ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

PROJETO DE DECISÃO DA ANACOM A NOTIFICAR À COMISSÃO EUROPEIA, AO BEREC E ÀS AUTORIDADES REGULADORAS NACIONAIS DOS OUTROS ESTADOS-MEMBROS SOBRE

ALTERAÇÕES À ORAC E À ORAP

ANACOM

2019

- VERSÃO PÚBLICA -

(página intencionalmente deixada em branco)

Índice

1. Enquadramento 1

2. Análise 8

2.1. Alterações à ORAC propostas pela MEO 8

2.1.1. Acesso à BD ORAC – Informação de ocupação dos troços de conduta, preço e disponibilidade 9

2.1.2. Alteração da fórmula de contabilização do espaço em conduta 10

2.1.3. Alteração dos preços de acompanhamento e supervisão na ORAC (e na ORAP) 11

2.1.4. Inclusão das condições de desobstrução de CV 15

2.1.5. Intervenções urgentes e não urgentes – alterações nos parâmetros de qualidade de serviço (PQS) 18

2.1.6. Pedidos de instalação – equivalência de *inputs* (EdI) 23

2.1.7. Introdução de penalidades por incumprimento aos beneficiários da ORAC 30

2.1.8. Oferta de fibra ótica escura FOE-ORAC (e FOE-ORAP) 61

2.1.8.1. Condições técnicas e procedimentos 62

2.1.8.2. PQS, SLA e SLG 62

2.1.8.3. Preços 64

2.2. Alterações à ORAP propostas pela MEO 70

2.2.1. Disponibilização do serviço de informação sobre postes através da *Extranet* ORAP 71

2.2.2. Serviço de viabilidade e instalação ORAP – adequação garantida 73

2.2.3. Serviço de adequação de postes – tabela de adequação Normal 82

2.2.4. Alteração dos preços de acompanhamento e supervisão 87

2.2.5. Instalação de *drop* de cliente na ORAP 88

2.2.6. Introdução de penalidades por incumprimento aos beneficiários da ORAP 88

2.3. Propostas dos beneficiários relativas à ORAC 106

2.3.1. Informação cadastral da BD ORAC – incorreções, incoerências e consequências de erros 106

2.3.1.1. Questões de propriedade 106

2.3.1.2. Ramais de acesso – diferenciação, fronteiras da ORAC 108

2.3.1.3. Âmbito de utilização de infraestruturas 110

2.3.1.4. Incorreções e incoerências da informação da BD ORAC e penalidades 110

2.3.1.5. Desvios de traçados e anúncio de construção de novas condutas 117

2.3.1.6. Instalação de *drop* de cliente na ORAC 119

2.3.2. Criação de novo Ponto de ligação (PL) e partilha de Ponto de entrada (PE) 120

2.3.2.1. Criação de um novo PL 120

2.3.2.2. Possibilidade de partilha de PE com outras entidades 121

2.3.3. Alternativa quando o pedido de análise de viabilidade de folga de cabo (FC) é inviável 125

2.3.4. Procedimentos para a remoção de cabos "*mortos*" 126

2.3.5. Procedimentos para visitas conjuntas 128

2.3.6. Não indicação do contacto do técnico da MEO na resposta a pedido de instalação 130

2.3.7. Interrupção de trabalhos de instalação 131

2.3.7.1. Interrupção de trabalhos por os técnicos da MEO desconhecerem o projeto de instalação do beneficiário 131

2.3.7.2. Abandono do local de instalação pelo(s) técnico(s) da MEO na sequência de atraso na chegada da equipa de instalação do beneficiário 133

2.3.7.3. Abandono do local de instalação pelo técnico da MEO na sequência de ultrapassagem do horário normal de trabalho 135

2.3.8. Situações de obstrução nas condutas 136

2.3.8.1. Ocorrência de situações em que os técnicos da MEO na presença de uma obstrução nas condutas obrigam à desinstalação de todo o cabo já instalado 136

2.3.8.2. Permissão de o beneficiário encontrar um traçado alternativo (na sequência de deteção de obstruções) 139

2.3.8.3. Permissão de o beneficiário realizar trabalhos de desobstrução de condutas, no caso de obstruções de complexidade reduzida 140

2.3.8.4. Consideração das obstruções como sendo "avarias" 142

2.3.8.5. Prazo para comunicação pela MEO ao beneficiário, da conclusão das obras de desobstrução 142

2.3.9. Substituição de envio de cadastro sem alterações por comunicação de cancelamento de pedido de instalação 145

2.3.10. Parâmetros de QoS e penalidades associadas 146

2.3.11. Procedimentos de faturação, resolução de conflitos e reconciliação de faturas 151

2.4. Propostas dos beneficiários relativas à ORAP 155

2.4.1. Serviço de informação sobre postes – erros e penalidades 155

2.4.2. Cadastros 159

2.4.3. Revisão de procedimentos na ORAP 160

2.4.4. Revisão de prazos de resposta e penalidades da MEO 169

2.4.5. Criação de interface (API) para formalizar, registar e gerir interações na ORAP 173

2.4.6. Transição de cabos de postes de outras entidades para postes da MEO 176

2.4.7. Adaptações em postes e obrigatoriedade de a MEO apresentar alternativa viável 177

2.4.8. Remoção de cabos "*mortos*" e desvio de traçados 179

2.4.9. Procedimentos relativos a penalidades 182

2.4.9.1. Aplicação independentemente do fornecimento de previsões pelo beneficiário 182

2.4.9.2. Remoção dos limites das compensações 184

2.4.9.3. Procedimentos relativos ao pagamento das penalidades 184

2.4.10. Procedimentos de resolução de conflitos e reconciliação de faturas 185

2.5. Outras propostas dos beneficiários 186

3. Deliberação 189

(página intencionalmente deixada em branco)

1. Enquadramento

As ofertas de referência grossistas do operador com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados grossistas de acesso local e central num local fixo (doravante mercados 3a e 3b), a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), designadamente a oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e a oferta de referência de acesso a postes (ORAP), têm constituído instrumentos fundamentais na promoção de uma concorrência sustentada nos mercados de redes e serviços de comunicações eletrónicas e em especial na promoção do investimento em redes de alta velocidade (RAV) por parte dos operadores alternativos à MEO[1].

Na análise dos mercados 3a e 3b, aprovada por decisão de 23.03.2017[2], a ANACOM reconheceu o papel fundamental destas ofertas grossistas para a promoção do investimento e da concorrência, e o adequado funcionamento das mesmas, com melhorias a ser introduzidas, sendo a manutenção da obrigação de disponibilização de acesso às condutas e postes da MEO, através da ORAC e ORAP reguladas, um dos principais motivos que estiveram na base da decisão da ANACOM de não impor a obrigação do acesso à rede de fibra ótica da MEO.

