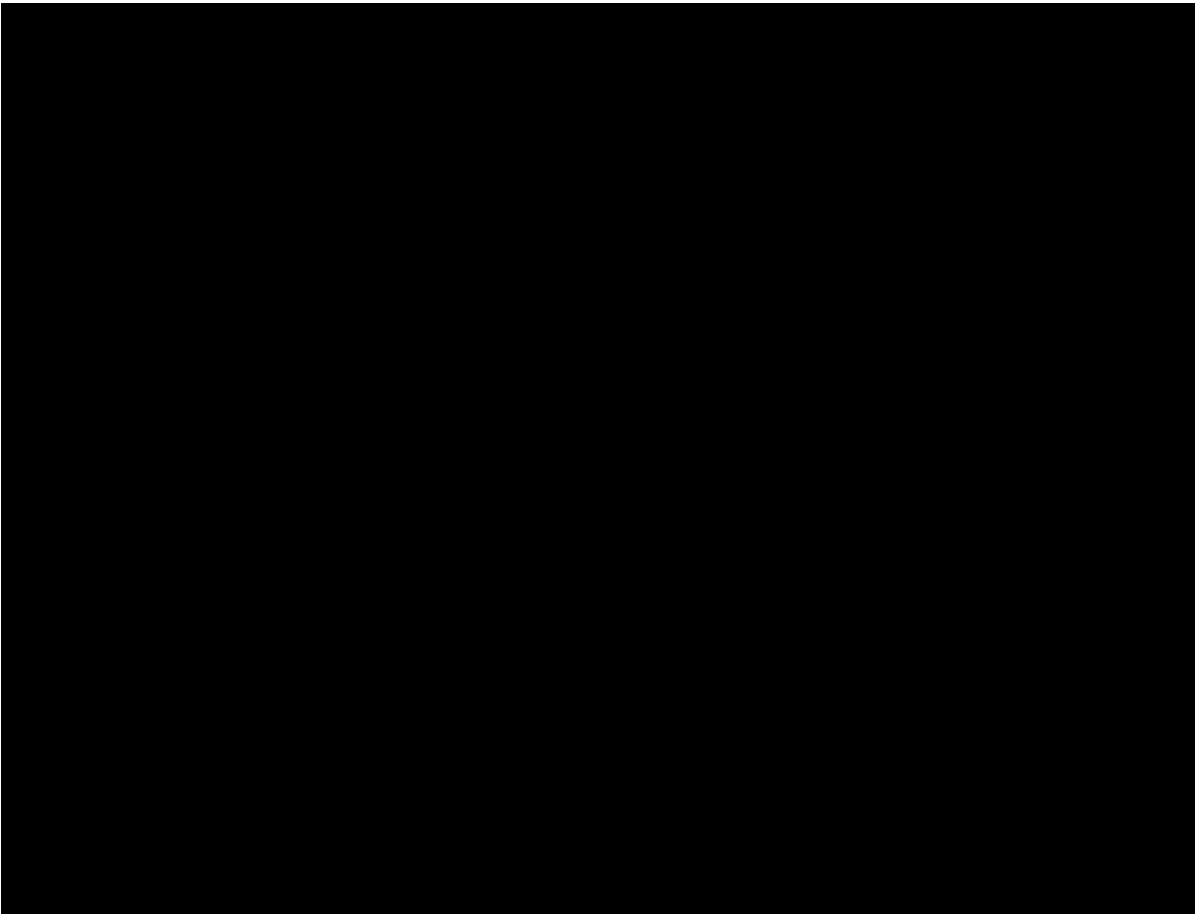


Acresce referir que, como princípio basilar, a MEO não altera a informação de morada que o operador coloca num pedido, competindo sempre ao operador essa responsabilidade. Assim a morada a utilizar na instalação do lacete local terá que ser remetida pelo operador, e validada pela MEO, sem que seja efetuada qualquer alteração à mesma.

A proposta de decisão preconizada pela ANACOM, que visa incluir as coordenadas geográficas nos pedidos de provisão, implicaria desenvolvimentos relevantes dos SI da MEO para se manter o mesmo nível de automatismo que hoje existe no processo de provisão, designadamente alterações a nível da API de Provisão ORALL (o que também requer desenvolvimentos dos operadores) e nos subsequentes SI de requisições e cadastro, podendo inclusive implicar a aquisição de uma ferramenta para conversão de uma coordenada numa morada, dado que nenhum processo de provisão da MEO é efetuado tendo por base coordenadas.

Em virtude do exposto, e caso a ANACOM prove esta decisão não obstante os argumentos apresentados pela MEO, que evidenciam a desproporcionalidade da mesma, importa naturalmente considerar que esta imposição, como outras que envolvam desenvolvimentos de SI, não serão nunca de implementação imediata. Acresce que será sempre necessário a compatibilização das capacidades de desenvolvimento de SI da MEO e dos operadores, por forma a que se defina um prazo de implementação que evite a ocorrência de disrupções no serviço ORALL. Sem prejuízo de discordar desta proposta de decisão, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimentos de SI decorrentes da implementação das novas funcionalidades implícitas à proposta de decisão:

[IIC]



[FIC]

Em conclusão, e no contexto dos diferentes impactos referidos anteriormente e, em particular, no que respeita à estimativa de CAPEX envolvido no hipotético desenvolvimento de SI para implementar esta proposta de decisão, a MEO considera-o desenquadrado da realidade da ORALL, não fundamentado, desproporcional e não razoável.

**D 5. Deve o técnico da MEO no terreno, caso não tenha acesso ao local para concluir o fornecimento (por ausência do cliente, por desencontro ou por não conseguir encontrar a morada), informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando no mínimo 15 minutos para que a situação seja resolvida (pelo beneficiário).**

Em primeiro lugar, importa referir que eventuais situações em que a MEO não consegue concluir a provisão do lacete não ativo (LNA) pelos motivos acima indicados são, acima de tudo, penalizadoras para a MEO.

De facto, são os técnicos da MEO que fazem deslocações em vão, por vezes repetidamente, na tentativa de conseguir desagregar o lacete, sendo que, até à presente data, tais deslocações não são faturadas aos operadores, não obstante serem da sua responsabilidade.

Relativamente a esta matéria, em outubro de 2014, e na sequência de algumas reclamações da Vodafone, foi definido com este operador um procedimento que consiste na realização de chamada telefónica pelo técnico da MEO para o operador quando não consegue aceder às instalações do cliente para concluir a desagregação do lacete.

Este procedimento foi instituído, mantém-se em vigor (tendo sido, entretanto, implementado com todos os operadores), e é periodicamente reforçado junto das equipas ao serviço da MEO que efetuam este tipo de atividades (desagregações de LNA).

O objetivo deste telefonema é informar o *call center* do operador da situação encontrada pelo técnico da MEO no terreno, no sentido daquele desencadear as ações necessárias, junto do seu cliente final, para desbloquear o acesso, permanecendo o técnico da MEO no local, ao telefone, enquanto, em paralelo, a equipa do operador tenta desbloquear a situação.

A Vodafone no seu IVR de atendimento de desagregações assistidas tem uma opção denominada de “cliente ausente” para atender este tipo de situações.

Assim, a MEO já implementou, desde 2014, parte do agora definido no ponto D5 deste SPD, sendo que, como já referido, a MEO é a parte que tem maior interesse em que a conclusão da instalação de um LNA ocorra apenas com uma deslocação ao cliente.

Sucedem, porém, que, na última análise efetuada pela MEO, esta empresa verificou que, não obstante a chamada ser realizada pelos técnicos desta empresa na quase totalidade dos lacetes, poucas foram as situações que foram desbloqueadas pelo operador. De facto, a experiência demonstra que é praticamente impossível os operadores conseguirem contactar o seu cliente final e este desbloquear a questão do acesso a casa para ser viável a conclusão da provisão do LNA.

Neste enquadramento, consideramos injustificado, e altamente penalizador para a MEO, que lhe seja imposta a paragem de um técnico durante um período<sup>2</sup> de 15 minutos dado os custos que tal acarreta e sendo muito reduzida a probabilidade da situação ser resolvida. A manter-se esta

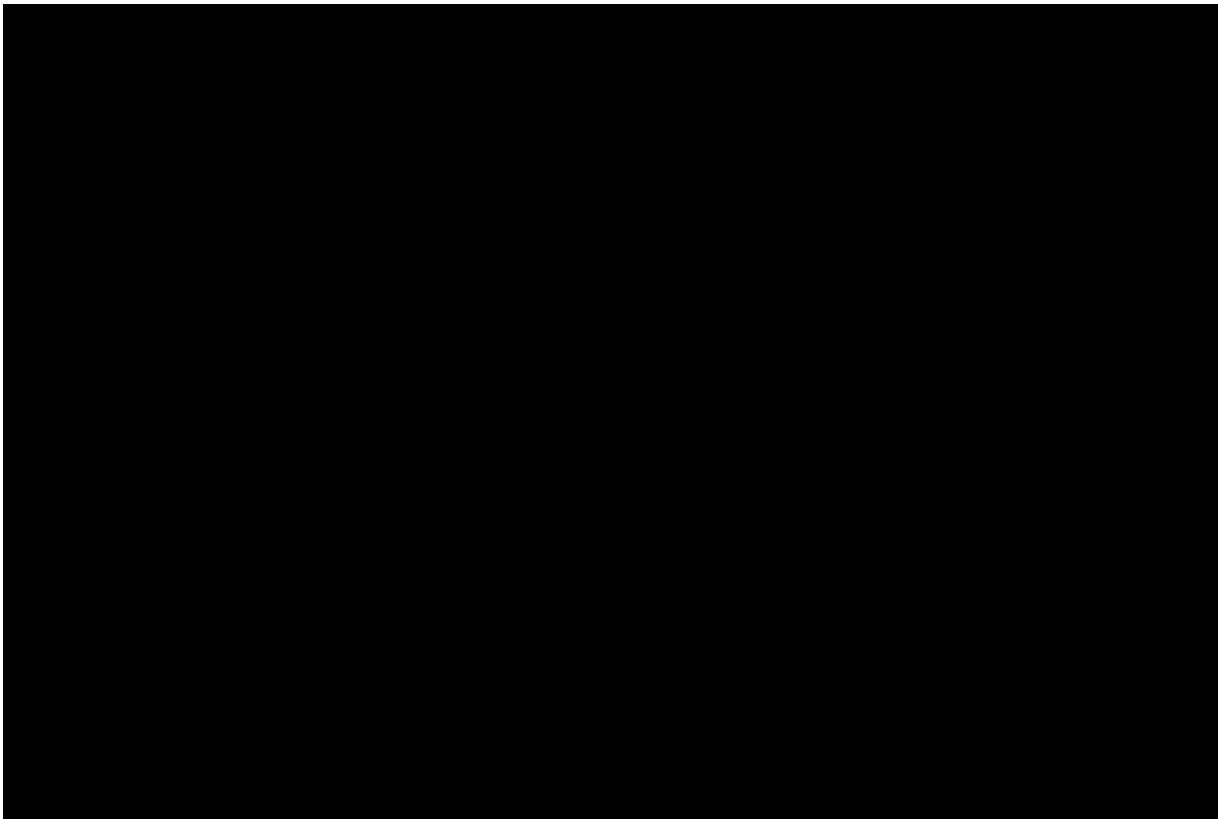
---

<sup>2</sup> Assume-se que a referência a mínimo no texto da decisão é um lapso dado que caso contrário o técnico poderia ter que permanecer no local ad eternum.

imposição a convicção da MEO é a de que voltaremos a ter uma situação equivalente à dos 15 minutos de espera dos técnicos da MEO por uma chamada do operador para solicitar a reanálise da avaria, que tantos custos tem acarretado à MEO, sem ter havido qualquer melhoria no processo por falta de adesão/resposta por parte dos outros operadores.

Face ao exposto, propomos manter o atual procedimento de contacto com o *call center* dos operadores nas situações acima indicadas, aguardando o técnico da MEO em linha enquanto, em paralelo, a equipa do operador tenta desbloquear a situação.

