



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL

Comentários da NOS

25 de setembro de 2017



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL – Comentários NOS

Nota Prévia

No presente documento apresentam-se os comentários da NOS, SGPS, S.A., em nome das suas participadas NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A., doravante conjuntamente designadas por "NOS", ao projeto de decisão sobre alterações à ORALL.

Comentários Gerais

Não obstante a redução que se tem vindo a verificar ao longo dos anos no número de lacetes desagregados, esta oferta mantém a sua importância dada a relevância que assume para a competitividade dos chamados operadores alternativos no mercado nacional, em particular do mercado de grandes empresas.

Efetivamente, sendo a MEO o único operador com uma rede ubíqua a nível nacional, não obstante os elevados investimentos que operadores como a NOS têm vindo a efetuar em construção de rede própria, o acesso à rede de cobre da MEO continua a ser central para a concorrência no mercado empresarial.

Atento este contexto, a NOS concorda genericamente com as alterações propostas no SPD para alterações à ORALL tendo, no entanto, algumas reservas relativamente a alguns dos pontos da deliberação do regulador.

Nesse sentido, na secção seguinte, são apresentados comentários às alterações propostas que, no âmbito do fornecimento de lacetes não ativos e dos procedimentos de reposição de serviço, nos suscitam dúvidas.

Procedimentos de fornecimento do lacete não ativo

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.

A NOS concorda com a implementação deste procedimento, na medida em que elimina a obrigação que, na prática, até agora existe, de o OOL ter de submeter pedidos coerentes com a base de dados interna da MEO (a qual só esta conhece), mesmo em situações em



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL – Comentários NOS

que esta esteja desatualizada. Tal situação implica, por um lado, rejeições sucessivas de pedidos sem que exista razão para tal e, por outro, incentiva a perpetuação de erros de cadastro que possam existir nos sistemas da MEO.

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).

A NOS concorda com a introdução de uma obrigação para a MEO de, quando tenha dificuldades em aceder às instalações do cliente final, informar o beneficiário do facto, concedendo um prazo para a resolução da situação.

No entanto, de modo a garantir uma melhor capacidade de resposta por parte do beneficiário, torna-se relevante garantir uma comunicação prévia da MEO ao beneficiário no sentido de informar se, uma determinada instalação de um lacete não ativo do Tipo A¹ irá, ou não, requerer a deslocação de um técnico às instalações do cliente.

Ao mesmo tempo, o prazo mínimo de 15 minutos parece insuficiente para garantir a resolução efetiva do possível constrangimento, mantendo a NOS a sua posição quanto à proposta de que este prazo não deverá ser inferior a 30 minutos.

Finalmente, a NOS considera que este procedimento não elimina as situações de falsas pendências de cliente invocadas pela MEO, ou seja, quando o técnico da MEO diz que se encontra na morada sem conseguir aceder ao local, mas o cliente está, ao mesmo tempo, a afirmar que ninguém se encontra no local.

Para estas situações, o regulador deverá prever que, caso o beneficiário disponibilize um documento assinado pelo cliente onde este afirme que, na janela horária especificada, estava em casa e nenhum técnico da MEO apareceu, o tempo de instalação do lacete não será interrompido devendo ser contabilizado como um período da responsabilidade da MEO.

¹ Para as de Tipo B e C será sempre precisa essa deslocação.



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL – Comentários NOS

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).

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

As deliberações D 6. e D 7. são adequadas e endereçam as preocupações levantadas pela NOS neste âmbito.

A NOS considera que a disponibilização da informação correta terá que ser assegurada obrigatoriamente através da API de provisão ORALL por forma a que qualquer erro identificado (PD errado) e a sua resolução corram via API, assegurando-se assim à beneficiária a possibilidade de medição correta do prazo de instalação.

Deve ainda ter-se em conta que a informação correta do PD e do borne deverá constar em todos os tipos de pedidos de instalação de lacetes não ativos quer sejam tipo A, B (com instalação de materiais) ou C (com orçamento).

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.

A NOS discorda do modo como esta alteração é proposta pelo regulador na medida em que:

- i) Por um lado, condiciona a penalização por incumprimento de um procedimento pela MEO a uma ocorrência que nada tem a ver com esse incumprimento. Se a MEO incumpra com o prazo definido para a comunicação da desagregação deve ser penalizada independentemente de existir um técnico do beneficiário na morada do cliente.
- ii) Por outro lado, cria uma situação que originará elevada litigância, pois não sendo possível documentar a presença ou não de um técnico num dado local (até porque os técnicos da MEO e da NOS não têm, necessariamente, de estar



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL – Comentários NOS

presentes no mesmo local), a uma dada hora, esta regra irá levar a mais um litígio recorrente no apuramento dos valores associados às compensações.

Neste contexto, a NOS considera que a MEO deverá proceder ao pagamento da penalização sempre que não cumpra com o prazo de uma hora para a realização do telefonema, independentemente de se concluir, ou não, da presença, em determinada hora e local, de um técnico da NOS.