Na sequência da publicação pela ANACOM do sentido provável de decisão relativo à análise dos mercados 3a e 3b, em sede de audiência prévia, a ANACOM recebeu propostas de alterações à ORAC e à ORAP da:

a) MEO, no sentido de criar condições de acesso às infraestruturas para os beneficiários da ORAC e da ORAP o mais equivalentes possível às da MEO, sujeitas à criação de um conjunto de compensações por incumprimento a aplicar aos beneficiários daquelas ofertas;

b) VODAFONE Portugal – Comunicações pessoais, S.A. (VODAFONE), que reiterou as propostas anteriormente efetuadas[3], tendo adicionado duas novas (sobre instalação de *drop* de cliente e definição de prazo para realização de

[1] Para o efeito do presente documento são os beneficiários da ORAC e/ou da ORAP.

[2] Vide https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1407465.

[3] Através de carta de 15.09.2014 reiterada em 16.12.2015.

desobstruções de troços de conduta) e removido a proposta referente à atualização da API (SI-ORAC)[4];

c) NOS Comunicações, S.A. (NOS), do Grupo APAX[5] e da AR Telecom, que incidiram em especial sobre a implementação da *Equivalência de Inputs* (EdI), nos vários processos/procedimentos previstos na ORAC e na ORAP.

Refira-se que em anteriores ocasiões a ONI já havia remetido à ANACOM um conjunto de propostas de alterações a efetuar àquelas ofertas[6].

Na decisão final sobre a análise dos mercados 3a e 3b, aprovada por decisão de 23.03.2017, a ANACOM recomendou que a MEO alterasse[7] a ORAC e a ORAP no sentido das suas propostas (apresentadas em sede de audiência prévia), tendo em conta o entendimento preliminar da ANACOM quanto ao processo de instalação na ORAC (notificação no máximo com 3 dias úteis de antecedência) e de instalação de *drop* de cliente na ORAP (nos moldes referidos no relatório de audiência prévia[8]), devendo a MEO também garantir alterações na *Extranet* (e.g. informação de ocupação de condutas alargada a todo o território nacional, inclusão de informação sobre traçado de postes) tendo em conta o entendimento da ANACOM manifestado na mesma ocasião.

Em 16.05.2017 a MEO informou a ANACOM da publicação nessa data, no seu portal *wholesale*, de novas versões da ORAC (v6) e da ORAP (v4), as quais integravam alterações que entrariam em vigor no dia 16.06.2017[9], tendo adicionalmente apresentado proposta de preços associados aos serviços que no entender da MEO foram objeto de melhoria naquelas ofertas e respetiva fundamentação. A MEO informou a ANACOM, em 30.05.2017, da publicação de novas versões da ORAC (v7) e da ORAP (v5), com data de início de vigência

[4] Não obstante, em carta de 12.06.2017 a VODAFONE tornou a referir esta proposta.

[5] A OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (ONI) e a Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (Cabovisão) (agora NOWO Communications, S.A.) são empresas participadas do Grupo APAX.

[6] Através de carta de 15.01.2014 reiterada em 19.02.2014.

[7] No prazo de 30 dias após a notificação da decisão final da ANACOM sobre a análise dos mercados 3a e 3b.

[8] A ANACOM referiu que, no caso específico da instalação de *drop* de cliente que envolvam unicamente um poste da MEO, não se considera obrigatório o agendamento prévio, bastando o beneficiário da ORAP enviar uma notificação com um período de antecedência muito curto – e.g. uma hora linear, à semelhança das intervenções em condutas e postes – para que a MEO, querendo (e podendo) acompanhe a referida instalação.

[9] Exceto nos casos em que era especificamente mencionada uma data posterior.

a 30.06.2017[10], nas quais foi disponibilizada uma oferta de fibra ótica escura (FOE) aos beneficiários, como alternativa nos casos de ausência de espaço em troços de conduta ou de postes e existência de fibra ótica escura da MEO disponível nesses troços.

Por forma a desenvolver uma decisão mais sustentada relativa à ORAC e à ORAP, incluindo as matérias objeto de alterações entretanto introduzidas pela MEO, a ANACOM solicitou aos beneficiários, em 22.05.2017, que, querendo, se pronunciassem com a devida fundamentação, no prazo de 10 dias úteis, sobre as alterações introduzidas pela MEO na ORAC e na ORAP[11]. Nesta conformidade, a ANACOM recebeu contributos da AR Telecom[12], da NOWO/ONI[13], da NOS[14] e da VODAFONE[15], tendo estes dois últimos operadores solicitado à ANACOM que as alterações às ofertas fossem suspensas.

Por decisão de 25.05.2017[16], a ANACOM aprovou a prorrogação, por um período de 10 dias úteis, do prazo para a MEO enviar a revisão dos custos de acesso à *Extranet*, tendo em conta o princípio da orientação dos preços para os custos, tendo a MEO em 14.06.2017 remetido à ANACOM a sua fundamentação para os preços de acesso à *Extranet* ORAC e *Extranet* ORAP.

Em 31.05.2017, a ANACOM solicitou à MEO o envio de esclarecimentos, no prazo de 10 dias úteis, relativos a diversas matérias previstas na ORAC e na ORAP, na sequência das alterações introduzidas pela MEO e de propostas de alterações anteriormente apresentadas por beneficiários daquelas ofertas, tendo a ANACOM concedido, em 06.06.2017, um adiamento da resposta da MEO até 30.06.2017[17]. A resposta da MEO aos esclarecimentos solicitados pela ANACOM foi recebida em 29.06.2017.

Relativamente ao novo serviço de viabilidade e instalação na ORAP (com opções normal e garantida), o qual teria efeitos a partir de 16.06.2017, na sequência de informação de que o mesmo teria impacto relevante nos SI e procedimentos dos beneficiários, a MEO informou em

---

[10] Exceto as alterações ao serviço de informação sobre condutas (*Extranet* ORAC) que entrariam em vigor em 27.07.2017 e o serviço de informação sobre postes através da *Extranet* que entraria em vigor a 26.10.2017.

[11] Em 02.06.2017 a ANACOM concedeu um adiamento das pronúncias dos operadores até 12.06.2017, na sequência dos pedidos de prorrogação de prazo formulados pela NOS e pela VODAFONE.

[12] Em 09.06.2017.

[13] Em 09.06.2017.

[14] Em 12.06.2017, tendo reiterado o pedido de suspensão por fax de 12.06.2017.

[15] Em 12.06.2017, tendo reiterado o pedido de suspensão por fax de 22.06.2017.

[16] Vide https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1410321.

[17] Na sequência do pedido de prorrogação de prazo apresentado em 02.06.2017 pela MEO.

14.06.2017 que, para não causar uma disrupção na utilização desse serviço, manteria o serviço de análise de viabilidade e de instalação nos termos da ORAP (versão 3.1), durante 2 meses (i.e. até 16.08.2017), em paralelo com o novo serviço de viabilidade e instalação. Em 27.06.2017 a MEO informou a ANACOM que, atendendo à necessidade manifestada por parte de alguns beneficiários de um prazo mais alargado, para efeitos da sua adaptação aos processos associados ao novo serviço de viabilidade e instalação, acedeu em estender o referido período de coexistência de processos até ao final do ano de 2017, tendo informado os beneficiários em conformidade.