[IIC]



[FIC]

Ainda no que diz respeito a esta decisão, no texto do SPD é referido o seguinte:

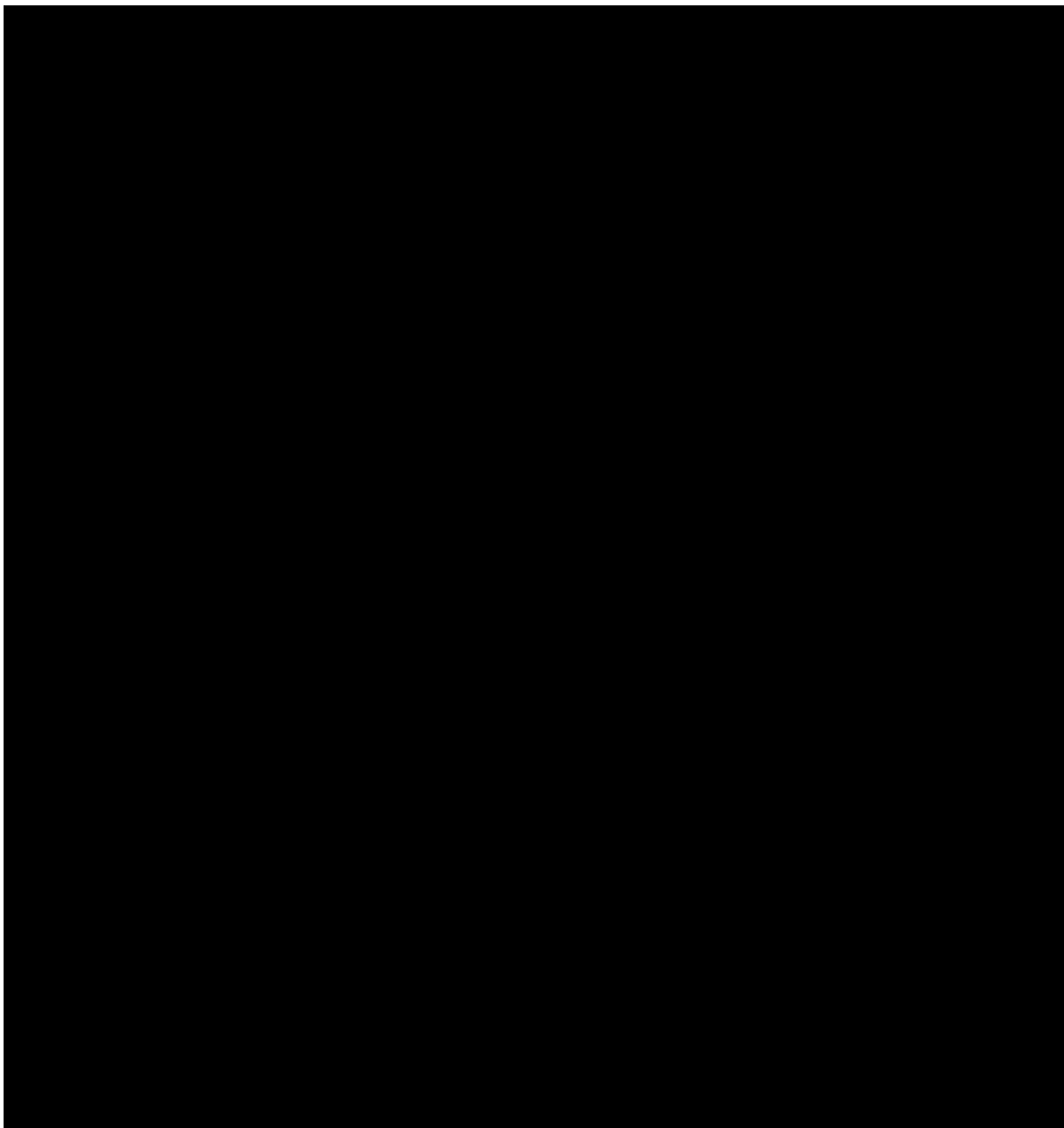
Por outro lado, o facto de a MEO alegar que “o *cliente em causa resid[e] numa zona insegura*” não é aceitável nem faz parte dos motivos previstos na ORALL (ver referência supra).

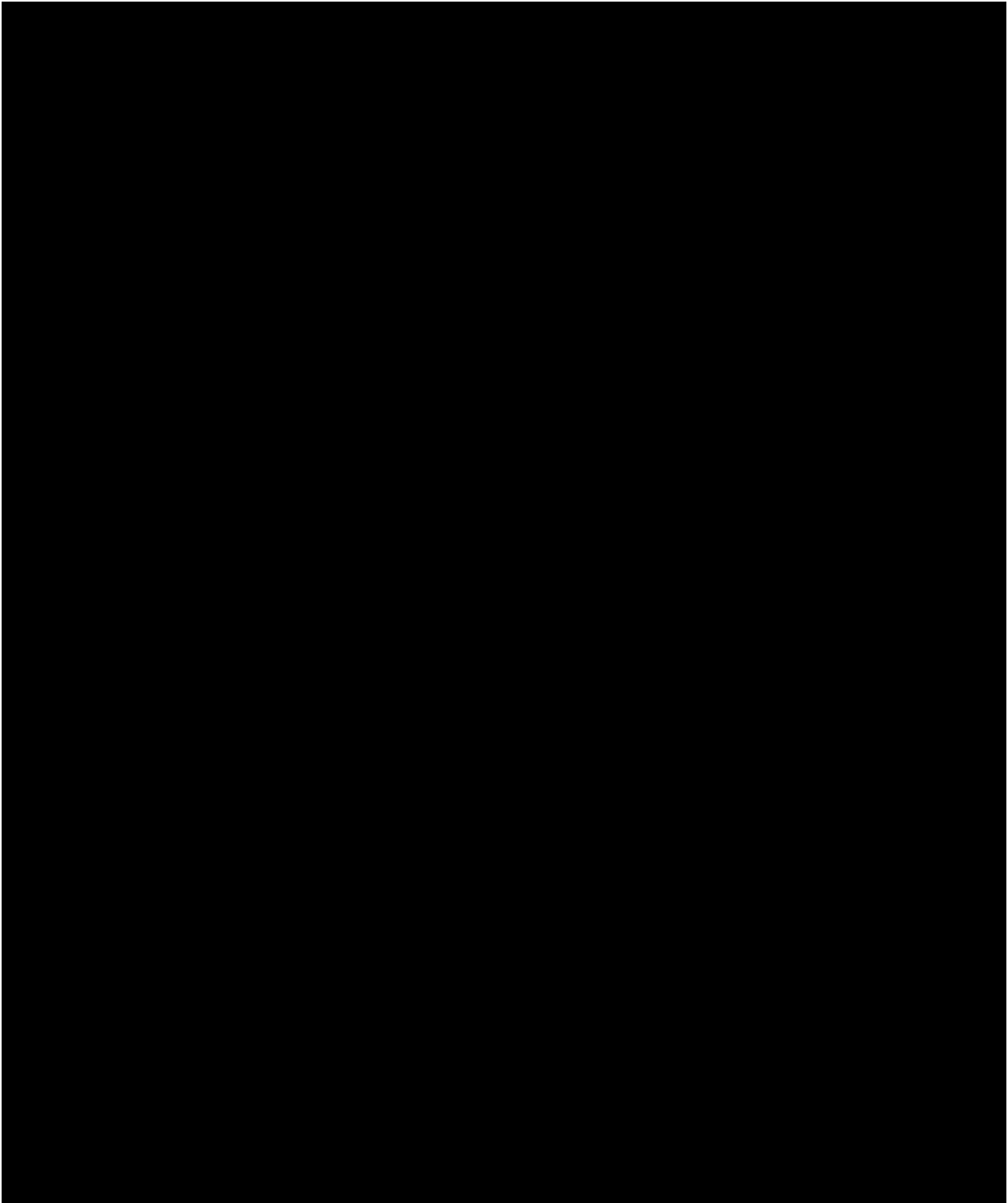
A MEO reconhece que, de facto, não existe qualquer motivo previsto na ORALL específico para rejeitar ou cancelar instalações de lacetes em “zonas inseguras” sendo que considera que tal não se revela necessário porque, felizmente, são poucos os casos problemáticos. Mas, não obstante,

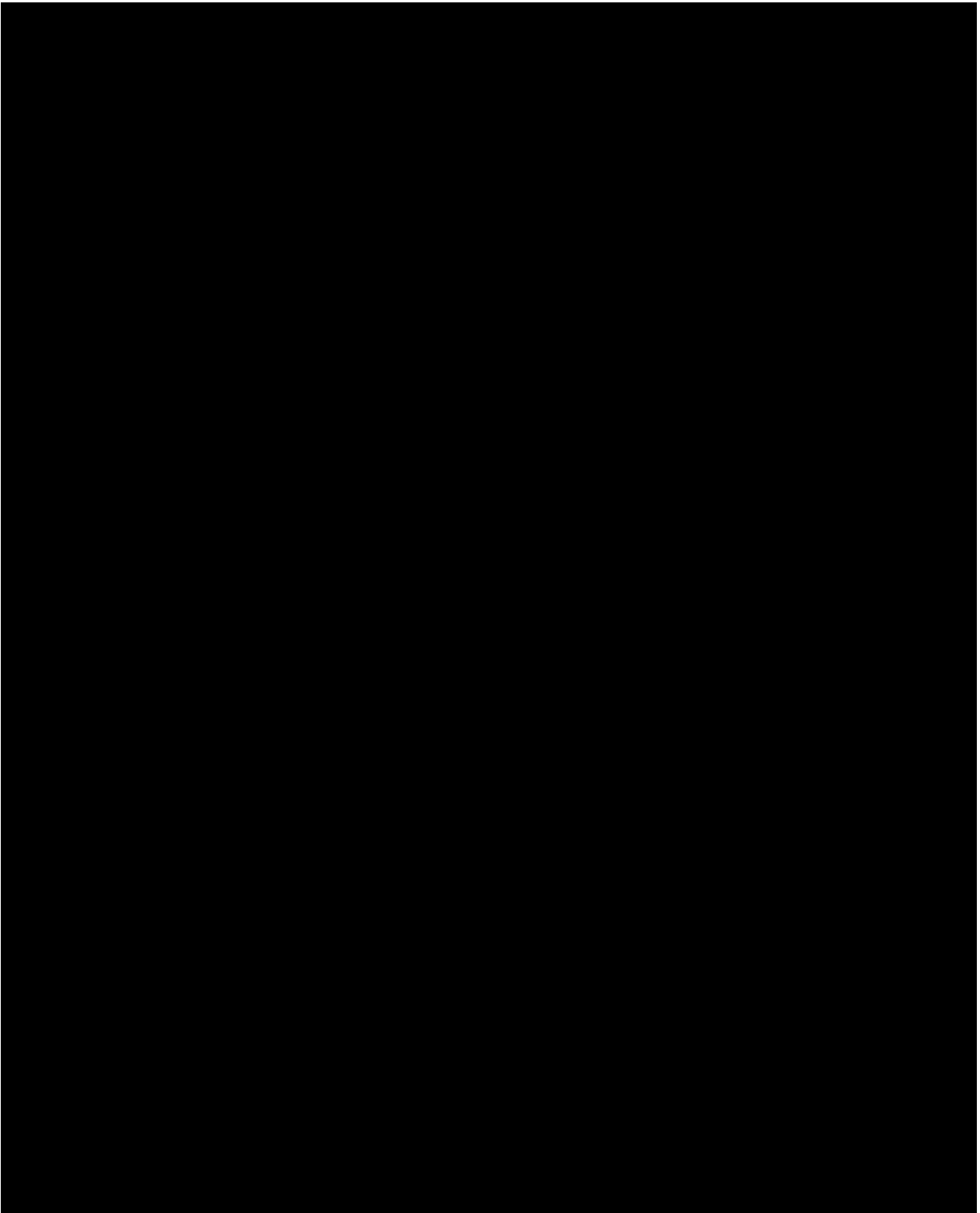
pontualmente verificam-se tais situações e, em casos extremos, pode não ser viável a desagregação do lacete.

