

## **Resposta da ONITELECOM ao Sentido Provável de Decisão da ANACOM relativo às alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local**

**Lisboa, 25 de setembro de 2017**

### **1. Introdução e comentários gerais**

A ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (“Oni”) vem por este meio apresentar os seus comentários ao Sentido Provável de Decisão (SPD) da ANACOM relativo às alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL).

A Oni apresentou à ANACOM, em Janeiro de 2014, um conjunto detalhado de propostas de melhoria de todas as ofertas de referência existentes, incluindo a ORALL. Assinala-se que o período de tempo que mediou entre a apresentação dessas propostas e o lançamento da presente consulta pública sobre este SPD foi demasiado longo, face às dinâmicas de mercado. No entanto, considera-se este SPD globalmente positivo, já que as suas deliberações, que resultam do acolhimento total ou parcial de muitas das sugestões apresentadas pela Oni, permitirão melhorias relevantes na ORALL.

A ANACOM tem em conta no SPD o facto de a utilização da ORALL estar em declínio mas ser ainda uma oferta relevante em zonas onde os operadores alternativos não têm ainda RNG ou onde não é economicamente viável a sua instalação. Tem também em conta o facto de, apesar do declínio da utilização de lacetes de cobre, ainda existirem quase 80 mil lacetes em uso, pelo que se mantêm relevantes aspetos relacionados com a qualidade de serviço e as reparações.

O SPD, de acordo com a ANACOM, pretende otimizar a ORALL tendo em conta este contexto, minimizando os impactos financeiros para a MEO, que se refletiriam em aumentos de preços para os serviços previstos na oferta.

Nas secções seguintes apresentam-se comentários às deliberações individuais que consideramos mais relevantes.

### **2. Comentários específicos às deliberações do SPD**

#### **2.1. Eliminação de serviços e simplificações da ORALL**

Através da deliberação D1 são eliminados da ORALL vários serviços que não são utilizados, como sublacetes e acesso partilhado, transporte de sinal por FH e coinstalação de antenas FH. Elimina-se, também, o envio de informação detalhada sobre constrangimentos, dado que já não há procura de novos espaços de coinstalação.

A Oni não se opõe às subdeliberações D1.1, D1.3 e D1.4. No entanto, temos sérias reservas quanto à eliminação do procedimento de ‘pedido de reanálise via IVR’ no procedimento de reparação das

avarias (subdeliberação D1.2). Isto deve-se ao facto de nem sempre o técnico da MEO informar telefonicamente a Oni sobre a conclusão da reparação ou então ligar mas sem dar informação clara sobre a conclusão da reparação. Nestes casos, não sendo claro se a avaria foi considerada reparada pela MEO e subsistindo o problema, é fundamental que a beneficiária possa pedir a reanálise da situação, sem que seja aberta uma nova avaria pela MEO.

## **2.2. Fornecimento do lacete local**

Acolhe-se positivamente a deliberação D4, pois contribuirá para evitar atrasos no processo de provisão.

As deliberações D5 a D8 melhoram aspetos de coordenação entre os técnicos da MEO e beneficiária durante a instalação e de informação prestada à beneficiária sobre a instalação realizada, acolhendo propostas anteriormente apresentadas pela Oni. Assim, consideram-se muito positivas estas deliberações.

## **2.3. Reparação de avarias**

A deliberação D9 impõe que problemas relacionados com a desagregação do lacete passam a poder ser reportados num prazo de 2 dias após a desagregação e devem ser resolvidos pela MEO nos prazos do nível Premium 2, aplicando-se a respetiva penalidade em caso de incumprimento. Esta deliberação vai ao encontro das propostas de melhoria apresentadas pela Oni anteriormente, pelo que se acolhe muito positivamente.

A este propósito, aproveitamos esta oportunidade para informar que, embora o número de pedidos de lacetes seja significativamente inferior ao do passado, atualmente os problemas mais significativos estão a ocorrer na fase de entrega. Exemplos de problemas encontrados são lacetes sem sincronismo ou não identificados. Assim, é totalmente justificada a adoção da deliberação D9.

Apoiamos a utilização preferencial de meios automáticos na interação com a MEO (via API), pelo que concordamos, em princípio, com as deliberações D10 e D11. No entanto, a propósito da deliberação D11, onde se prevê a aplicação de uma penalidade à beneficiária que não coloque as comunicações de avarias via a respetiva API, devem ser explicitamente isentas de penalidades as comunicações manuais de avarias em caso de indisponibilidade da API por motivos não imputáveis à beneficiária.

Ainda relativamente às avarias, saúdam-se a deliberação D13, pois determina que o momento de comunicação da avaria pelo beneficiário passa a determinar a contagem do prazo de reparação, e as deliberações D14 e D15, pois clarificam aspetos relacionados com penalidades por avarias indevidas, acolhendo propostas por nós anteriormente apresentadas.

A deliberação D16 determina que a MEO também passa a ter de comunicar previamente a janela temporal em que o seu técnico se deslocará ao cliente para reparação de uma avaria e, caso não consiga aceder ao local, a deliberação D17 impõe que o técnico deverá esperar pelo menos 15 minutos após informar o beneficiário para que este possa tentar resolver a situação. Estas

deliberações contribuirão para melhorias importantes no processo de resolução de avarias, pelo que se acolhem positivamente.

São, também, positivas as deliberações D18 e D19, ao determinarem que a MEO terá de clarificar o que entende por “motivos de força maior” e enviar comprovativos para todas as situações relacionadas.

Saúda-se a deliberação D20, que acolhe uma sugestão de melhoria apresentada pela Oni, ao determinar que os pedidos de reanálise/redistribuição de avarias deixam de poder ser recusados pela MEO com o argumento de não ter fechado formalmente a avaria nos seus sistemas.

Da mesma forma se acolhe positivamente a deliberação D21, que revê as regras de intervenções conjuntas (IC) de forma a não prejudicar a recuperação dos custos de deslocação da sua equipa pelo beneficiário em caso de não comparência do técnico da MEO ou fecho da avaria pela MEO.

É também positiva a deliberação D22, que determina um prazo mínimo de pré-aviso para intervenções programadas, acolhendo outra sugestão da Oni.

#### **2.4. Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS) e penalidades por incumprimento**

As deliberações D23 e D24 reduzem alguns prazos associados aos processos de provisão, pelo que se consideram positivas. Por outro lado, a deliberação D25 melhora os níveis de disponibilidade dos lacetes, tendo em conta os indicadores reais de desempenho da MEO, acolhendo parcialmente uma sugestão de melhoria apresentada pela Oni, o que também se considera positivo.

Por fim, a deliberação D26 determina que os beneficiários passam a ter direito a 100% das penalidades por incumprimento dos prazos de reparação pela MEO mesmo que não apresentem previsões de procura de novas instalações. Considera-se esta deliberação muito positiva, pois não faz qualquer sentido, na situação atual de mercado, a apresentação de previsões de procura.

#### **4. Conclusão**

A Oni considera globalmente positivo o SPD agora em consulta pública, já que muitas das propostas apresentadas pela Oni em 2014, bem como outras propostas de outros beneficiários com vista à melhoria da ORALL, foram total ou parcialmente acolhidas.