Quanto aos pedidos da NOS e da VODAFONE para suspensão das alterações às ofertas, após análise dos argumentos apresentados pelos vários intervenientes, a ANACOM aprovou por decisão de 29.06.2017 a suspensão, com efeitos a partir de 06.07.2017, da entrada em vigor das alterações à ORAC e à ORAP introduzidas pela MEO a 16.05.2017[18] e a 30.05.2017[19], vigorando esta medida provisória e urgente até à finalização do processo de revisão da ORAC e da ORAP, incluindo a notificação à Comissão Europeia e a decisão final da ANACOM.

Subsequentemente, a MEO republicou em 06.07.2017, as versões 5.2 e 3.1 da ORAC e da ORAP, respetivamente e, em 25.07.2017, apresentou comentários[20] à decisão da ANACOM de 29.06.2017 de suspensão das ofertas.

Sem prejuízo, após análise da carta da MEO de 29.06.2017, a ANACOM informou este operador, em 19.07.2017, que subsistiam algumas questões, nomeadamente relativas às penalidades por incumprimento a incidir sobre os beneficiários introduzidas pela MEO nas versões entretanto suspensas da ORAC e da ORAP, e à instalação de *drop* de cliente na ORAP, pelo que solicitou à MEO o envio de cópias dos contratos celebrados com empresas subcontratadas no âmbito de trabalhos referentes ao acesso e utilização das condutas e postes da MEO (por forma a analisar a compatibilidade da introdução das penalidades com a obrigação de equivalência de acesso numa ótica de EdI) e envio de ficheiro contendo toda a informação referente às instalações de *drop* de cliente da MEO suportados em fibra recorrendo a postes daquela empresa efetuadas desde 01.01.2017 com indicação para cada

[18] ORAC v6 e ORAP v4.

[19] ORAC v7 e ORAP v5.

[20] Que considera deverem ser lidos em complemento aos esclarecimentos que prestou em carta de 29.06.2017.

uma, da data e hora de cada evento (e.g. registo do pedido, requisição do serviço, emissão da ordem de trabalho, 1.º agendamento para início dos trabalhos e RFS – *Ready for Service*).

A MEO disponibilizou, em 09.08.2017, minuta mais recente de contrato proposta pela MEO às entidades subcontratadas e um ficheiro em formato eletrónico contendo toda a informação solicitada referente às instalações de *drop* de cliente.

A pedido dos operadores, a ANACOM reuniu com a NOS, a 13.11.2017 e a 29.11.2017, e com a MEO, a 14.11.2017, os quais detalharam as suas posições relativamente a esta matéria[21].

Neste contexto, são seguidamente analisadas as alterações à ORAC e à ORAP propostas pela MEO (i.e., as alterações introduzidas nas versões 6 e 7 da ORAC e nas versões 4 e 5 da ORAP) na sequência da decisão final da ANACOM referente à análise dos mercados 3a e 3b, bem como as várias propostas de alterações que foram identificadas/sugeridas pelos beneficiários.

Tendo a MEO introduzido alterações à ORAC e à ORAP em dois momentos (a 16.05.2017 e a 30.05.2017), e que as versões publicadas pela MEO a 30.05.2017 (versão 7 da ORAC e versão 5 da ORAP) englobam a totalidade das alterações introduzidas/propostas pela MEO, a análise e as determinações constantes do presente documento referem-se à versão 7 da ORAC e à versão 5 da ORAP, ambas suspensas pela ANACOM em 29.06.2017, as quais terão de ser alteradas e/ou adaptadas e posteriormente publicadas, em função de cada ponto decisional, no prazo de 40 dias úteis após a notificação da decisão final da ANACOM.

Por deliberação da ANACOM de 25.05.2018[22], foi aprovado o sentido provável de decisão sobre alterações à ORAC e à ORAP (doravante SPD).

O referido SPD foi submetido a audiência prévia das entidades interessadas, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 121.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo, bem como ao procedimento geral de consulta estabelecido no artigo 8.º da Lei

[21] Releva-se que a ANACOM tendo em vista a necessidade de ponderar os argumentos apresentados por estes operadores, solicitou em 30.11.2017 à NOS e à VODAFONE o envio de ficheiro contendo informação referente à instalação de clientes finais, desde 01.01.2017 com indicação para cada uma das instalações, da data e hora de cada evento (e.g. registo da venda/confirmação da adesão ao serviço, 1.º agendamento para início dos trabalhos na casa do cliente e RFS – *Ready for Service*), tendo a NOS e VODAFONE respondido por emails de 28.12.2017 e 29.12.2017, respetivamente.

[22] Ver https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1436425.

das Comunicações Eletrónicas (LCE)[23], fixando-se, em ambos os casos, o prazo de 40 dias úteis para os interessados se pronunciarem[24].

Os procedimentos de consulta decorreram até dia 13.08.2018, tendo-se recebido, dentro do prazo estabelecido para o efeito, as pronúncias das seguintes entidades:

- AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom);
- EPOCH – Telecomsolutions, Lda. (EPOCH);
- Fibroglobal – Comunicações Electrónicas, S.A. (Fibroglobal);
- Instituto Eletrotécnico Português (IEP);
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO);
- NOS SGPS, S.A.[25] (NOS);
- NOWO Communications, S.A. (NOWO) e ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (ONI) através de resposta conjunta (doravante NOWO/ONI);
- Ordem dos Engenheiros (OE);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone).

Adicionalmente, ao abrigo do disposto no artigo 125.º do CPA, a ANACOM desenvolveu oficiosamente as seguintes diligências complementares:

a) a ANACOM realizou reuniões com os operadores (MEO, a 09.07.2018, e com a NOS, a 06.09.2018), a pedido dos mesmos, sobre os principais impactos do SPD;

[23] Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual.

[24] Posteriormente, por decisão, de 06.07.2018, e a pedido de interessados, foi determinado prorrogar até dia 13.08.2018 o prazo de pronúncia no âmbito da audiência prévia e da consulta a que foi submetido o SPD prazo para envio de eventuais comentários sobre a referida análise.

[25] Em nome das suas participadas NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A.

b) em 20.09.2018 foram remetidos ofícios à MEO e aos beneficiários da ORAP[26] (o Grupo DSTelecom, S.A.[27], a Fibroglobal, a NOS, a NOWO e a Vodafone) pedidos de informação ao abrigo do artigo 108.º da LCE relacionados especificamente com *drop* de cliente;

c) em 17.10.2018 foram solicitados esclarecimentos adicionais à MEO, e ainda aos beneficiários NOWO e NOS na sequência das respostas recebidas;

d) em 14.11.2018 e em 14.12.2018[28] foram solicitados novos esclarecimentos à MEO, na sequência das respostas recebidas aos pedidos que as antecederam;

e) entre 30.10.2018 e 09.11.2018, foram realizadas reuniões, a pedido da ANACOM, com as empresas subcontratadas para efeitos da instalação de *drop* de cliente identificadas pelos beneficiários da ORAP como sendo os seus principais instaladores.

Nesta sequência foi elaborado o "*Relatório da consulta pública e audiência prévia sobre alterações à Oferta de Referência de Acesso a Condutas (ORAC) e à Oferta de Referência de Acesso a Postes (ORAP)*", que faz parte integrante da presente decisão, o qual inclui as posições manifestadas sobre o SPD, bem como o entendimento da ANACOM sobre as mesmas.

