Resposta da ONITELECOM à Consulta Pública Relativa ao Sentido Provável de Decisão do ICP-ANACOM sobre Alterações à Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) e à Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE)

13 Janeiro de 2012

1. Introdução

Este documento apresenta a resposta da ONITELECOM à consulta pública sobre o Sentido Provável de Decisão (SPD) do ICP-ANACOM relativo a Alterações à Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) e à Oferta de Referência de Circuitos Ethernet (ORCE).

2. Propostas anteriores da ONITELECOM sobre ofertas de circuitos alugados

Como é do conhecimento dessa Autoridade, a ONITELECOM tem sido muito activa nos últimos anos, quer individualmente, quer no âmbito da APRITEL, a apresentar propostas que visam o desenvolvimento e melhoria das ofertas reguladas de circuitos alugados. O objectivo da ONITELECOM tem sempre sido de, construtivamente, contribuir para a melhoria dos níveis de serviço prestados, a adopção de processos operacionais eficientes e a introdução de novas tecnologias, para que a ORCA primeiro, e depois também a ORCE, permitam aos operadores alternativos ter condições para responder adequadamente e em concorrência efectiva aos requisitos do mercado.

Pretende-se, assim, assegurar que estas ofertas reguladas permitam a implementação das soluções de retalho procuradas pelos clientes finais dos segmentos empresariais, os quais tipicamente recorrem a soluções com circuitos alugados, garantindo os níveis de serviço e funcionalidades requeridas por estes clientes, em condições competitivas equivalentes às disponibilizadas pelo incumbente.

[Início de informação confidencial]

[Fim de informação confidencial]

A ONITELECOM participou, também, activamente e com a sua máxima disponibilidade na auditoria que essa Autoridade realizou em 2008 aos processos e indicadores de qualidade de serviço (QoS) da ORCA. Congratulamo-nos que desta auditoria tenha resultado, embora tardiamente face ao momento da auditoria, o Sentido Provável de Decisão dessa Autoridade, publicado em final de 2011, relativo aos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, como tivemos oportunidade de manifestar na nossa resposta à respectiva consulta pública.

[Início de informação confidencial]

[Fim de informação confidencial]

Esta intervenção veio finalmente a acontecer na sequência da análise dos mercados de circuitos que essa Autoridade realizou entre 2009 e 2010, tendo sido imposta à PTC a publicação da ORCE. Apesar da sua relevância, a ONITELECOM, bem como outros operadores, apontaram a esta oferta um conjunto de deficiências significativas que limitam a sua adequação aos requisitos do mercado.

No que diz respeito à ORCA, a ONITELECOM tem insistido junto de V. Exas. relativamente à necessidade de:

- Melhorar os níveis de qualidade de serviço (prazos de instalação, prazos de reparação, grau de disponibilidade), nomeadamente através da introdução de SLAs *Premium*

- Agravar e tornar progressivas as penalizações por incumprimento de SLAs, tornando-as efectivamente dissuasoras

- Eliminar a exigência de entrega de previsões, deixando o pagamento de penalizações de depender do envio daquelas

- Ser prevista a co-instalação em Estações de Cabos Submarinos

Relativamente à ORCE, apontaram-se várias deficiências, solicitando-se a intervenção do Regulador no sentido de se garantir:

- Melhoria significativa dos níveis de serviço (prazos de instalação, prazos de reposição, disponibilidade)

- Suporte de classes de serviço diferenciadas (e.g.: VoIP, Video, Dados), eventualmente através da definição de parâmetros de transmissão que permitam suportar a classe de serviço mais exigente

- Especificação exaustiva dos parâmetros técnicos relevantes, bem como de testes de entrada em serviço

- Suporte dos sub-débitos tipicamente solicitados pelo mercado

- Evitar a exigência de entrega de previsões à PTC, não fazendo depender destas o pagamento das penalidades por incumprimento dos SLAs, devendo, ainda, a PTC proceder ao pagamento pró-activo dessas penalidades, em linha com o que já foi adoptado noutras ofertas reguladas

Sublinha-se, de novo, que a ONITELECOM apresentou todas estas propostas numa atitude construtiva, identificando problemas operacionais concretos e propondo soluções, com o objectivo de contribuir para o estabelecimento de condições que garantam um mercado concorrencial saudável, que resulte em melhores serviços e preços para os clientes finais.

3. Análise global do SPD

Tendo em conta o que atrás se expôs, é com satisfação que a ONITELECOM vê várias das suas propostas relativas à ORCA e à ORCE serem acolhidas.