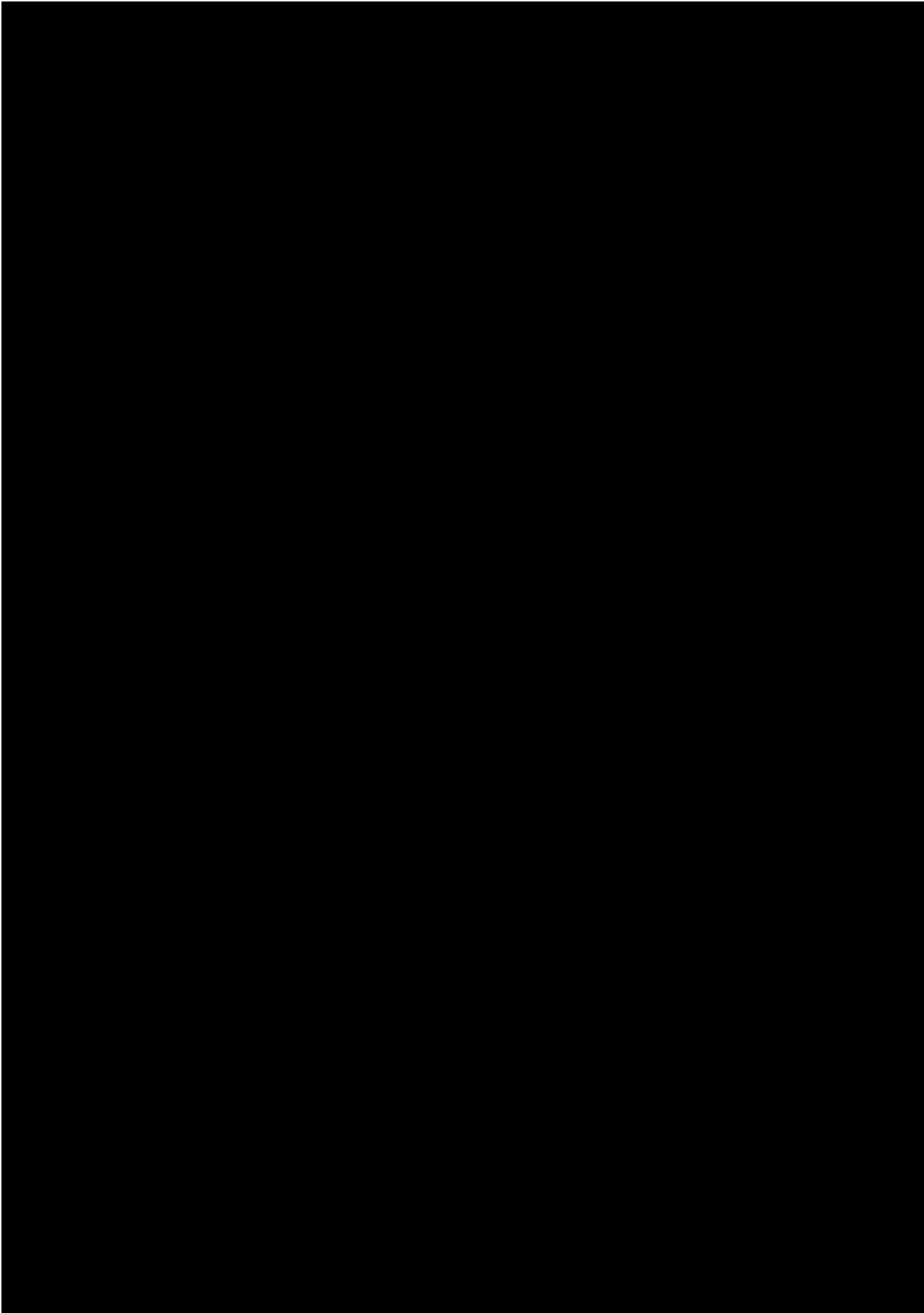
Permitimo-nos apresentar abaixo um exemplo recente, dos poucos que existem, que será enquadrável nesta problemática e que, inclusive, evidencia que a MEO efetuou um esforço notável para provisionar o serviço e cumpriu o procedimento acima descrito do técnico ligar para o *call center* do operador.

[IIC]











[FIC]

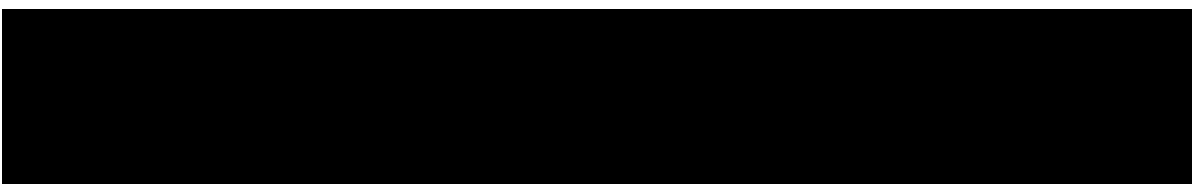
Assim, a MEO considera que em determinados casos em que a segurança de pessoas e bens possa estar posta em causa, a sua intervenção estará condicionada, por um lado, à existência de acompanhamento policial, cujos custos deverão ser suportados pelo beneficiário, e, por outro lado, ao acompanhamento simultâneo por parte de uma equipa do operador em causa.

**D 6. Deve a MEO informar o beneficiário, na conclusão do processo de instalação de um lacete, sobre a identificação definitiva e correta do PD e do borne (caso tenha existido alteração na informação prestada inicialmente).**

Atualmente, a MEO remete ao operador, via API, na resposta de elegibilidade dos LNA, a informação do PD e do borne. Nalguns casos pontuais, por razões técnicas, o PD e/ou borne podem ser alterados durante a instalação do lacete.

Tal informação apenas é relevante para o operador nos casos dos lacetes terminados num RGE (tipo A e C RAL A), dado que o operador terá que efetuar a ligação, no RGE, entre a rede MEO e a rede de cliente final. Nos restantes LNA (tipo B, C RAD e C RAL B), a MEO termina a instalação do lacete nas instalações do cliente final, não havendo por isso qualquer necessidade técnica do operador ter a informação correta do PD e borne.

[IIC]



[FIC]

Conforme adiante exposto a respeito da proposta de decisão D8, a MEO efetua, aquando da desagregação do lacete, uma chamada para o operador, na qual está definido em termos do procedimento que, se houver alteração do PD e/ou borne, o técnico deve fornecer tal informação ao operador, competindo ao operador registar nos seus SI a informação em causa. De acordo com a informação de que dispomos, salvo situações muito pontuais onde, por erro, tal possa não ter acontecido, e que são prontamente resolvidas pela MEO, este processo tem ocorrido sem registo de problemas. Sem prejuízo do exposto, podem e devem os interlocutores dos operadores que atendem estas comunicações solicitar aos técnicos, nos LNA em que tal é relevante, a confirmação

do PD e/ou borne em que o lacete ficou ligado.

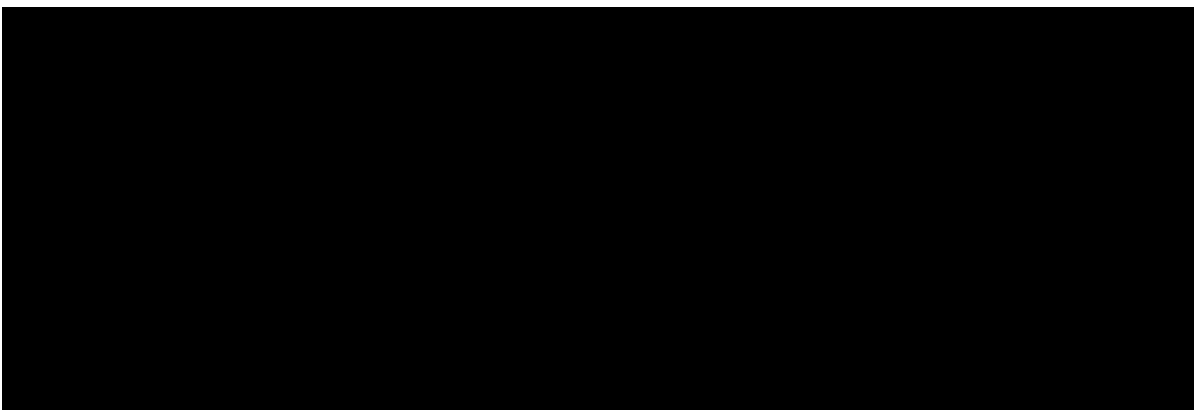
Em virtude do exposto, o princípio subjacente a esta decisão está já a ser cumprido pela MEO no pressuposto de que é aceite que a informação é transmitida na comunicação telefónica supra referida.

Contudo, note-se que não existem indicadores estatísticos sobre a quantidade de situações em que ocorreram alterações dos PD e/ou borne, nem das situações em que os técnicos da MEO poderão não ter informado os operadores. Para se ter esta informação/indicadores, teriam que ser desenvolvidos os IVR e SI num esforço que consideramos injustificado e desproporcional face ao reduzido número de casos estimados.

Acresce que apenas um operador, cujo volume de pedidos é residual, suscitou a pretensão de receber através da API a informação de alteração do PD e/ou borne, que já hoje lhe é transmitida pelo técnico da MEO.

Caso, por absurdo, se considerasse o envio de informação via API, tal teria um tal impacto, quer nos sistemas de suporte à provisão quer em termos de recursos humanos, que envolveria necessariamente um aumento do tempo de fornecimento do LNA e a necessidade de se desenvolver uma nova versão de API, disruptiva face à versão em vigor, com custos e prazos elevados.

[IIC]



[FIC]

Ainda no que diz respeito a esta decisão, e quanto ao referido pela NOS, importa realçar que, no entender da MEO, nem todas as situações referidas correspondem a alegados “erros” desta empresa na provisão dos serviços. De acordo com a informação de que dispomos, existem fundamentalmente duas situações que estão na génese dos problemas indicados, designadamente situações em que uma morada pode ser servida por mais do que um PD e situações onde a ausência de informação do cliente e/ou deficiente especificação da morada pode conduzir à atribuição de recursos que podem não ser os mais indicados. Em ambos os casos não existe um erro da MEO. São situações pontuais, que a MEO resolve em prazos que considera razoáveis, sendo que, nesta fase do ciclo de vida da oferta, considera que não se justifica a imposição de medidas adicionais relativamente a esta matéria, sendo que tão pouco foi apresentada informação quantitativa sobre o volume de casos ocorridos.

**D 7. O prazo de instalação continua a correr até que a informação correta seja transmitida pela MEO ao beneficiário.**

Esta proposta de decisão está diretamente associada à anterior e, face ao exposto, a MEO discorda totalmente da mesma. De facto, a MEO tem implementado um procedimento que implica uma chamada do técnico aquando da instalação do lacete, na qual transmite ao operador toda a informação relevante que este possa necessitar para prosseguir com o processo de instalação do cliente.

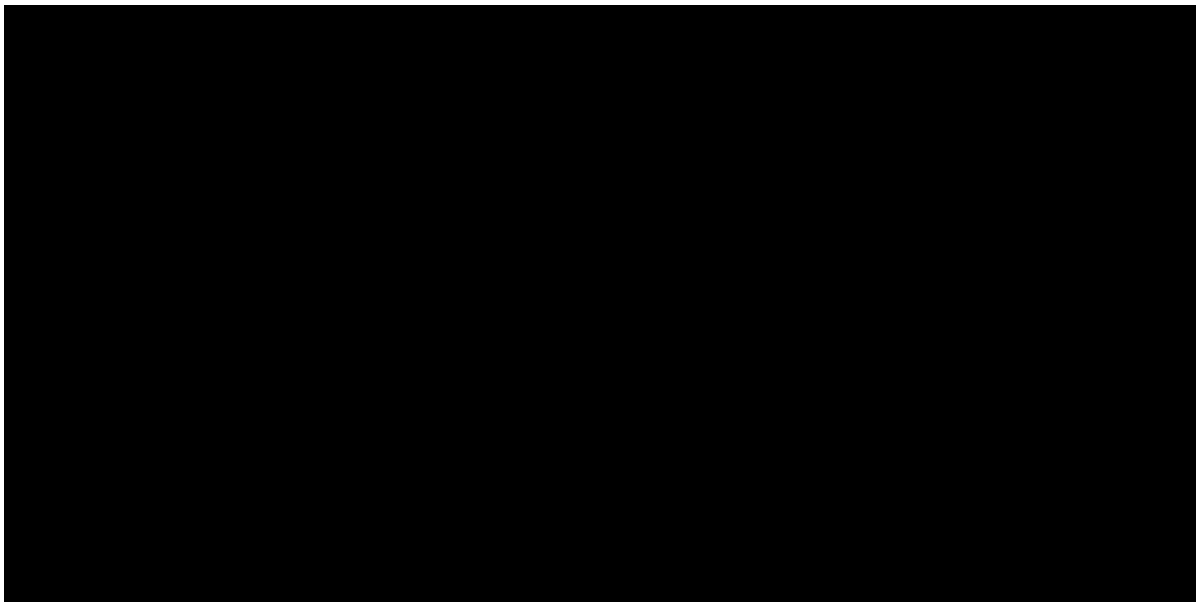
Refira-se, adicionalmente, que a MEO desenvolveu um SI para suporte ao apuramento dos PQS de

provisão que, caso esta decisão venha a ser imposta, deixará de ter informação necessária para proceder ao respetivo cálculo, sendo que tal resultará num aumento muito relevante do esforço efetuado para proceder ao apuramento dos níveis de qualidade de serviço realizados.