Nos termos da alínea d) do n.º 3 dos Procedimentos de Consulta da ANACOM[29], aprovados por deliberação de 12.02.2004, esta Autoridade disponibiliza no seu sítio na Internet todas as pronúncias recebidas, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial.

Existem matérias que foram objeto de um novo sentido provável de decisão (SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019), e que, assim, foram autonomizadas da presente decisão (decisão de 25.07.2019).

[26] Com pedidos de instalação apresentados durante 2018.

[27] DSTelecom, S.A., DSTelecom Alentejo e Algarve, S.A. e DSTelecom Norte, S.A.

[28] O prazo de resposta da MEO a este pedido de informação foi prorrogado pela ANACOM por ofício de 21.12.2018, na sequência de solicitação da MEO de 19.12.2018.

[29] Disponíveis em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=406715.

2. Análise

2.1. Alterações à ORAC propostas pela MEO

As principais alterações propostas (introduzidas) em 16.05.2017 na ORAC (v6) – e que também constam da versão 7 da oferta – foram as seguintes:

a) Disponibilização da informação de ocupação dos troços de conduta em todo o território nacional e da representação gráfica dos níveis de ocupação dos troços de condutas, sendo os atuais "semáforos" substituídos pelo mapeamento direto dos níveis de ocupação nas condutas, com efeitos a 27.07.2017.

b) Aumento do espaço considerado livre nas condutas, por supressão, no cálculo dos respetivos níveis de ocupação, do espaço para manobras de reparação e/ou manutenção correspondente ao cabo de maior diâmetro, com efeitos a 27.07.2017.

c) Alteração dos preços dos acompanhamentos para *flat rate* em horário útil e fora do horário útil.

d) Inclusão das condições para a desobstrução de câmaras de visita (CV).

e) Pedidos de intervenção com notificação simplificada, com uma antecedência mínima de 1 hora linear face à hora da intervenção e eliminação dos PQS3 e PQS4 com inclusão de um novo PQS[30] (PQS3 - prazo para agendar acompanhamento de intervenções em túneis de cabos).

f) Inclusão de várias penalidades por incumprimento dos beneficiários de condições da ORAC.

Subsequentemente foi efetuada em 30.05.2017 a publicação da versão 7 da ORAC na qual foi introduzida a disponibilização pela MEO de uma oferta de fibra escura aos beneficiários (doravante FOE-ORAC), como alternativa nos casos de ausência de espaço em conduta, tendo sido incluídas as respetivas condições técnicas, indicadores de qualidade de serviço, objetivos e compensações por incumprimento, preços e procedimentos associados ao serviço.

[30] PQS - Parâmetro de Qualidade de Serviço.

Analisam-se seguidamente as várias alterações propostas pela MEO na ORAC, as quais constam da versão 7 da oferta, tendo também em conta os comentários recebidos dos beneficiários.

2.1.1. Acesso à BD ORAC – Informação de ocupação dos troços de conduta, preço e disponibilidade

Na deliberação de 25.05.2018 a ANACOM determinou que a MEO devia "*apresentar, no prazo de 30 dias úteis após a notificação deste sentido provável de decisão, todo o detalhe dos custos incorridos desde 2008 exclusivamente com a Extranet ORAC, detalhando em especial (i) os custos da plataforma de suporte ao serviço, incluindo investimentos efetuados, datas desses investimentos e prazos de depreciação dos ativos em causa, e (ii) os restantes custos diretos (ou seja, apresentando fundamentação e detalhe para os custos da Tabela 3 do presente sentido provável de decisão). Em todo o caso, entende-se que nos custos incorridos pela MEO com a disponibilização da BD ORAC, para efeitos de apuramento de preços de acesso àquela base de dados, não podem ser refletidos quaisquer custos associados à necessidade de cumprimento da obrigação legal de disponibilização no SIIA da informação sobre as suas condutas e infraestrutura associada*."

Após pedido[31] de prorrogação do prazo, a MEO, por carta de 20.07.2018, apresentou à ANACOM:

a) o detalhe dos custos incorridos de 2008 a 2017 com a *Extranet* ORAC, apurados pelo seu Sistema de Contabilidade Analítica (SCA), bem como a estimativa de custos, de 2018 em diante, para a *Extranet* no seu todo[32], com a discriminação das principais rubricas que compõem os custos diretos do serviço;

b) o detalhe dos investimentos realizados de 2008 a 2017 na plataforma de suporte ao serviço *Extranet*, com a indicação do ano em que os mesmos foram realizados, a respetiva vida útil e o valor de amortizações do exercício e de custo de capital considerados na valorização do serviço *Extranet* em cada um dos anos;

[31] Por carta de 11.07.2018 a MEO solicitou à ANACOM a prorrogação até 20.07.2018 do prazo de 30 dias úteis que lhe foi concedido para responder ao previsto nos pontos 1 e 2 do SPD de 25.05.2018 sobre alterações à ORAC e à ORAP, tendo o pedido de prorrogação sido deferido por decisão da ANACOM de 13.07.2018.

[32] Ou seja, incluindo a *Extranet* ORAC e a *Extranet* ORAP.

c) a revisão dos preços propostos para a *Extranet* e respetiva fundamentação.

Esta matéria foi autonomizada da presente decisão, passando a constar do SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na presente decisão de 25.07.2019.

2.1.2. Alteração da fórmula de contabilização do espaço em conduta

A **MEO** alterou no anexo 2 da versão 6 da ORAC a fórmula de contabilização do espaço considerado livre nas condutas no cálculo dos respetivos níveis de ocupação, através da supressão do espaço para manobras de reparação e/ou manutenção (que correspondia ao cabo de maior diâmetro).

Especificamente em relação às manobras nas infraestruturas, a **AR Telecom** considera que se deve prever nas ofertas o ressarcimento pela MEO de danos causados ao beneficiário na sequência daquelas manobras.

Esta alteração[33] poderá consubstanciar uma ocupação mais eficiente das condutas ao deixar de estar reservada em cada troço uma área correspondente ao cabo de maior diâmetro (destinada a manobras de reparação e/ou manutenção), pelo que à partida, a alteração da fórmula de cálculo resultará em maior disponibilidade de espaço nas condutas para os beneficiários (i.e. mais troços de conduta com espaço disponível [assinalados a verde]).

Assim, com a remoção da reserva daquele espaço, o espaço destinado a manobras de manutenção e reparação passou a corresponder apenas ao espaço efetivamente disponível em cada troço de conduta, o que se considera positivo, desde que não esteja em causa a integridade das infraestruturas existentes.

Não obstante considerar-se positiva e aceitar-se a alteração introduzida pela MEO, ao deixar de haver espaço reservado para a realização de manobras de manutenção e reparação, naturalmente que para a realização dessas manobras passará a utilizar-se o espaço que haja disponível em conduta/subconduta, o que poderá nalguns casos limitar, por exemplo, a remoção de cabos. Neste contexto, espera-se que o espaço livre em conduta/subconduta seja gerido com bom senso, não originando conflitos a este nível entre a MEO e os beneficiários da ORAC.