Entre as medidas que se saúdam, destacamos as seguintes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No entanto, a ONITELECOM considera que os seguintes aspectos muito relevantes do SPD não foram alvo de deliberações ajustadas às exigências de mercado:

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

- Manutenção dos prazos de reparação e grau de disponibilidade dos circuitos da ORCA, embora seja feito um pedido de informação à PTC para melhor análise da necessidade de definir níveis de serviço *Premium*

- Definição de prazos de reparação de circuitos para 100% dos casos deixada ao critério do incumbente

- Definição de parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da oferta Ethernet deixada ao critério do incumbente

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

4. Previsões e pagamento de compensações por incumprimento

Considera-se muito positivo que as compensações por incumprimento dos prazos de reparação e do grau de disponibilidade dos circuitos, em ambas as ofertas, passem a ser pagas independentemente do fornecimento de previsões de utilização pelo operador beneficiário. No entanto, a ONITELECOM considera que devia aplicar-se o mesmo princípio às compensações por incumprimento dos prazos de instalação.

Assinale-se que a ORCA e a ORCE são utilizadas para endereçar os segmentos de mercado não residenciais, tipicamente com ofertas desenhadas à medida dos requisitos de cada cliente final, pelo que os circuitos são solicitados caso a caso pelo operador beneficiário em função da procura efectiva, sendo impossível apresentar previsões. Assim, não é razoável fazer depender o pagamento das compensações do envio dos planos de previsões.

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

Assim, a ONITELECOM reitera a sua posição, manifestada em ocasiões anteriores, de que deverá ser eliminada a obrigação de entrega de previsões e, consequentemente, qualquer tipo de dependência, em relação a estas, para o pagamento das compensações por

incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço nas ofertas reguladas de circuitos alugados. Não sendo tal obrigação eliminada, defende a ONITELECOM que o incumbente deverá pagar 75% do valor das penalizações no caso de o beneficiário não apresentar previsões, mantendo-se assim a coerência com outras ofertas onde já se prevêem estas condições.

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

Os prazos de instalação agora definidos constituem uma melhoria significativa face à versão actual da ORCA, com excepção dos débitos até 2 Mbps quando os circuitos têm pelo menos um extremo numa central de tipo B. Por outro lado, os prazos agora definidos comparam bem com os níveis de serviço *Premium* que a ONITELECOM tem vindo a solicitar (ver a nossa carta refª 14/GRL/2009, de 6 de Março). Exceptuam-se, neste caso, os prazos para débitos abaixo dos 2 Mbps, quando apenas estão envolvidas centrais do Tipo A, embora por uma diferença pequena, e os débitos até 2 Mbps quando os circuitos têm pelo menos um extremo numa central de tipo B.

Os prazos de instalação agora propostos para a ORCE também representam uma melhoria substancial face à actual versão da oferta. O mesmo acontece com os novos prazos de reparação e grau de disponibilidade propostos para a ORCE.

A ONITELECOM considera muito positivas estas deliberações, dado serem essenciais para a melhoria da qualidade de serviço a prestar ao cliente final, pecando apenas por tardias, face aos continuados pedidos de intervenção nesta matéria apresentados nos últimos anos pela ONITELECOM e outros operadores. Lamenta-se, ainda, que essa Autoridade não tenha definido, neste SPD, melhores prazos de reparação e graus de disponibilidade para a ORCA. Pelo contrário, uma eventual definição de níveis de serviço *Premium* dependerá da análise de informação que se solicita à PTC neste SPD. A ONITELECOM, aproveita esta oportunidade para reiterar a sua proposta de prazos de reparação e graus de disponibilidade para a ORCA, constante da carta refª 14/GRL/2009, de 6 de Março.

Para além dos parâmetros de qualidade de serviço já definidos na ORCA e na ORCE, a ONITELECOM considera que deverão ser definidas penalizações em caso de reincidência de avarias em circuitos individuais. Assinale-se que as reincidências de avarias em circuitos individuais se traduzem no isolamento das instalações dos clientes afectados, com consequente degradação da qualidade do serviço prestado. Assim, propõe-se que sempre que para um circuito individual ocorram avarias consecutivas, nos períodos abaixo definidos, se apliquem as seguintes penalizações:

- Caso ocorra uma avaria por mês em dois meses consecutivos, penalização no valor de 50 % da mensalidade, aplicada a partir do segundo mês.
- Caso no período de um mês ocorram duas ou mais avarias, penalização no valor de 100% da mensalidade respectiva.
- As penalizações deixam de se aplicar no mês em que o circuito não esteja sujeito a avarias

A ONITELECOM considera fundamental a existência de níveis de serviço de elevada qualidade para que se garantam condições concorrenciais que permitam dar resposta aos exigentes requisitos dos segmentos de mercado endereçados com recurso à ORCA e ORCE. Assim, solicita-se a essa Autoridade que proceda a curto prazo à publicação de uma decisão sobre estes aspectos específicos destas ofertas.