**D 8. Deve a MEO proceder à comunicação telefónica no momento em conclui a desagregação de um lacete não ativo (no prazo máximo de 1 hora) incorrendo no pagamento de uma compensação no valor máximo equivalente ao preço de deslocação previsto no ponto 4.7 do Anexo 14 da ORALL (caso tenha existido deslocação do técnico do beneficiário), caso incumpra com esta obrigação.**

Atualmente e conforme previsto no número 4.2 do Anexo 7 da ORALL, *“a MEO efetua uma confirmação telefónica para um número gratuito do OOL no ato da desagregação do lacete, sendo que posteriormente confirmará formalmente a conclusão da desagregação”*. Os indicadores das chamadas IVR abaixo apresentados demonstram um elevado grau de cumprimento da MEO dos procedimentos definidos.

[IIC]



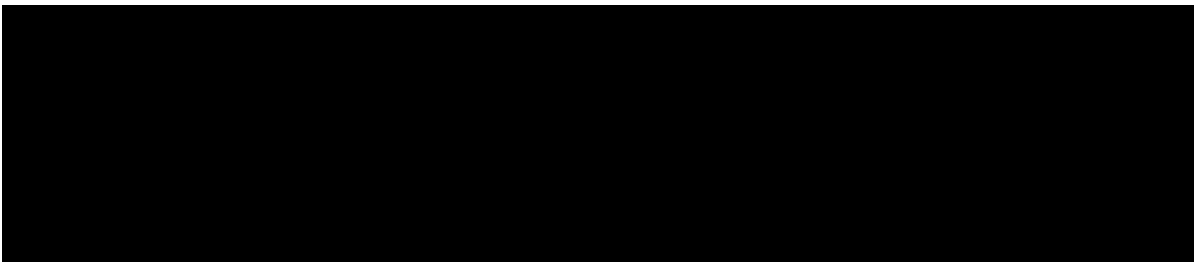
[FIC]

Para além desta chamada IVR que, como já referido, é efetuada no final da desagregação, o operador recebe posteriormente a informação da conclusão da desagregação via API, estando o tempo máximo para envio desta informação também definido na ORALL.

Neste sentido, a MEO considera que o operador detém, em tempo útil, a informação necessária para evitar deslocações dos técnicos antes da concretização efetiva da instalação do lacete. Caso o operador agende a intervenção das suas equipas para uma determinada data sem a prévia confirmação da conclusão da instalação por parte da MEO, o risco operacional deve ser assumido pelo operador.

Note-se que o referido no SPD no âmbito deste ponto, e que fundamenta a proposta de decisão em causa, não corresponde à realidade, dado que não é pressuposto do processo a presença de ambas as equipas na fase de instalação. Os agendamentos que são efetuados no processo de provisão de lacetes não ativos visam apenas garantir o acesso às instalações do cliente para efeitos da realização dos trabalhos necessários.

[IIC]

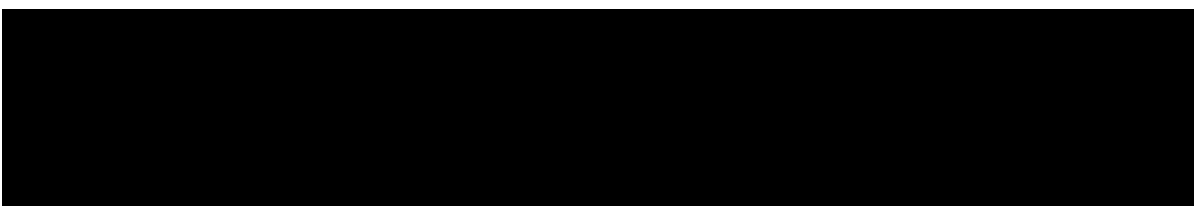


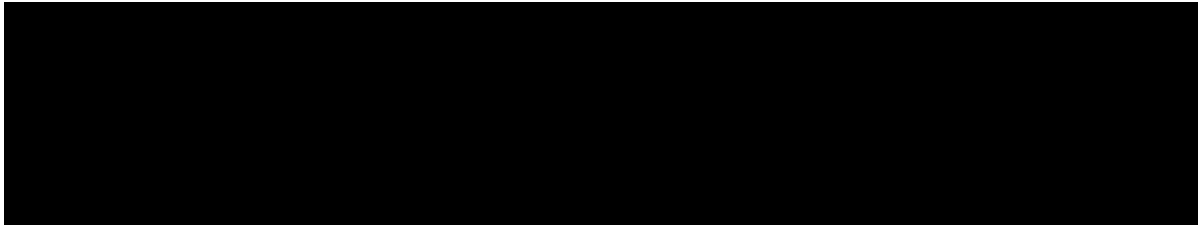
[FIC]

Pela argumentação apresentada, discorda-se desta decisão, incluindo o pagamento de uma compensação respeitante a um indicador que não existe na ORALL e com uma condição que não está prevista na oferta em termos do processo de provisão.

**D 9. Deve a MEO alterar o Anexo 7 da ORALL no sentido de o beneficiário poder comunicar à MEO, no prazo máximo de 2 dias corridos, uma desagregação incorreta de um lacete não ativo, devendo a MEO concluir esta desagregação nos prazos máximos definidos para o nível Premium 2, devendo ser aplicada a respetiva penalidade em caso de incumprimento dos mesmos.**

[IIC]



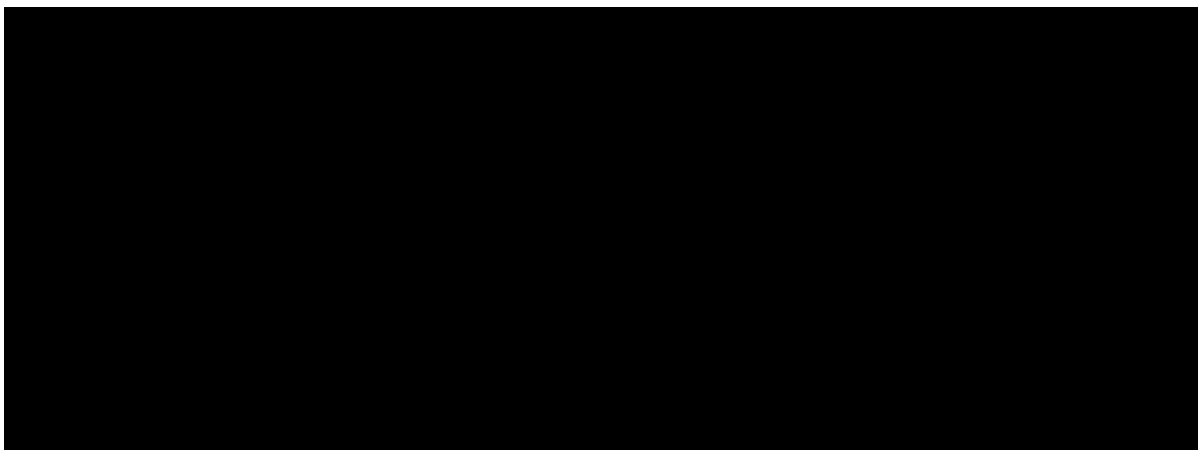


[FIC]

Não obstante a ANACOM referir que não tem qualquer informação quantitativa sobre a eventual problemática, opta por apresentar uma proposta de decisão fortemente penalizadora para a MEO, designadamente em termos de prazos, valores potenciais de compensação e complexidade de implementação.

Relativamente a este tema refira-se que, atualmente, o que está definido é que, sempre que o operador deteta um problema num LNA logo após a sua desagregação, deve efetuar uma participação de avaria, sendo a mesma tratada e resolvida pela MEO em conformidade com o nível de serviço do lacete solicitado pelo operador (Normal, Premium 1 ou Premium 2). Estas avarias são consideradas pela MEO no cálculo e apuramento dos indicadores de reposição de serviço. Considera-se que este procedimento de per si é já suficiente para endereçar potenciais problemas que existam em resultado do processo na desagregação de lacetes.

[IIC]



[FIC]

Ora, aumentar o universo de avarias deste tipo para efeitos de cálculo e apuramento dos indicadores de reposição de serviço, com a inclusão de “avarias” associadas a problemas de desagregação de LNA (sendo que naturalmente importará definir que situações correspondem de facto a “desagregações incorretas” como mais à frente se detalhará) que, a existirem,

manifestamente não são resolúveis no prazo em causa (6 horas lineares)<sup>3</sup>, implica que a ANACOM estará a impor, com esta decisão, um aumento do montante das compensações a pagar pela MEO aos operadores, o que consideramos absolutamente desproporcional e sem a devida fundamentação.

Face ao exposto, a MEO manifesta a sua total discordância e oposição relativamente a esta proposta.

A MEO reconhece que pontualmente existem desagregações incorretas de LNA<sup>4</sup>, designadamente situações em que não foi concluída a instalação do lacete ou o mesmo foi ligado num PD que pode não ser o mais indicado para a morada em causa. Tratar-se-ão de problemas de provisão de LNA, cujos prazos de fornecimento (sem testes) são de 10 dias úteis para os lacetes tipo A (sem instalação de material) e de 18 dias úteis para os tipo B, C RAD (com instalação de material) e C RAL (com ampliação de rede de acesso local e consequente instalação de material), não sendo razoável que a resolução dos mesmos seja transferida para a esfera da reposição, impondo a sua resolução num prazo que dificilmente será cumprido (designadamente 6 horas lineares).

Assim, e não concedendo, caso a ANACOM pretenda manter alguma alteração da ORALL a respeito desta matéria, apenas se admite como razoável que seja acrescido no tempo de provisão do LNA em causa o tempo que decorre entre a participação pelo operador da desagregação incorreta e a notificação pela MEO ao operador da resolução da situação. Eventuais participações indevidas de desagregações incorretas pelos operadores deverão ser tratadas como se de participações incorretas de avarias se tratassem.

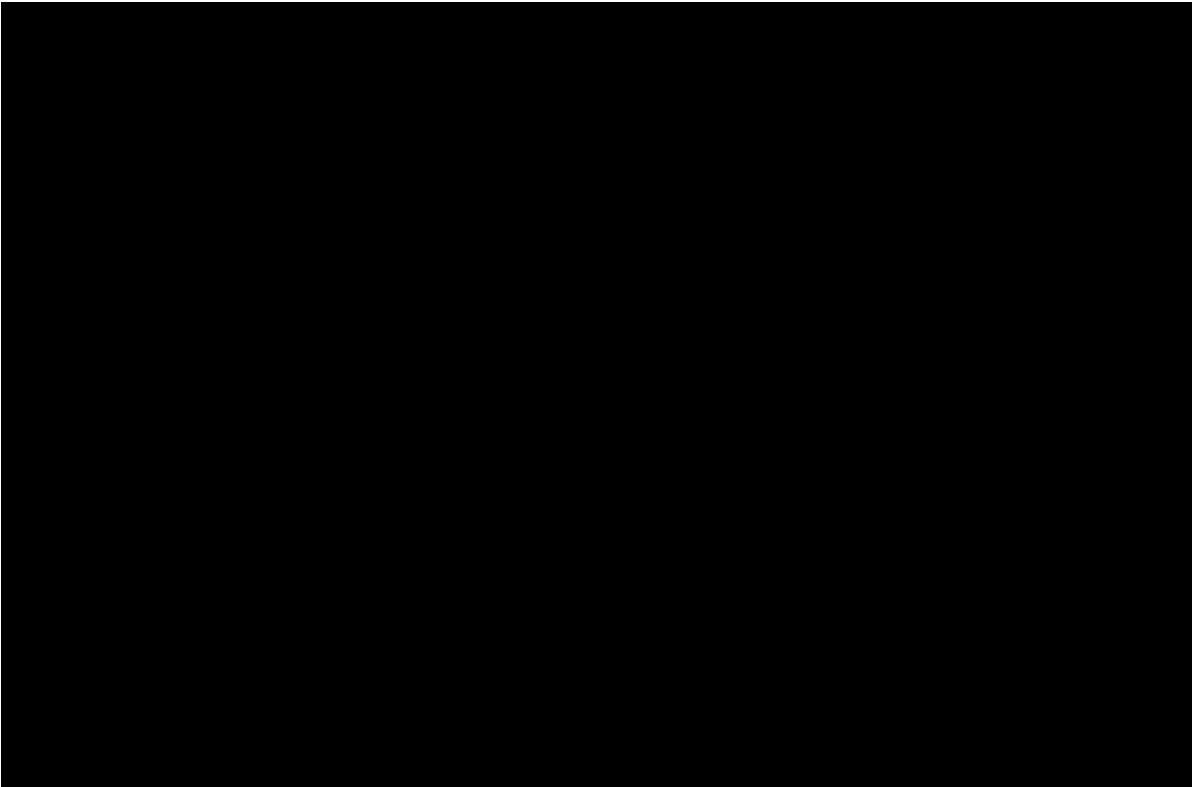
Sem prejuízo de discordar desta proposta de decisão, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimentos de SI:

---

<sup>3</sup> No limite, desagregações incorretas de LNA podem corresponder a situações em que a construção do lacete não foi concluída sendo que tal não consegue ser solucionado em tão curto espaço de tempo.