[33] Que não foi proposta pela MEO no contexto da resposta à consulta sobre a análise dos mercados 3a e 3b.

Finalmente, **se da realização de manobras nas infraestruturas resultar um dano a um beneficiário e se comprove que tal foi da responsabilidade da MEO, naturalmente que este operador deverá indemnizar o beneficiário.** Na ORAC já está previsto que os beneficiários são obrigados a contratar e a manter permanentemente atualizado um seguro de responsabilidade civil que cubra eventuais danos provocados quer pelos meios instalados quer pelas pessoas ao seu serviço, bem como a apresentar à MEO o respetivo comprovativo.

No entanto, não está prevista no corpo da ORAC qualquer disposição que garanta a indemnização pela MEO ao beneficiário aplicável, por exemplo em caso de dano resultante de manobras da responsabilidade da MEO – trata-se de uma situação particularmente relevante face a esta alteração da fórmula de contabilização do espaço em conduta efetuada pela MEO na ORAC v7, na qual foi suprimido o espaço necessário para realização de manobras de reparação e/ou manutenção.

D 1. Deve ficar previsto na ORAC que, se resultar um dano a um beneficiário decorrente da realização de manobras nas infraestruturas, e se comprove que tal foi da responsabilidade da MEO, este operador deverá indemnizar o beneficiário (tal como os beneficiários têm de indemnizar a MEO por danos por si provocados).

2.1.3. Alteração dos preços de acompanhamento e supervisão na ORAC (e na ORAP)

A **MEO** referiu[34] que, por forma a tornar mais previsível o montante de custos suportados pelos beneficiários associados ao acompanhamento dos trabalhos pelos seus técnicos, estava disponível para rever as condições deste serviço, designadamente, passando a aplicar um valor fixo por pedido de acompanhamento "*e que resulte numa <u>redução potencial dos montantes</u> faturados pelos acompanhamentos*" (sublinhado nosso). Neste sentido, a MEO alterou, na ORAC v7 (e na ORAP v5), os preços do serviço de acompanhamento e supervisão, tendo definido preços aplicáveis em função do período horário no qual o acompanhamento é efetuado (i.e., em horário útil ou fora do horário útil), independentemente das horas de acompanhamento envolvidas. Segundo a MEO, esta alteração permite tornar previsível o custo a suportar pelos beneficiários, simplificar os procedimentos associados e reduzir os prazos envolvidos.

[34] Em sede de audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b.

Tabela 1. Novos preços de acompanhamento e supervisão

Horário	Preço
Em horário útil	62,90
Fora do horário útil	104,50

Unidade: Euros.

Segundo a MEO, o preço do serviço de acompanhamento e supervisão em horário útil foi definido tendo por base uma duração de 2 horas, que inclui as tarefas de registo e validação do pedido, impressão de mapa, deslocação até ao local e acompanhamento e supervisão dos trabalhos dos beneficiários, tendo o preço definido para cada período horário resultado da valorização da 1.ª hora ao preço que é atualmente aplicável na 1.ª hora (39,40 euros em horário útil e 61,40 euros nos restantes períodos), acrescido da valorização da 2.ª hora ao preço que é atualmente aplicável às horas seguintes (23,50 euros em horário útil e 43,10 euros nos restantes períodos).

Subsequentemente[35], e em resposta a um pedido de esclarecimento da ANACOM sobre a distribuição do número de acompanhamentos realizados pela MEO, em 2015, em termos do número de horas, a MEO reconheceu, com base nos dados relativos aos acompanhamentos de instalações e intervenções efetuados em 2015, no âmbito da ORAC e da ORAP, que o número médio de horas por pedido de acompanhamento ascendeu a **[IIC] [FIC]** horas. Sem prejuízo, a MEO apresentou os seguintes motivos para assumir as 2 horas de acompanhamento na formulação dos novos preços do serviço de acompanhamento:

a) Atendendo à maior autonomia e rapidez no acesso às infraestruturas dos beneficiários, por via das melhorias introduzidas na ORAC e na ORAP, nomeadamente, sem necessidade de análise de viabilidade prévia, para a MEO é importante que no âmbito do serviço de acompanhamento e supervisão dos trabalhos pelos técnicos da MEO seja validada a exequibilidade técnica da ocupação, quer em termos de espaço, quer em termos de condições de segurança, o que envolverá, alegadamente, algum acréscimo nos tempos de acompanhamento.

[35] Em carta de 29.06.2017.

b) Atenta a cobertura atual por parte das redes dos beneficiários, é expectável que a respetiva expansão futura seja efetuada para áreas geográficas mais remotas, envolvendo maiores tempos de deslocação.

c) Considerando que fruto da maturidade da expansão das redes dos beneficiários, a tendência será para um aumento da proporção dos acompanhamentos no âmbito das intervenções e consequente redução da proporção dos acompanhamentos no âmbito do acesso e instalação, com um expectável aumento do número médio de horas por deslocação, atendendo a que o tempo médio de acompanhamento associado a intervenções na ORAC, em 2015, excedeu as 2 horas por pedido.

Adicionalmente, a MEO referiu que, embora seja expectável um acréscimo nos tempos de acompanhamento, é também de esperar uma redução da percentagem de acompanhamentos, dada a escassez de recursos e a importância maior que as atividades de fiscalização terão de assumir com o aumento da autonomia dos beneficiários.

A **NOS** verifica que os preços de acompanhamento e supervisão dos trabalhos sofreram alterações significativas, passando a ter um preço único por acompanhamento para cada período do dia (horário normal e restantes períodos), que corresponde a um acréscimo de 60% ao preço da primeira hora de acompanhamento no período normal e de 70% nos restantes períodos, pelo que atendendo a que a esmagadora maioria dos pedidos de acompanhamento tem uma duração muito inferior a uma hora (83% dos procedimentos acompanhados em 2017), a NOS considera que as alterações efetuadas são penalizadoras para os beneficiários, sem que, numa perspetiva de orientação aos custos, se encontre justificação.

Verifica-se que os novos preços de acompanhamento e supervisão pela MEO dos trabalhos realizados pelo beneficiário, previstos na ORAC v7 (e na ORAP v5), passaram a ser independentes do número de horas de acompanhamento, tendo a MEO usado como pressuposto para apuramento desses (novos) preços uma duração dos acompanhamentos de 2 horas.

Com a introdução, na ORAC v7, da possibilidade de os beneficiários notificarem pedidos de intervenção em condutas à MEO com uma antecedência mínima de apenas uma hora face à hora de início da intervenção, é natural que a MEO possa não ter tanta disponibilidade para

realizar os acompanhamentos das intervenções dos beneficiários, podendo suscitar-se uma simplificação do cálculo do preço dos acompanhamentos.