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

O SPD deixa ao critério da PTC a definição de prazos de reparação de circuitos para 100% dos casos, para ambas as ofertas.

A ONITELECOM solicita a essa Autoridade que, para evitar qualquer ambiguidade, clarifique que os prazos a definir deverão ser os prazos máximos de reparação para 100% dos casos. A definição de prazos máximos para 100% dos casos sempre foi defendida pela ONITELECOM dado serem fundamentais para a prestação de um serviço ao cliente final com qualidade previsível. Por outro lado, estes prazos deverão permitir endereçar adequadamente os exigentes requisitos de qualidade de serviço solicitados pelo mercado. Nesse sentido, reiteram-se as propostas apresentadas pela ONITELECOM na sua carta anteriormente referida.

Finalmente, considera-se que os prazos deverão ser iguais na ORCA e ORCE, já que não se vêem motivos técnicos que justifiquem a definição de diferentes prazos em função da oferta.

7. Parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da ORCE

É deliberado no SPD que a PTC defina os parâmetros técnicos associados à qualidade de serviço da ORCE. Dado que o SPD clarifica que a ORCE se manterá uma oferta de nível 1 do OSI, a ONITELECOM considera fundamental que os referidos parâmetros técnicos sejam definidos a níveis que garantam o correcto funcionamento de serviços de grande exigência de qualidade. Exemplos concretos são os serviços VoIP e de Vídeo, que são muito sensíveis a parâmetros como jitter, atraso e perdas de pacotes.

A este propósito, a ONITELECOM relembra as propostas que apresentou anteriormente a essa Autoridade relativas a circuitos Ethernet, nomeadamente através da sua carta refª 012/GRL/2008, de 19 de Março, onde constavam parâmetros técnicos concretos para assegurar níveis de qualidade de serviço adequados aos vários tipos de serviços a suportar. A ONITELECOM lamenta que essa Autoridade não tenha aproveitado esta oportunidade e os contributos técnicos referidos para definir, desde já, tais parâmetros. Pelo contrário, o SPD deixa essa definição ao critério do incumbente, sem qualquer garantia de que serão assegurados níveis de qualidade adequados aos serviços de maior exigência. Espera-se que essa Autoridade tenha em conta os contributos mencionados na sua análise da proposta que a PTC vier a apresentar.

8. Aspectos operacionais da ORCE

A ORCE prevê, no seu Anexo 1, página 3, a possibilidade de um operador beneficiário utilizar circuitos Ethernet para interligar equipamentos seus co-instalados em duas centrais da PTC. Estes circuitos são constituídos por um troço principal entre as centrais e um prolongamento local (PL) interno a cada central, ligando o equipamento de rede da PTC a um equipamento de terminação de circuitos Ethernet, também da PTC, para ligação ao equipamento do beneficiário.

No entanto, a oferta é omissa relativamente à metodologia de entrega dos PL nos módulos dos beneficiários. Nomeadamente, a ORCE deveria definir se a entrega é feita mediante repartidos RJ45 ou media converter, para que seja possível aos beneficiários disponibilizar nos seus bastidores as condições necessárias para a colocação dos equipamentos associados à terminação dos circuitos Ethernet.

Assim, solicita-se que esta revisão da ORCE seja aproveitada para se proceder a esta definição.

9. Preços da ORCA

Como referido acima, a ONITELECOM saúda a proposta de redução de preços dos circuitos com débitos a partir de 2 Mbit/s, incluindo os circuitos CAM. Solicita-se, no entanto, que essa Autoridade proceda a uma clarificação relativa aos valores de redução a aplicar aos circuitos CAM. Com efeito, apesar da Deliberação D30 referir a aplicação de descontos em função do débito para todos os tipos de circuitos, incluindo CAM (35% para 2 Mbit/s, 40% para 34 Mbit/s e 45% para 155 Mbit/s), a análise feita para os circuitos CAM refere, no 2º parágrafo da página 37 do SPD, apenas uma redução de 30% para circuitos a partir de 2 Mbit/s.

Assim, solicita-se que seja tornado claro que a deliberação D30 se aplica efectivamente a qualquer tipo de circuito, mantendo-se os já referidos descontos em função dos débitos dos circuitos.