<sup>4</sup> Note-se, contudo, que, no entender da MEO, não correspondem a desagregações incorretas aquelas em que a MEO procedeu à instalação do lacete num PD que serve a morada indicada pelo operador, não obstante o PD em causa poder não ser o mais indicado para servir o cliente final. Estas situações nem são resolvidas através de participações de avarias mas sim por interação com a gestão comercial de wholesale.

[IIC]



[FIC]

**D 10. Deve a MEO alterar a ORALL no sentido em que, caso pretenda introduzir melhorias ou retificar determinado aspecto da API, deve notificar os beneficiários com a maior antecedência possível (no mínimo de 20 dias úteis) e com o detalhe necessário para evitar perturbações no funcionamento dos serviços no âmbito desta oferta.**

A MEO não se opõe a esta alteração preconizada pela ANACOM, no sentido de ser incluído na oferta um prazo para pré-aviso de alterações das API (provisão e reposição). Contudo, a MEO entende que qualquer alteração na especificação da API é equivalente a uma alteração à ORALL, dado que a API é parte integrante desta oferta. Assim, e dado que, de acordo com as imposições da ANACOM a respeito de alterações à ORALL, está já previsto a comunicação com antecedência mínima de 1 mês, sugere-se a aplicação do mesmo prazo mínimo.



**D 11. Pode a MEO introduzir um valor de 3,5 euros, aplicável a cada participação de avaria/pedido de IC que não seja colocada(o) através da API de reposição de avarias ORALL e para 95% das ocorrências reportadas pelo beneficiário.**

A MEO concorda naturalmente com o sentido desta proposta de decisão, considerando que este preço constituirá um incentivo económico relevante para a adesão dos operadores à API de Reposição ORALL, em particular aqueles com um parque de lacetes mais elevado, resultando tal num benefício em termos de eficiência operacional para ambas as partes.

Importará, contudo, clarificar na decisão final como se procederá à aplicação prática deste novo preço.

A pretensão da MEO não era faturar o valor em causa aos operadores que tivessem aderido à API de Reposição ORALL, os quais efetuaram também um esforço de desenvolvimento para o efeito, mesmo que a percentagem de avarias participadas via e-mail fosse, por algum motivo, ligeiramente acima dos 5% referidos. De facto a MEO entende que tais operadores terão tanto interesse quanto a MEO em utilizar os SI que desenvolveram e, se não o fizerem, é porque manifestamente algum condicionamento (da MEO ou até dos próprios operadores) os impediu de o fazer.

Tendo como objetivo melhorar a eficiência do processo e reduzir custos, o procedimento proposto pela MEO visa incentivar a adesão dos operadores que não desenvolveram nem utilizam a API de Reposição ORALL, aos quais seriam faturadas 95% das participações de avarias/pedidos de intervenção conjunta (IC). A percentagem de 5% excluída pretende absorver as participações não enquadradas na API e também as que tiveram de ser efetuadas manualmente por problemas pontuais na API, conforme explicado no seguinte excerto da carta da MEO datada de julho 2015:

*Admite-se a necessidade de aproximadamente 5% das avarias dos Operadores terem de ser participadas por e-mail para o OTEL, quer por problemas pontuais na API, quer porque a participação de lacetes locais múltiplos na mesma morada/cliente não está automatizada, razão pela qual se propõe a aplicação do preço a apenas 95% das avarias reportadas pelo Operador.*

Sucedem que a ANACOM refere no SPD o seguinte: “o pagamento deste valor é aplicável apenas nos casos em que o pedido manual do beneficiário não se deve a falhas que não são da sua responsabilidade, mas da própria MEO”, referindo precisamente, a título de exemplo, o tema da instabilidade da API.

Considerando que (i) a MEO na sua proposta já tinha pressuposto esta exclusão ao definir os 5% e

(ii) não existem mecanismos definidos para controlar que participações são efetuadas manualmente por problemas da MEO ou não e que (iii) os custos de efetuar tal controlo seriam superiores aos proveitos potenciais, sugere-se que o SPD seja clarificado de forma a que fique claro que nos 5% excluídos de faturação estão previstas as eventuais participações efetuadas manualmente por motivos imputáveis à MEO.

**D 12. Deve a MEO remeter (mensalmente) um ficheiro com as avarias abertas manualmente com o detalhe necessário, devendo incluir estas avarias para efeitos de SLA e eventuais compensações por incumprimento.**

A MEO sempre considerou as participações de avaria/pedidos de IC da sua responsabilidade entrados via e-mail ou via API no cálculo e apuramento dos indicadores de reposição de serviço, sendo que manterá naturalmente tal procedimento.

A MEO não se opõe ao envio mensal aos operadores, até ao último dia do mês “N+1”, de um ficheiro com as participações de avaria solicitadas via e-mail (fora da API) e com data de fim no mês “N” que sejam objeto de faturação.

**D 13. Deve assim a MEO clarificar no Anexo 12 da ORALL que o tempo de reparação de uma avaria se inicia com a participação da mesma pelo beneficiário.**

De acordo com o Anexo 12 da ORALL *“O início da contagem do tempo de reparação corresponderá a: API: data/hora da receção da mensagem na MEO; e-mail: data/hora da receção do e-mail na MEO.”*.

Assim, o que está definido atualmente na ORALL está de acordo com este sentido provável, pelo que a MEO não necessita de efetuar qualquer alteração.

Acresce esclarecer que depois do lacete local estar desagregado para o operador não é possível aceder remotamente ao lacete porque o mesmo fica localizado entre as instalações do cliente final e equipamento do operador, deixando de estar ligado aos equipamentos da MEO. Assim, não tendo a MEO acesso remoto ao lacete, não lhe é possível efetuar testes/despistes remotos.

A MEO esclarece ainda que, na reposição dos lacetes locais, o operador pode solicitar participações de avaria ou pedidos de IC. As participações de avaria são, por princípio, sem agendamento e as IC obrigatoriamente com agendamento. De referir, contudo, que as participações de avaria podem

ser agendadas pelo operador, mas apenas após uma comunicação pela MEO de pendência de *“Impossibilidade de acesso ou cliente ausente”*.

Pelo exposto anteriormente, a informação referida pela ONI *“quando comunica uma avaria à MEO, esta normalmente procede a um despiste inicial e, caso se confirme a avaria, solicita o agendamento de testes conjuntos ou o acesso ao cliente final”* não é aplicável à ORALL.

**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 responsabilidade da MEO.**

A ANACOM refere que *“Em qualquer caso, deve a MEO, sempre que possível, efetuar de imediato testes remotos para despiste da avaria e identificação da responsabilidade. Se a MEO verificar que a avaria não é da sua responsabilidade, tratando-se de uma ‘avariação indevida’, o fecho da mesma deve ser comunicado ao beneficiário imediatamente, sem demoras.”* e refere ainda que *“Adicionalmente, reconhece-se, à partida, alguma razoabilidade da proposta de separar as situações de existência de deslocação de técnico da MEO ao local (deslocação essa que deverá ocorrer apenas quando o despiste remoto não é conclusivo) dos casos em que não ocorre essa deslocação de técnico da MEO, para efeitos do valor a pagar à MEO no caso de avarias indevidas.”*

De acordo com os argumentos apresentados, a MEO considera que esta proposta de decisão resulta da assunção de pressupostos que não estão de acordo com os procedimentos da ORALL, designadamente que na reposição de um lacete são efetuados testes/despistes remotos e que pode existir despiste remoto de participações de avaria sem necessidade de deslocação ao terreno. De facto, num lacete desagregado para outro operador não é possível efetuar testes/despistes remotos e é sempre necessária a deslocação de um técnico da MEO ao terreno (instalações do cliente final do operador e/ou PA do lacete local), conforme exposto em D13.

Referimos, ainda, que na ORALL já existe o procedimento de *“Resolução de discordâncias de motivo de fecho”*, o qual permite aos operadores discordar do motivo de fecho da participação de avaria/pedido de IC notificado pela MEO. Nestes casos, se na análise a MEO verificar que o operador tem razão, isto é, que a responsabilidade da avaria/IC não é do operador mas sim da MEO, o pedido não é faturado.

Pelo exposto anteriormente, a MEO não concorda com esta proposta de decisão.

**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.**

Importa clarificar que o procedimento operacional de reparação de avarias na ORALL é distinto do de outras ofertas, nomeadamente, circuitos tradicionais, circuitos ethernet e Rede ADSL PT. Uma diferença substancial diz respeito ao facto de existir, no âmbito da ORALL, o aluguer de um lacete de cobre físico que passa a ser detido pelo operador durante o período de aluguer, deixando a MEO, nesse período, de ter acesso físico ao lacete para efeitos de realização de testes remotos ou despistes iniciais.

Reitera-se, assim, que no âmbito da ORALL não existe a figura de “despistes iniciais” executados pela MEO sobre um lacete de cobre que passou a ser detido pelo operador. A única forma que a MEO dispõe para analisar e tratar uma participação de avaria é fazendo deslocar os seus técnicos ao terreno para efetuar testes físicos no lacete e resolver a avaria caso a mesma seja da responsabilidade da MEO. Assim, não se aplica nesta oferta um mecanismo de despiste que permita detetar a entidade responsável pela avaria numa fase anterior à da deslocação.

Para além desse facto, os prazos máximos de reparação de avarias/pedidos de IC previstos na ORALL não se aplicam a 100% das ocorrências, mas sim a 95% das ocorrências. Na ORALL existem prazos médios para 100% das ocorrências (e não prazos máximos). Não se entende assim a referência da ANACOM ao “prazo de reparação definido para 100% das ocorrências”.

Pela argumentação apresentada, a MEO considera que esta decisão não é passível de ser aplicada à ORALL.

**D 16. Deve a MEO comunicar ao beneficiário, com a máxima antecedência possível (no mínimo, de 1 hora), a deslocação de um técnico ao local para a reparação de uma avaria.**

Em primeiro lugar, estranha-se que a fundamentação desta proposta de decisão seja baseada numa proposta de alteração da NOS com o alegado propósito de aumentar a eficiência operacional da ORALL, quando este operador continua a não aderir aos sistemas automáticos via API de Reposição ORALL que foram desenvolvidos pela MEO para aumentar a eficiência do processo de

reposição. Este caso é tanto mais gritante quanto a implementação desta deliberação, a ocorrer, teria sempre que ser enquadrada na referida API de Reposição ORALL por forma a não degradar o nível de desempenho deste procedimento e o seu nível de automatização.