Tendo em conta os proveitos obtidos pela MEO relativos a acompanhamentos, em 2015, em processos de instalação e de intervenção na ORAC e na ORAP (**[IIC] [FIC]** euros[36]) e, com base na informação disponível sobre o número total de acompanhamentos de instalação e de intervenção na ORAC e na ORAP efetuados pela MEO (**[IIC] [FIC]**[36]), a ANACOM apurou um preço médio por acompanhamento de 54,27 euros**.** Tendo em conta que[37] a percentagem de acompanhamentos em horário útil foi de **[IIC] [FIC]** do total de acompanhamentos com um tempo médio de **[IIC] [FIC]** horas e fora do horário útil foi de **[IIC] [FIC]** do total de acompanhamentos com um tempo médio de **[IIC] [FIC]** horas, obtém-se os (novos) preços de 52,80 euros (em horário útil) e de 104 euros (fora do horário útil) para o acompanhamento e supervisão da MEO, aplicáveis no âmbito da ORAC e da ORAP.

A MEO reconheceu que, com base em dados de 2015, o número médio de horas por pedido de acompanhamento ascendeu a **[IIC] [FIC]** horas.

Quanto aos argumentos avançados pela MEO (e.g. referentes a uma expectável expansão futura para áreas mais remotas e maturidade da expansão das redes dos operadores) para se considerar para o período de acompanhamento 2 horas em vez de **[IIC] [FIC]** horas, os mesmos não colhem, desde logo porque se tratam de previsões para um futuro mais alargado (ainda não comprovado) e não no futuro imediato, e não são conformes ao princípio da definição de preços orientados para os custos.

Face ao exposto:

D 2. Deve a MEO definir, na ORAC e na ORAP, os seguintes preços máximos de acompanhamento e supervisão: de 52,80 euros (em horário útil) e 104,00 euros (fora do horário útil).

[36] Conforme carta da MEO de 29.06.2017.

[37] Conforme pronúncia da MEO ao SPD.

2.1.4. Inclusão das condições de desobstrução de CV

A MEO introduziu na ORAC v7 um novo serviço relativo à desobstrução de CV, com um preço associado aplicável por pedido. Segundo a **MEO**, a desobstrução do acesso a uma CV implica trabalhos de construção civil para efetuar o levantamento da obstrução (e.g. alcatrão), a subida da chaminé para a cota do pavimento e a substituição do respetivo aro e tampa, nomeadamente por questões de integridade e segurança, atividades que requerem acompanhamento policial, atualmente obrigatório na grande maioria dos serviços de desobstrução de CV. A MEO apurou o preço de desobstrução de CV de 663,00 euros com base nos seguintes custos, sendo o serviço efetuado com recurso a mão-de-obra de empreitada, pagando a MEO um valor fixo pela tarefa e não por hora:

Tabela 2. Custo de desobstrução de CV apresentado pela MEO

[IIC]

Custo de desobstrução de CV	Custos							
	Material	Mão-de-obra	Proj.	Aprov.	F&C	comuns	Policiamento	Custo total
			10 %	6 %	2,5 %	10 %		

Unidade: Euros.

[FIC]

Assim, segundo a MEO, sobre o custo do material acrescem os custos de projeto e de aprovisionamento no valor de 10% e 6% respetivamente, tendo adicionalmente sido considerados custos comerciais e de faturação e cobrança (de 2,5% sobre os demais custos diretos) e 10% de custos comuns sobre todos os anteriores, bem como um custo de 50 euros relativo ao acompanhamento policial. Subsequentemente, a pedido da ANACOM, a MEO informou que efetuou um levantamento das notas de serviço realizadas de janeiro a abril de 2017, tendo apurado que 90% das desobstruções do acesso a CV tiveram acompanhamento policial. A MEO propôs que o novo preço de desobstrução do acesso a CV seja suportado na totalidade pelo beneficiário da ORAC que solicitou a desobstrução, por razões de simplicidade operacional e pela imprevisibilidade e frequência das ações de terceiros que provocam a obstrução das CV da MEO.

A **NOWO/ONI** considera que, sem prejuízo de considerações sobre se preço é elevado ou não, não é razoável que tal valor seja suportado em exclusivo pelo beneficiário que solicita a desobstrução, porque este não teve qualquer responsabilidade pelo facto de a CV se

encontrar obstruída e a desobstrução da CV beneficiará também os beneficiários que ocupem ou venham a ocupar essa CV, bem como a própria MEO. Assim, a NOWO/ONI considera razoável que o custo de desobstrução das CV seja repartido pelas várias entidades que beneficiarem dessa desobstrução, seguindo um critério equivalente ao de partilha de custos de desobstrução das condutas.

A **VODAFONE** não contesta a introdução do serviço de desobstrução de CV. Contudo não percebe a fundamentação do preço de 663 euros, e considera que os beneficiários requerentes já terão efetuado (e pago) um pedido de instalação e terão um cadastro válido, pelo que não compreende como é que tal não lhes confere o direito de aceder às infraestruturas para intervenções urgentes. Segundo a VODAFONE, o beneficiário requerente irá incorrer num custo que vai favorecer os restantes beneficiários e não deve ser chamado a pagar nem assumir os danos causados por outras entidades (e.g. Municípios) que provocaram a obstrução da CV, sendo estas quem deve assumir tais custos e não quem não os provocou e não é dono das infraestruturas. Adicionalmente, a VODAFONE considera que deveria ser definido um SLA para execução do desbloqueio da CV (relevando que a penalidade imposta pela MEO por desobstrução da CV por meios próprios é de 1500 euros)[38].

A **NOS** considera que o procedimento aplicável para desobstruções deve ser revisto, devendo ser introduzido um SLA e penalidades por incumprimento associado ao prazo de desobstrução de condutas. No cálculo deste nível de serviço, a contabilização de pendências dependentes de entidades terceiras deverá ser devidamente documentada, nomeadamente com cópia das comunicações trocadas com estas entidades, que permitam verificar o início e o fim da pendência. A NOS considera que os custos associados a pedidos de desobstrução não deverão ser suportados pelos beneficiários, na medida em que estes já têm custos significativos, sendo o preço associado à desobstrução de CV desproporcionado, uma vez que a MEO não incorre em custos pela desobstrução (e.g. quando uma CV fica obstruída na sequência da repavimentação do piso, a desobstrução constitui uma obrigação da entidade responsável pela pavimentação, sendo que a MEO define na ORAC que haja um pagamento pelo beneficiário, não obstante não ter sido a MEO a incorrer no custo de repavimentação).

[38] Segundo a VODAFONE os beneficiários são obrigados a suportar um preço de desobstrução de CV desproporcional e injustificadamente elevado, para resolver uma situação que não foi por eles criada e que beneficiará o conjunto dos beneficiários no terreno, e não têm qualquer garantia de celeridade sobre a conclusão da desobstrução da CV pela MEO e se tentarem resolver a questão ficam sujeitos ao pagamento de uma penalidade.

Desde o início da vigência da ORAC, os pedidos de desobstrução de condutas têm sido sempre sujeitos a uma análise casuística pela MEO (motivo pelo qual na ORAC nunca constaram preços relativos a este serviço grossista), pelo que os valores a pagar pelos beneficiários, relativos ao serviço de desobstrução pela MEO de troços de conduta obstruídos, são normalmente sujeitos ao envio pela MEO, e subsequente aceitação pelo beneficiário, de um orçamento. Não obstante, no caso agora mais específico relacionado com o novo serviço de desobstrução de uma CV introduzido na ORAC v7, entende-se que os custos respetivos poderão ser, em princípio, mais determinísticos.