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.

A NOS concorda com a deliberação 9 no que concerne à possibilidade de comunicação pelo OOL à MEO da existência de uma desagregação incorreta, com definição de prazos de resolução e aplicação de penalidade em caso de incumprimento.

A realidade atual é que a MEO relega estas situações para avarias de pós-venda e, em muitos casos, procede ao fecho sucessivo da avaria com o motivo “avaria da responsabilidade do OOL”, levando ao arrastamento da situação de ausência de serviço durante semanas e, em alguns casos, meses.

No entanto, o prazo proposto de “máximo 2 dias corridos” para o OOL identificar o erro na desagregação, não tem em consideração a necessidade de assegurar a disponibilidade do cliente para concretização da intervenção. Esta situação é particularmente gritante se a desagregação ocorrer no final da semana pois, como já foi referido, sendo o parque da ORALL um parque de clientes empresariais, não faz sentido impor prazos que requerem intervenções nas instalações do cliente ao fim de semana.

Assim, é essencial que o regulador reveja o prazo de modo a ter em consideração que é necessário proceder ao agendamento das deslocações com o cliente, o que requer uma janela mais alargada que se considera dever ser definida em 5 dias úteis.

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



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL – Comentários NOS

A NOS considera que os prazos de fornecimento de lacetes deverão ser reduzidos de modo transversal, não se devendo limitar aos lacetes não ativos Tipo B. Assim, e na sequência de posições já anteriormente expressas ao regulador, considera-se que o prazo de desagregação de um lacete ativo deverá ser reduzido para 3 dias úteis, o de um lacete não ativo de tipo A para 5 dias úteis e o de um lacete não ativo de tipo B para 7 dias úteis (em qualquer dos casos para 95% das ocorrências).

Procedimentos de reposição

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.

No entendimento da NOS, o preço da mensalidade do lacete inclui quer o custo da infraestrutura e quer o custo associado à manutenção dos lacetes (incluindo as equipas de suporte à gestão das mesmas). Neste contexto, não se identifica qualquer racional para a existência de um custo extraordinário de 3,5€, aplicável a cada participação de avaria/pedido de IC, na medida em que esse custo já estará absorvido no preço definido para mensalidade do lacete e para o caso de aberturas indevidas de avarias.

Efetivamente, tudo indica que este valor está a ser definido como uma penalização às beneficiárias que optem por não utilizar a API, o que não cumpre com o princípio de orientação para os custos que subjaz à regulação das ofertas grossistas da MEO.

Adicionalmente, cumpre referir que a NOS partilha a posição de outros operadores de que as diferentes comunicações no âmbito dos procedimentos de reposição deveriam desejavelmente ser assegurados através de uma API.

Contudo, importa garantir que essa API assegure a totalidade dos procedimentos atualmente existentes nas ferramentas de comunicação disponíveis, nomeadamente os procedimentos de Reanálise, Telefonema de Fecho efetuado pela MEO, Redistribuição e Intervenções Conjuntas.

Com efeito, a disponibilização de uma API de reposição que não contemple todas as funcionalidades das ofertas conduz a ineficiências consideráveis na sua operacionalização por parte das beneficiárias, quer pelos volumes existentes e quer pela necessidade de manter várias equipas afetas à gestão de avarias.



Projeto de decisão sobre alterações à ORALL – Comentários NOS

Ora, este é o caso da API disponibilizada pela MEO no âmbito da ORALL, na medida em que não acautela, por exemplo, toda a informação associada aos procedimentos de intervenção conjunta ou de redistribuição, impedindo a correta contabilização dos prazos de reparação de avarias que recorrem a este procedimento.

Neste contexto, a NOS considera plenamente fundada a sua recusa em adotar esta API, já que não responderá às necessidades mínimas definidas, como seja o de controlo integral e correto dos níveis de serviço associados à resolução de avarias.

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).

A NOS considera insuficiente o prazo de resolução a aplicar caso o técnico da MEO no terreno não tenha acesso ao local para a reparação de avaria, esclarecendo que será mais adequado um prazo de pelo menos 30 minutos para que seja garantido o desbloqueio por telefone estas situações (que, em muitos casos, irão exigir o contacto telefónico com o cliente final e que, por essa razão, requerem um prazo mais alargado).

Força maior

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.

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 proposta da ANACOM está em linha com o pedido formulado e sustentado pela NOS nas diferentes comunicações remetidas ao regulador nos últimos anos uma vez que só com a clarificação de prazos e respetivo formato é possível contrariar a utilização abusiva desta figura.



Compensações

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 NOS saúda esta medida, a qual considera que deverá ser estendida para as demais ofertas grossistas da MEO, na medida em que a atual exigência de envio de previsões de procura constitui uma situação preocupante de partilha de informação privilegiada das beneficiárias com o seu principal concorrente.