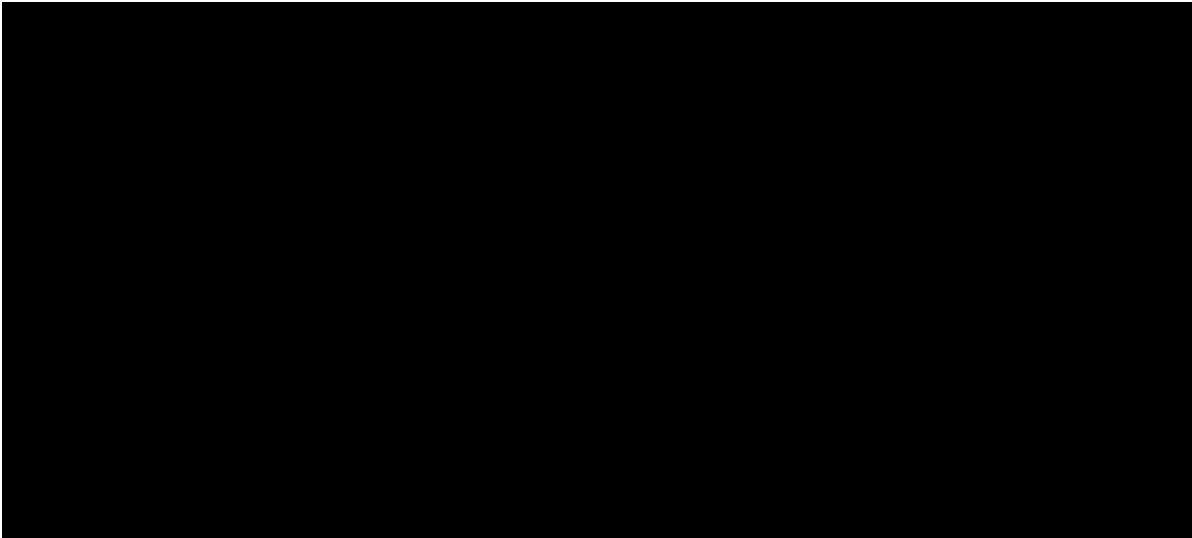
Em segundo lugar, refira-se que a ORALL estabelece, na atividade 8 do procedimento constante do número 7.3.2 do Anexo 12, que “quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do OOL, caberá a este a responsabilidade de garantir o acesso da MEO a essas instalações para a resolução da avaria. No caso de avarias em lacetes com nível de qualidade Premium 2 caberá ao OOL contactar o seu cliente final, de forma a assegurar acesso a essas instalações por um período de 6 horas” (sublinhado MEO). Neste sentido, no âmbito do procedimento de participação de avarias compete ao “operador assegurar o acesso da MEO a essas instalações para a resolução da avaria”, ou seja, depois de colocar a participação de avaria, o operador deverá assegurar a disponibilidade do cliente final nas suas instalações para receber os técnicos da MEO.

Por outro lado, e tal como consta da ORALL, caso o operador pretenda assegurar a sua presença no momento de acesso às instalações do cliente final/central da MEO para acompanhamento da resolução da avaria, a ORALL prevê a possibilidade do operador colocar uma “IC direta” para o efeito.

Face ao exposto, a MEO considera que a concretização da imposição preconizada pela ANACOM nesta decisão não gerará benefícios para a melhoria do processo.

Deste modo e sem prejuízo de discordar desta decisão, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário possível de desenvolvimentos de SI:

[IIC]



[FIC]

Por fim, refira-se que o procedimento de provisão indicado pela NOS neste ponto do SPD (alínea ii) não se aplica à ORALL.

**D 17. Caso o técnico da MEO no terreno não tenha acesso ao local para a reparação de avaria (nomeadamente por ausência do cliente ou desencontro), deve informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando no mínimo 15 minutos para que a situação seja resolvida (pelo beneficiário).**

Tal como no caso da proposta de decisão D16, realçamos que a fundamentação apresentada para a decisão aqui preconizada é baseada na reclamação de um operador que ainda não aderiu à API de Reposição ORALL para melhorar a eficiência operacional e o grau de automatismo do procedimento de reparação de avarias.

A MEO considera que:

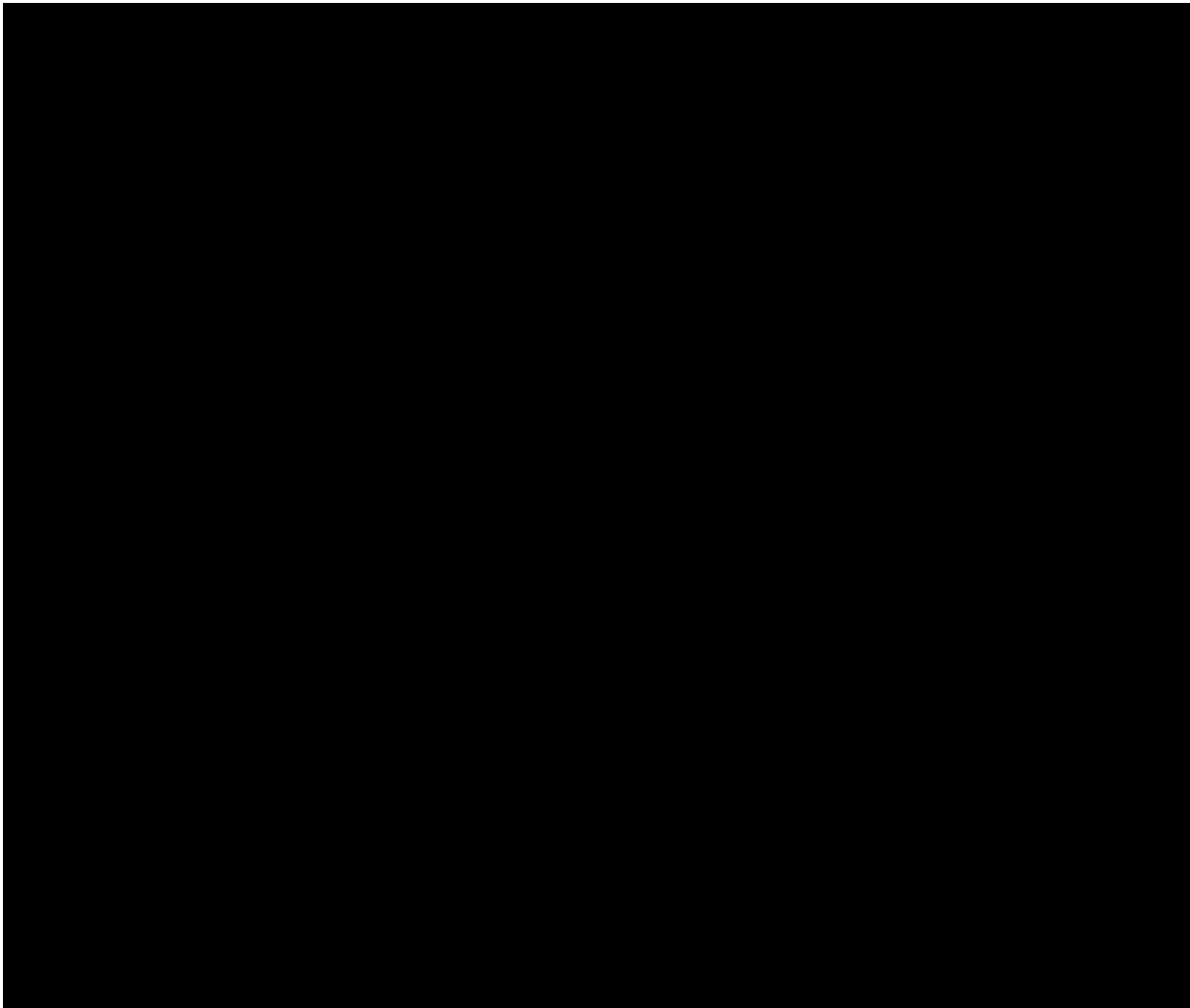
- os atuais procedimentos operacionais de reparação de avarias já preveem um conjunto de condições que permitem notificar o operador através da comunicação das pendências dos casos de “ausência de cliente” e “desencontro” (a pendência de “desencontro” apenas aplica a IC);
- a proposta de decisão em apreço não permitirá, na maior parte dos casos, ao operador resolver ou desbloquear situações de impossibilidade de acesso, colocando um encargo

adicional na MEO, na medida em que o técnico da MEO ficará “preso” durante 15 minutos sem qualquer garantia de resolução por parte do operador.

Em conclusão, a MEO discorda desta proposta de decisão da ANACOM, dado que, por um lado, já existem condições na ORALL que permitem informar o operador das situações de cliente ausente e, por outro lado, os benefícios da imposição preconizada nesta decisão não são evidentes e não foram quantificados, nem tão pouco foram minimamente evidenciados através de casos concretos ou estatísticas.

Sem prejuízo do exposto, e com o propósito de quantificar o custo regulatório desta eventual medida, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimento de SI:

[IIC]



[FIC]

**D 18. Deve a MEO melhor especificar os factos/eventos de força maior na ORALL (nomeadamente através dos comprovativos a remeter aos beneficiários) e identificar claramente os lacetes afetados por ‘avarias comuns’ que decorrem dessa(s) causa(s) de força maior.**

A MEO concorda com a ANACOM quando refere que *“Relativamente às ‘avarias comuns’, a ANACOM nota que a informação sobre os lacetes afetados por essas avarias já é disponibilizada no portal Wholesale da MEO, considerando não ser necessário que tal informação seja enviada ao beneficiário também através da API, como propõe a Vodafone, até porque pode envolver o desenvolvimento de sistemas com custos acrescidos”*. De facto não se justificaria efetuar um desenvolvimento complexo, moroso e com custos elevados para implementar a transferência de informação via API conforme pretendido pela Vodafone.

No que concerne à proposta de decisão da ANACOM, a MEO entende que a ORALL já define de forma esclarecedora o conceito de Força Maior e a tipificação de eventos com causa de força maior conforme consta do capítulo 19 da ORALL:

*“Se durante a vigência desta Oferta ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação pontual dos serviços acordados, nas datas e prazos fixados, será o prazo para o cumprimento protelado por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela MEO e pelo OOL todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento.*

*Entende-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 operador que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações no âmbito desta Oferta, nomeadamente:*

*i) Condições climatéricas extremas (v.g. ocorrência de trombas de água, tufões, raios/descargas atmosféricas, inundações extremas e ventos fortes);*

*ii) Atos de terceiros (v. g. ações de terceiros sobre equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO, decorrentes de obras, acidentes ou outros.);*

*iii) Roubo/Furto (v.g. ações roubo/furto de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura da MEO.);*

*iv) Vandalismo (v.g. ações de vandalismo ou sabotagem, de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura, incluindo por exemplo tiros.);*



v) *Incêndio (v.g. ocorrência de incêndios que danifiquem ou degradem equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO.);*

vi) *Catástrofes naturais (v.g. ocorrência de terremotos/tremores de terra, ciclones, tsunamis e outras.);*

vii) *Atos fortuitos (v.g. ocorrência de guerra, revolta, tumulto, ataque terrorista, derrube de árvores, queda de edifícios, ataques de roedores, atos de subversão, insurreição civil, decisões governamentais ou alteração da ordem pública, bloqueio económico, greves gerais de âmbito nacional, epidemias e explosões.)”.*

A MEO entende, assim, que não é necessário mais detalhe para “especificar os factos/eventos de força maior”, até porque não é possível detalhar de forma exaustiva a totalidade de casos de “Força Maior” que correspondem, pela sua natureza, a “eventos imprevisíveis e inevitáveis cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da MEO”.

No que diz respeito à identificação dos lacetes afetados por ‘avarias comuns’ que decorrem de causa (s) de força maior, a MEO esclarece que:

- Em todas as avarias participadas/pedidos de IC dos operadores é-lhes enviada informação se as mesmas estão associadas a avarias comuns quando tal é detetado, independentemente de se conhecer, à data, se a avaria comum decorre de causa de força maior;
- Com periodicidade trimestral são publicados, no Portal Wholesale da MEO, os comprovativos de eventos de força maior que provocaram avaria nos lacetes e um ficheiro com a correspondência entre as participações de avaria/pedidos de IC e os respetivos comprovativos<sup>5</sup>.

No que concerne à proposta de decisão da ANACOM a respeito de “identificar claramente os lacetes afetados por “avarias comuns” que decorrem dessa(s) causa(s) de força maior”, a MEO esclarece que os seus SI só permitem associar avarias comuns a participações de avarias/pedidos IC em curso, não permitindo identificar a totalidade de lacetes afetados por uma determinada avaria comum.