Não obstante, dado que a MEO, na sua fundamentação para o preço de desobstrução de CV, não referiu o número de homens (e qual a categoria), e as horas despendidas nos trabalhos de desobstrução do acesso a uma CV, a ANACOM questionou especificamente a MEO sobre a desagregação dos custos de material e de mão-de-obra, tendo a MEO informado que o serviço é efetuado com recurso a mão-de-obra de empreitada, pagando a MEO um valor fixo pela tarefa e não por hora, pelo se aceitam aqueles valores de custos.

Por outro lado, a MEO adicionou custos referentes a policiamento, tendo referido que o acompanhamento policial seria obrigatório "*na grande maioria dos trabalhos de desobstrução de CV*". Contudo, apesar de a MEO não ter introduzido o fator multiplicativo correspondente à percentagem de desobstruções de CV que efetivamente motivaram custos da MEO com policiamento, verifica-se que o preço proposto pela MEO (e introduzido na ORAC v7) para o serviço de desobstrução do acesso a uma CV está orientado para os custos.

Em todo o caso, entende-se que um beneficiário da ORAC não deve suportar a totalidade dos encargos decorrentes da desobstrução de uma CV da rede de infraestruturas subterrâneas da MEO, uma vez que tal não é do interesse exclusivo do beneficiário. Neste sentido, entende-se que deve ser aplicada uma fórmula de repartição de custos de desobstrução de CV idêntica à aplicada no caso de desobstrução de troços de conduta da MEO (cf. previsto em secção 4.7.1 da ORAC v7).

Ou seja, em função do número de beneficiários da ORAC ($i>1$), cada um terá de pagar à MEO uma percentagem do custo de desobstrução da CV de $(1/i)\times100\%$, enquanto cada beneficiário receberá da MEO o correspondente a $[1/(i) - 1/(i+1)]\times100\%$ por cada novo beneficiário que subsequentemente partilhe a mesma CV. Deste modo, por exemplo, caso uma CV seja ocupada por um beneficiário, este deve pagar (1/2) do custo da sua eventual desobstrução. Caso a CV seja ocupada subsequentemente por outro beneficiário, este deve pagar (1/3) do

valor da desobstrução da CV, devendo a MEO pagar ao primeiro beneficiário a diferença [(1/2)-(1/3)] e assim sucessivamente.

Adicionalmente, dado o carácter casuístico dos trabalhos de desobstrução de CV, a ANACOM entende não ser adequado definir um SLA (nem a respetiva penalidade) referente ao prazo de conclusão pela MEO de trabalho de desobstrução de CV. Esclarece-se ainda que a penalidade aludida pela VODAFONE, sem prejuízo da análise do seu valor em secção específica deste documento, não é comparável porque não penaliza um atraso temporal, sendo imposta por realização (indevida) de desobstrução de CV pelo beneficiário.

Neste contexto, entende a ANACOM que um beneficiário da ORAC não deve suportar a totalidade dos encargos decorrentes da desobstrução de uma CV da MEO, uma vez que tal não é do interesse exclusivo daquele beneficiário. Assim,

D 3. Deve a MEO alterar a ORAC de forma a que o preço de desobstrução de CV não seja totalmente suportado pelo beneficiário que a solicita, devendo ser aplicada a repartição de custos de desobstrução de CV nos termos de fórmula idêntica à aplicada no caso de desobstrução de troços de conduta (cf. previsto na secção 4.7.1 da ORAC v7).

2.1.5. Intervenções urgentes e não urgentes – alterações nos parâmetros de qualidade de serviço (PQS)

Tal como propôs na sua resposta à consulta relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a **MEO** reviu na ORAC o processo associado aos pedidos de intervenção programada e não programada (i.e. não urgente e urgente, respetivamente), prevendo a notificação de intervenção com apenas uma hora de antecedência, tendo eliminado da ORAC e da ORAP os PQS3 e PQS4 (relativos aos prazos de agendamento de acompanhamento das intervenções programadas e não programadas) e introduzido na ORAC um novo PQS respeitante ao prazo para agendar acompanhamento de intervenções em túneis de cabos.

Não obstante, a MEO redefiniu o serviço de intervenção, passando a prever que, durante cada intervenção, o beneficiário só possa proceder a alterações na instalação dos cabos alvo da intervenção nos casos em que a alteração resulte na manutenção ou decréscimo da ocupação inicial em conduta, não sendo permitidas alterações que resultem num aumento da ocupação em conduta e no caso de existirem condições técnicas de instalação em CV, o beneficiário apenas poderá, para o exclusivo efeito de reparação de cabos, instalar o máximo de um ponto

de ligação (PL) adicional, podendo ainda a MEO, após a entrega do cadastro da intervenção e caso verifique a inexistência de condições técnicas, solicitar ao beneficiário a alteração da instalação desse PL adicional.

A **AR Telecom** considera que em situações urgentes de intervenções em cabos e equipamentos, não é razoável o beneficiário ter de aguardar uma hora para poder começar a intervir, pelo que, em seu entender, a "*comunicação deve poder ser para um período mais imediato sujeito a notificação prévia*". A AR Telecom considera ainda que a intervenção em cabos deve permitir a instalação de 2 PL uma vez que a limitação a 1 PL dificulta e atrasa a intervenção e resolução da avaria.

A **NOWO/ONI** considera que numa situação de reparação, a adição de um PL é insuficiente, pelo que entende que deverá ser permitida a colocação de um cabo em paralelo, desde que o espaço disponível em conduta o permita.

A **VODAFONE** considera que em situações de pedidos de intervenção urgentes (e não urgentes), os pedidos da MEO devem ser tratados de forma equivalente aos pedidos análogos dos beneficiários.

A **NOS** verifica que a MEO introduziu um novo procedimento segundo o qual uma intervenção deve ser notificada à MEO com 1 hora linear de antecedência mínima, devendo o beneficiário aguardar o envio de um *ticket* no prazo máximo de 1 hora linear (*ticket*[39] que deverá acompanhar o técnico do beneficiário na intervenção). Segundo a NOS, este procedimento constitui um recuo da MEO face à sua proposta inicialmente na resposta à consulta sobre a análise de mercados 3a e 3b – naquela oportunidade a MEO propôs *"[…] suprimir a necessidade de colocação de um pedido formal de intervenção, bastando que a beneficiária notifique a MEO com a antecedência mínima de uma hora linear face à hora da intervenção, não havendo necessidade de esperar pela resposta da MEO […]".* Segundo a NOS, o procedimento agora definido pela MEO obriga que os beneficiários aguardem por resposta ao pedido de intervenção (com atribuição de um *ticket*, que deve acompanhar o técnico do beneficiário durante a intervenção).

[39] A ausência de *ticket* implica o pagamento de penalidade mínimas de 1.000 euros à MEO, o que é manifestamente exagerado para a NOS – vide análise na secção deste documento relativa às penalidades impostas aos beneficiários.