Acresce que a classificação das avarias comuns como sendo de força maior só é efetuada após a

---

<sup>5</sup> Para além da informação referida a MEO publica diariamente uma listagem das avarias em curso cujo prazo máximo de reparação foi ultrapassado (designadas avarias críticas) e disponibiliza informação sobre todas as avarias comuns em curso.

conclusão da reparação da avaria, tendo por base uma análise das situações e a obtenção dos respetivos comprovativos.

Pelo exposto a MEO considera que disponibiliza toda a informação necessária e relevante para os operadores, não se percebendo o alcance da proposta de decisão da ANACOM em termos de alterações a introduzir nos processos definidos, mesmo considerando o que é referido no SPD no que a esta matéria diz respeito.

Importa, ainda, notar que a MEO propõe, no âmbito da resposta à proposta de decisão D19 deste SPD, antecipar a disponibilização dos comprovativos das avarias classificadas com motivo de força maior, através da alteração da respetiva periodicidade, de trimestral para mensal.

**D 19. Deve a MEO remeter os comprovativos das avarias classificadas com motivo de força maior logo que os obtenha, antes da data de avaliação dos indicadores de qualidade de serviço e respetivas compensações.**

A respeito da publicação dos “comprovativos das avarias classificadas com motivo de força maior”, a MEO concorda com o princípio de disponibilizar estes comprovativos num momento temporal mais próximo do momento de ocorrência do evento.

Atualmente, os comprovativos de força maior relativos a ocorrências dos meses M, M+1 e M+2 do trimestre N são disponibilizados no Portal Wholesale pela MEO até ao final do mês M+3 (1º mês do trimestre N+1).

A MEO propõe passar a publicar os comprovativos nos seguintes termos:

- i) Publicar os comprovativos relativos a ocorrências do mês M até ao final do M+1, sempre que os tenha obtido;
- ii) Publicar os comprovativos relativos a ocorrências do mês M+1 até ao final do M+2, sempre que os tenha obtido;
- iii) Publicar os comprovativos relativos a ocorrências do mês M+2 até ao final do M+3, sempre que os tenha obtido.

Sem prejuízo do exposto, a MEO defende que, para casos excecionais em que não seja possível obter os comprovativos nos prazos propostos anteriormente (por exemplo se tal for devido a constrangimentos de terceiros), os comprovativos deverão ser considerados quando forem obtidos, podendo traduzir-se em alterações nos indicadores de qualidade de serviço e no

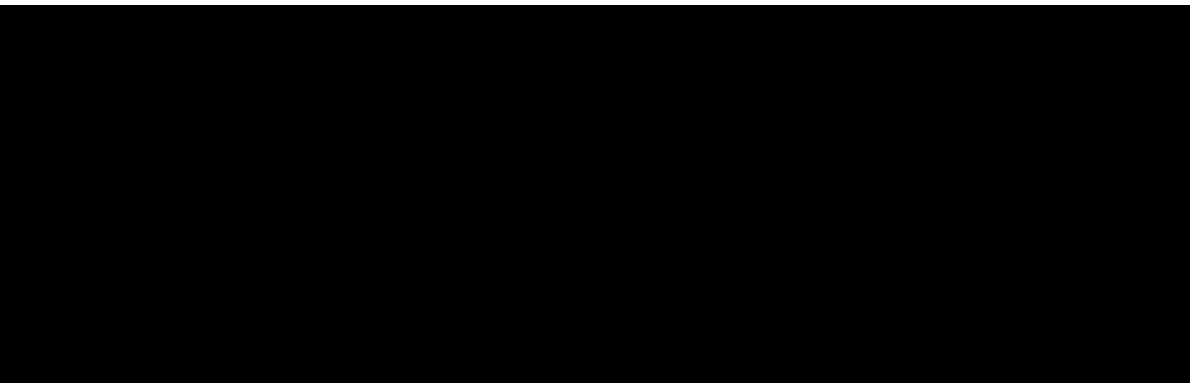
processamento das compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço.

**D 20. Não pode a MEO recusar um pedido de reanálise/redistribuição da reparação de uma avaria/agendamento de IC (apenas) com a fundamentação de que o fecho formal da avaria não teria sido realizado nos seus sistemas.**

Relativamente ao procedimento de registo de participação de avaria ou pedido de IC cumpre informar que está definido na ORALL que, na validação do pedido, a MEO analisa se “*Não existe um pedido de participação de avaria ou de IC em curso para o mesmo lacete local*”, sendo que tal decorre do facto dos SI da MEO não permitirem o registo ao mesmo tempo de mais do que uma participação de avaria/pedido de IC para um mesmo serviço (seja ele um lacete ou outro qualquer serviço) porque tal corresponde a uma prática comum em SI de reposição.

O processo de reposição da ORALL (e de outras ofertas reguladas) é complexo dado que existem várias fases para os operadores reabrirem os processos com múltiplas possibilidades. Abstraindo-nos dessas fases e de todas as contingências possíveis, o único tempo que releva para efeitos desta proposta de decisão é o que medeia entre a data/hora do contacto de comunicação de reparação de avaria/IC e a data/hora da notificação formal de fecho da participação de avaria/IC dado que, neste período de tempo, face ao condicionalismo de SI acima referido, de facto no lacete em causa não é possível registar qualquer novo pedido ou ação subsequente ao nível da reposição.

[IIC]



[FIC]

Atento o exposto, a MEO considera que não existe fundamento para esta proposta de decisão.

**D 21. Deve a MEO suprimir a condição temporal (antecedência máxima de 4 horas úteis, estabelecida na secção 7.4.7 do Anexo 12) para a recuperação dos custos do beneficiário, nos casos em que a IC tenha sido fechada pela MEO ou tenha sido reagendada por falta de comparência do técnico da MEO.**

Em primeiro lugar, a MEO clarifica que os *“princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas, incluindo o preço a incorrer pelo responsável pela avaria à outra parte”* foi introduzido nas ofertas reguladas, incluindo a ORALL, na sequência da alínea (g) da deliberação D6 da **Decisão sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas** de 28/03/2012 (designada adiante por Decisão de 2012).

Conforme consta da alínea (d) página 34 do *“Relatório da audiência prévia e do procedimento geral de consulta sobre o sentido provável de decisão relativo aos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas”* da Decisão de 2012, *“A proposta da Optimus e da Vodafone de se especificar os princípios aplicáveis à recuperação dos custos nas intervenções conjuntas é importante, entendendo-se que, por princípio, a parte responsável pela avaria deve suportar os seus próprios custos e os custos da outra parte (não se vendo, à partida, motivos para que os custos das diferentes partes sejam distintos, como proposto pela Optimus e pela Vodafone)”*. Deste modo, os princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas surgem de propostas apresentadas pela NOS (*“Os custos de deslocação de ambas as empresas resultantes de intervenções conjuntas associadas a fechos indevidos de avarias deverão ser suportados pela parte responsável pela avaria...”*) e Vodafone (*“Ainda sobre as intervenções conjuntas, e uma vez que, segundo a Vodafone, a PTC fatura os beneficiários pelas deslocações dos seus técnicos, ainda que a responsabilidade da avaria pertença à PTC, aquela empresa propõe que o ICP-ANACOM preveja que o Beneficiário fature à PTC, por cada deslocação dos seus técnicos numa avaria que seja da responsabilidade da PTC, um valor que lhe permita recuperar os custos desnecessariamente ...”*).

Saliente-se que na D6 da Decisão de 2012, a ANACOM decidiu a inclusão de IC nas ofertas reguladas, *“Deve ser incluído na ORALL, na ORCA, na ORCE e na Rede ADSL PT um mecanismo de intervenções conjuntas que permita que os beneficiários agendem uma deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de uma avaria”*, não impondo qualquer restrição para a solicitação das mesmas pelos operadores.

Note-se que, de acordo com a ORALL, os *“Princípios a aplicar na recuperação dos custos na*

*intervenção conjunta*” pressupõem a existência de uma participação de avaria/pedido de IC, fechada com uma antecedência máxima de 4 horas úteis face à data/hora de receção do pedido da IC. Este procedimento surgiu antes da D6 da Decisão de 2012 devido à impossibilidade do operador poder solicitar a redistribuição de uma participação de avaria para IC, mantendo o mesmo pedido. Neste caso, quando o operador, após a notificação de fecho, verifica que a avaria se mantém e pretende redistribuir para IC, é necessário concluir a participação de avaria que está em pendência de cliente (operador) e depois solicitar um pedido de IC para resolução do problema. Para que a IC e a participação de avaria fechada antes da IC sejam associadas, foi necessário definir um prazo de 4 horas úteis entre a notificação de fecho formal da participação de avaria e a receção da IC, correspondente ao prazo da pendência de redistribuição. A MEO esclarece ainda que, atualmente, nos pedidos solicitados via API é possível redistribuir participações de avaria para IC.

Relativamente a este tema, importa ainda referir que o operador quando deteta a existência de um problema num lacete, e depois de *“certificar-se de que a avaria existe e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede”*, pode solicitar uma participação de avaria ou um pedido de IC, não existindo qualquer restrição para o operador solicitar diretamente um pedido de IC, sem uma participação anterior. De notar que a análise e resolução do problema do lacete são idênticas se for uma participação de avaria ou um pedido de IC, diferenciando-se uma da outra pelo facto de existir o acompanhamento do técnico do operador na IC. Assim, o pedido inicial de IC não é uma imposição da MEO, mas sim uma opção de serviço do operador.

Pelo exposto, a MEO defende que o princípio de recuperação dos custos, o qual permite ao operador faturar a IC da responsabilidade da MEO, a título de penalização por falha de resolução da participação anterior à IC, continue a ser exclusivamente aplicado aos casos de IC fechadas com responsabilidade da MEO e que sejam precedidas de participação de avaria. Para tal, é necessário manter a condição temporal para associar a IC à participação de avaria anterior num mesmo lacete, não podendo, assim, a MEO concordar com a proposta de decisão de eliminação da mesma.

Caso haja uma decisão no sentido de eliminar o período e o princípio referidos, a MEO será fortemente penalizada com a possibilidade desproporcional dos operadores, sem que tenham previamente colocado uma participação de avaria e optando, em alternativa, por solicitar uma “IC

direta” com carácter puramente discricionário e fora do controlo da MEO<sup>6</sup>, poderem faturar qualquer IC da responsabilidade da MEO. De reforçar que a solicitação de um pedido de “IC direta” é sempre e exclusivamente uma opção do operador, decisão essa em que a MEO não tem qualquer intervenção, pelo que, em nosso entender, os custos de deslocação das suas equipas deverão ser sempre suportados pelo operador, independentemente da responsabilidade do fecho.

Convém reforçar que a ORALL é prestada de acordo com um conjunto de níveis de qualidade de serviço e com penalidades para os casos de incumprimento. A ocorrência de avarias, mesmo de responsabilidade da MEO, só dá direito a que o operador receba uma compensação no caso de incumprimento dos níveis de serviço definidos na oferta. A eliminação do período e do princípio referido sobre IC precedidas de participação de avaria, levaria a que em todas as situações de fecho de IC diretas com responsabilidade MEO se aplicaria uma “compensação” desproporcional e injustificada.

Em conclusão, a MEO não concorda com a eliminação da condição temporal e consequentes impactos decorrentes da mesma, sendo que caso a ANACOM opte por mantê-la considera-se imprescindível alterar a ORALL no sentido de apenas ser possível aos operadores solicitarem IC na sequência de uma participação de avaria, após a notificação do respetivo fecho pela MEO.

**D 22. Deve a MEO notificar os beneficiários da ORALL 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.**

Faz-se notar que na ORALL em vigor (à data desta resposta), no capítulo “7.12. sobre planeamento de trabalhos na rede” do Anexo 12, as condições da oferta já estabelecem o seguinte:

- i) “A MEO deverá reportar, com doze meses de antecedência, todo o trabalho planeado que possa afetar a qualidade ou desempenho do serviço prestado ao OOL”.
- ii) “Salvo condições excepcionais devidamente fundamentadas, tendo sempre em consideração a necessidade de restabelecimento do serviço aos clientes no menor prazo possível, e sem prejuízo para a execução de todas as ações que permitam minimizar

---

<sup>6</sup> A que acresce o facto de, como anteriormente referido, na ORALL não haver a mínima possibilidade de a MEO efetuar qualquer despiste prévio de uma participação de avaria de lacete.

impactos adversos a nível da qualidade de serviço e da capacidade de expansão da oferta de serviços aos clientes, a MEO e o OOL deverão comunicar previamente interrupções ou suspensões temporárias de serviço decorrentes de ações previsíveis a realizar no âmbito da manutenção da sua rede, independentemente da duração das ações a realizar. O operador em causa providenciará esta informação de aviso prévio, bem como as correspondentes justificações, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível e tendo em atenção a minimização da afetação do serviço prestado pelo outro operador.”

- iii) “Todas as comunicações relativas aos trabalhos planeados serão efetuadas para os respetivos Centros de Atendimento de Avarias.”
- iv) “Um trabalho planeado é qualquer atividade programada e calendarizada que possa eventualmente vir a afetar os serviços pelo OOL ou pela MEO”.
- v) “A MEO reserva-se o direito de proceder à execução do trabalho planeado de acordo com a calendarização efetuada, independentemente do acordo do OOL”.
- vi) “Contudo, a MEO desenvolverá os seus melhores esforços no sentido de minimizar interrupções que possam afetar os serviços prestados ao OOL”.
- vii) “A MEO avisará, sempre que possível, com uma antecedência de 5 dias úteis qualquer trabalho planeado”.

Deste modo e tendo por base o anteriormente exposto, a MEO considera que já se encontram estabelecidas condições sobre os trabalhos planeados de rede que permitem assegurar o cumprimento da proposta de decisão D22, não se justificando mais alterações à ORALL a este respeito.

**D 23. Deve ser reduzido o ‘Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete não ativo e agendamento com SI ORALL (sem necessidade de orçamento)’ para 2 dias úteis.**

A MEO começa por esclarecer que a análise da ANACOM de suporte a esta decisão contém imprecisões na identificação dos prazos de elegibilidade constantes da ORALL. De facto, é referido na decisão que *“aos tempos de resposta para verificação de dados do cliente e elegibilidade de um lacete ativo (1 hora útil) e os casos de lacetes não ativos, sem material (4 dias úteis) ou com necessidade de material (11 dias úteis)”*. A MEO esclarece que, em conformidade com o previsto no Anexo 12 da ORALL, os prazos de elegibilidade de lacetes não ativos são os seguintes:

i) **IQSLI2A - Verificação de dados do cliente e elegibilidade do lacete local, análise do lacete e agendamento**

**Lacetes aplicáveis:** Aplicável a lacetes não ativos completos tipo A e tipo B. Os lacetes tipo B requerem materiais na instalação.

**Prazo Máximo:** 4 dias úteis para 95% das ocorrências

ii) **IQSLI2B - Verificação de dados do cliente e elegibilidade do lacete local, análise do lacete, orçamento e agendamento**

**Lacetes aplicáveis:** Aplicável a lacetes não ativos completos tipo C. Os lacetes tipo C requerem materiais na instalação e orçamento com aceitação pelo operador.

**Prazo Máximo:** 9 dias úteis para 95% das ocorrências

Quanto à fundamentação utilizada pela ANACOM para suportar esta proposta de decisão a MEO não pode, naturalmente, concordar com a mesma. De facto, o cumprimento dos prazos de elegibilidade de lacetes tipo A e B (ou de outros PQS) não pode ser utilizado para a ANACOM justificar o agravamento dos mesmos, propondo neste caso uma redução de 50% (de 4 para 2 dias úteis), atendendo ao impacto previsível a nível de aumento dos custos decorrentes (i) do pagamento de compensações por incumprimento do prazo de elegibilidade e (ii) da necessidade de atribuição adicional de recursos humanos e materiais.

O Regulador deveria, antes, congratular-se com o cumprimento dos prazos por parte MEO e com o esforço por esta desenvolvido para o efeito, e não proceder ao seu agravamento injustificado.

A MEO está em total desacordo com esta e outras decisões equiparadas e desproporcionais vertidas no presente SPD e impostas sem a devida e adequada fundamentação e sem uma análise de custos e benefícios associados.

Conforme deverá ser do conhecimento do Regulador, o processo de suporte à verificação da elegibilidade não é totalmente automático, dado que no caso de falha de localização automática de morada os técnicos da MEO têm de proceder à localização manual da morada, o que pode envolver a deslocação ao terreno para a identificação da mesma, bem como a atualização, quando aplicável, da morada no sistema de Roteiro de moradas da MEO. Assim, a MEO está totalmente em desacordo com a aplicação de um prazo máximo tão curto (2 dias úteis) para verificação de elegibilidade, quando tal envolve trabalho em gabinete e, nalguns casos, deslocações ao terreno para localização de moradas. É também esperado que no futuro, e conforme referido pelos



próprios operadores, os pedidos de instalação de lacetes sejam colocados para moradas mais remotas e nas lacunas da cobertura das redes de fibra dos operadores, implicando uma maior probabilidade de ocorrência de deslocações ao terreno pela MEO.

O impacto de SI é analisado conjuntamente com a D24 e apresentado em comentário a esse ponto.

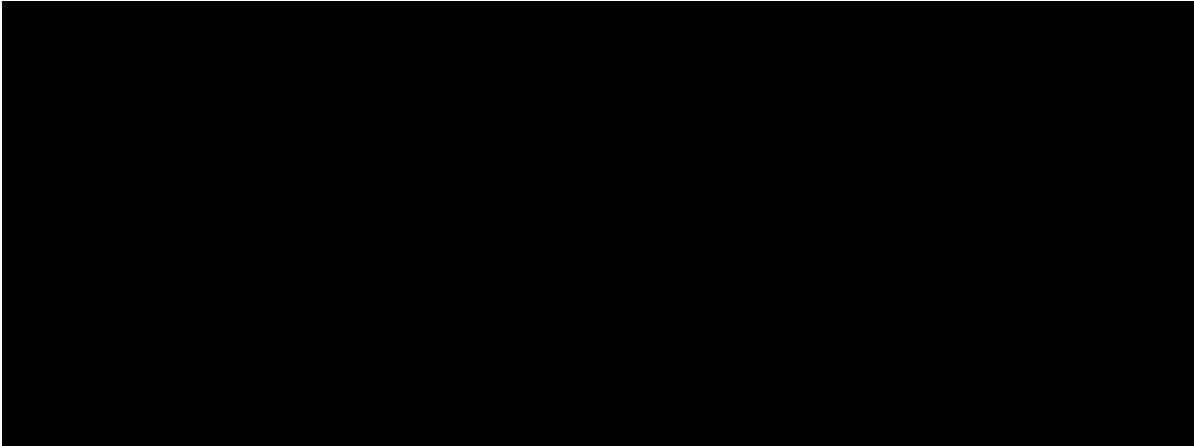
**D 24. Deve ser reduzido o ‘Prazo de fornecimento do lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)’ para 15 dias úteis.**

A MEO não pode concordar com a redução de 16% do “prazo de fornecimento do lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)”, dos atuais 18 dias úteis para 15 dias úteis. Mais uma vez, a fundamentação utilizada pela ANACOM não é razoável, sendo, mesmo, incoerente com outras apresentadas neste SPD. De facto, no caso deste prazo, a ANACOM agravou-o com base num incumprimento “ligeiro” em abril e maio de 2016 pela MEO, enquanto noutros pontos fundamentou a redução com base no cumprimento integral do prazo. Caso o período em análise tivesse sido superior concluíria-se que se teriam registado mais situações de incumprimento, sendo, como tal, expectável que tal venha a ocorrer no futuro. Estranha-se, assim, a fundamentação utilizada pela ANACOM para suportar esta decisão.

De salientar, no contexto da evolução do parque da ORALL que se tem vindo a registar, que a MEO acredita que a probabilidade de incumprimento aumentará com a redução do parque e respetiva descentralização, o que resultará no aumento do pagamento de compensações. Assim, nesta fase de declínio do ciclo de vida ORALL, consideram-se desenquadrados os agravamentos dos níveis de serviço preconizados pela ANACOM neste SPD.

Sem prejuízo de discordar das decisões D23 e D24 e considerar que os argumentos apresentados deviam conduzir à respetiva eliminação, a MEO apresenta de seguida o impacto de um cenário de desenvolvimentos de SI que seriam necessários caso tal não se verificasse:

[IIC]



[FIC]

**D 25. Deve a MEO definir, para a disponibilidade do serviço, o objetivo de 99,80% para o ‘Nível de Serviço Normal’ e o objetivo de 99,95% para os níveis de serviço Premium 1 e Premium 2.**

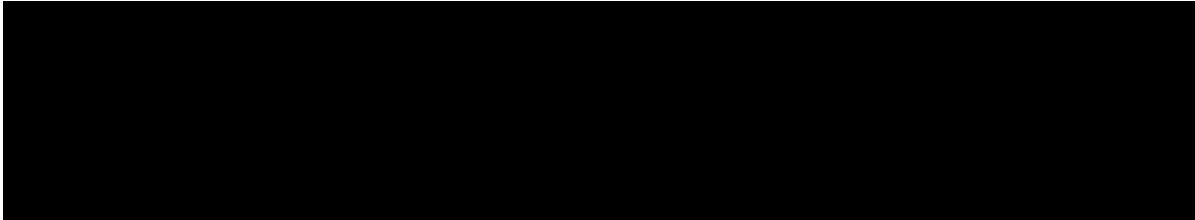
A MEO não pode concordar com esta proposta de decisão da ANACOM e com a fundamentação apresentada pelo Regulador para a suportar.

Em caso algum se aceita que o cumprimento, por parte da MEO, dos níveis de serviço de disponibilidade da ORALL impostos pela ANACOM seja fundamento para justificar um agravamento dos mesmos pelo Regulador. Estranha-se, aliás, que a ANACOM considere que o agravamento dos níveis de disponibilidade de serviço possa constituir um “incentivo para o cumprimento” pela MEO, dado que, com esse entendimento, corre esta empresa o risco futuro de ver os seus SLA sistematicamente agravados, em futuras decisões do Regulador, se cumprir os mesmos.

Adicionalmente, discorda-se do afirmado pela ANACOM de que “esta alteração não impõe à partida custos acrescidos imediatos à MEO”, uma vez que os níveis de disponibilidade dos lacetes resultam do apuramento de um somatório de tempos de indisponibilidade de serviço decorrentes de reparação de avarias da responsabilidade da MEO. Assim, o agravamento do grau de disponibilidade de serviço implicará à MEO alocar mais recursos humanos aos processos de reposição, através de contratação externa e/ou através de desvio de recursos dedicados a outras atividades na MEO, para reforçar os recursos para efeitos de reparação de avarias da ORALL. Em ambos os casos existem custos, respetivamente diretos e custos de oportunidade. De salientar e reforçar que, de facto, esta proposta de decisão penaliza também a MEO porque aumenta o risco de incumprimento dos níveis de disponibilidade de serviço, com o conseqüente acréscimo de

custos em termos de penalidades a pagar aos operadores.

[IIC]



[FIC]

**D 26. Deve a MEO alterar a ORALL (nomeadamente o Anexo 13) no sentido de clarificar que o operador beneficiará de 100% do valor das compensações relativas à reparação de avarias, independentemente do envio do plano de previsões de procura para novas instalações.**

A MEO discorda desta proposta de decisão da ANACOM e da inerente desvalorização da importância do plano de previsões. De facto, as operações de suporte ao serviço ORALL da MEO são dimensionadas e planeadas, a nível de recursos humanos, recursos materiais e processos, tendo em devida consideração os parques de serviços ativos dos operadores, quer no que respeita às operações de provisão, quer no que concerne às operações de reposição. Deste modo, a MEO considera que os planos de previsões dos operadores continuam a ser relevantes para o planeamento interno das suas operações com influência direta no desempenho do serviço e no grau de cumprimento dos níveis de qualidade de serviço.

Neste sentido, a MEO defende a manutenção do pagamento de compensações a 100% condicionado à apresentação do plano de previsões como incentivo ao operador para o envio do referido plano.

A MEO reconhece, contudo, que face ao atual declínio do ciclo de vida da ORALL, o plano de previsões deve ser revisto, passando a contemplar o envio de informação sobre desmontagens, por forma a possibilitar o apuramento das previsões de evolução do parque de serviços ativos da ORALL, solicitando ao Regulador que se pronuncie favoravelmente quanto a esta alteração.