Adicionalmente, a NOS considera que o prazo de resposta da MEO (com o envio do *ticket*) não tem penalidades por incumprimento associadas, pelo que entende que não existem quaisquer incentivos ao seu cumprimento, sendo que a resposta da MEO em 1 hora implica que, até ao início da intervenção o técnico do beneficiário não terá acesso ao *ticket*, o que torna complexa a gestão do serviço. Assim, a NOS considera que a existir uma notificação prévia, atento o princípio de equivalência de *inputs* (EdI) não haveria necessidade de resposta da MEO com a atribuição de um *ticket*, devendo a mesma ocorrer num prazo não superior a 30 minutos para permitir a gestão do serviço, e ter associada uma penalidade por incumprimento dissuasora, de molde a minimizar constrangimentos à realização da intervenção.

No processo vigente, o beneficiário da ORAC (e da ORAP) tem de efetuar um pedido de intervenção junto da MEO (com uma data e hora proposta) e antes de poder iniciar a intervenção, tem obrigatoriamente de aguardar pela resposta da MEO (com a indicação sobre se a intervenção a realizar pelo beneficiário vai ou não ter acompanhamento pela MEO e com a confirmação do agendamento da intervenção), havendo neste contexto dois tipos de pedidos de intervenção (programado e não programado), com prazos de resposta distintos.

Na ORAC v7 (e na ORAP v5) foi suprimida a necessidade de colocação pelo beneficiário de um pedido formal de intervenção (deixando de existir o conceito de intervenção programada e não programada), bastando que o beneficiário notifique a MEO com uma antecedência mínima de uma hora linear face à hora da intervenção, não tendo assim o beneficiário a necessidade de aguardar por uma resposta da MEO, sem prejuízo de ter de aguardar pelo envio de um *ticket* que se prevê que seja automático e imediato.

Neste contexto, não se compreende que a AR Telecom alegue que a notificação de uma intervenção com apenas uma hora de antecedência face ao seu início não seria suficiente, quando, no processo vigente, o prazo para agendar acompanhamento em intervenções urgentes é de 4 horas consecutivas para 100% dos casos (ORAC v5.2) e de 12 horas úteis para 90% dos casos (ORAP v3.1).

No relatório da consulta pública e audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM já tinha manifestado o entendimento de que a proposta da MEO – de suprimir a necessidade de colocação de um pedido formal de intervenção, bastando que o beneficiário notifique a MEO com a antecedência mínima de uma hora linear face à hora da intervenção, não havendo necessidade de esperar pela resposta da MEO – reduz ou elimina as

preocupações dos beneficiários sobre a MEO não estar sujeita aos mesmos prazos de resposta para agendamentos de intervenções a que se encontra(va)m sujeitos. Assim, a ANACOM concorda com a supressão da necessidade de colocação de um pedido formal de intervenção bastando que o beneficiário notifique a MEO, não havendo necessidade de esperar pela sua resposta.

Não obstante, verifica-se que consta da ORAC v7 (e da ORAP v5) a seguinte disposição: "*Em resposta, a MEO enviará, por e-mail, uma notificação com o Ticket único da intervenção, que deverá ser detido pelos técnicos do beneficiário durante a intervenção",* pelo que a ANACOM espera que esse e-mail seja enviado atempadamente (idealmente de resposta automática e imediata) pela MEO ao beneficiário. Caso contrário, a alteração efetuada aos serviços de intervenção nas ofertas poderá não ter qualquer efeito prático, uma vez que a MEO obriga a que "*os técnicos do beneficiário envolvidos na intervenção deverão manter na sua posse, durante todo o período da intervenção, <u>o ticket da intervenção</u> e os comprovativos da sua credenciação*" (sublinhado nosso).

Neste sentido, entende-se que não é necessário definir um SLA nem uma compensação por incumprimento a aplicar à MEO por envio tardio do *ticket*, sendo que, em substituição de uma eventual compensação, entende-se que o beneficiário poderá iniciar os trabalhos não carecendo, para o efeito, do respetivo *ticket* de intervenção pelo que não pode ser penalizado por esse facto.

A ANACOM entende que estas alterações específicas no serviço de intervenção vão no sentido de aplicação, aos beneficiários, de processos similares aos aplicáveis às áreas internas da MEO, dotando-os de uma grande autonomia. Ou seja, trata-se da eliminação dos atuais processos de agendamento de intervenções (urgentes e/ou não urgentes) substituindo-os por processos de mera notificação, tal como aliás já tinha sido previsto pela ANACOM na análise do mercado 3a.

Quanto aos novos prazos previstos no corpo da oferta e no Anexo 3[40] da ORAC v7:

- para notificação de intervenções para efeitos de levantamento de cadastro a realizar pelo beneficiário, de 16 horas (no corpo da oferta) e de 16 horas úteis (no Anexo 3) de antecedência face à hora da intervenção, entende-se que, estando já prevista a

[40] Pág. 81.

notificação das intervenções com uma antecedência mínima de 1 hora linear face à hora da intervenção, não se justifica que para intervenções menos intrusivas (como aquelas relativas a levantamentos de cadastro, que não implicam alteração na configuração dos cabos instalados nas condutas) esteja previsto um período de antecedência mínima de notificação de 16 horas (no corpo da oferta) e de 16 horas úteis (no Anexo 3) face à hora da intervenção.

– para notificação de intervenção em cabos e equipamentos instalados em túneis de cabos da MEO, de 4 horas de antecedência face à hora da intervenção, entende-se que face à especificidade destas intervenções o mesmo se justifica.

Após a conclusão da intervenção, justifica-se a manutenção do prazo previsto de 5 dias úteis para o beneficiário notificar a MEO se ocorreu ou não alteração da configuração de cabos ou equipamentos alojados nas infraestruturas da MEO.

Finalmente, não se compreende a restrição introduzida pela MEO na ORAC v7 de, numa intervenção pelo beneficiário nas condutas da MEO visando substituir um segmento de cabo avariado, permitir-se apenas a instalação de um PL adicional, a menos que tal restrição seja por CV. Qualquer substituição de segmento de cabo avariado pode implicar a instalação de dois PL – um PL em cada extremidade do segmento. Releva-se que a substituição de um segmento de cabo avariado por outro idêntico não consubstancia *per se* um aumento da ocupação em conduta.

Assim, no contexto do serviço de intervenção da ORAC, entende-se que o 5.º parágrafo da secção 4.4 da ORAC v7 deve ser alterado no sentido de ficar claro que, para o exclusivo efeito de reparação de um cabo, seja prevista a possibilidade de instalação de, no máximo, dois PL em CV distintas (e desde que se verifique a existência de espaço na(s) CV para o efeito e a instalação não crie constrangimentos operacionais).

D 4. Devem a ORAC e a ORAP ser alteradas no sentido de prever que, após a notificação da intervenção pelo beneficiário, pode o mesmo iniciar os trabalhos não carecendo, para o efeito, do respetivo *ticket* de intervenção pelo que não pode ser penalizado por esse facto. Adicionalmente, na ORAC, deve ser removido no corpo da oferta o prazo de 16 horas e no Anexo 3 o prazo de 16 horas úteis, de antecedência para notificação de intervenção para levantamento de cadastro.

D 5.	**Deve a ORAC ser alterada no sentido de prever, para o exclusivo efeito de reparação de um cabo, a possibilidade de instalação pelo beneficiário de, no máximo, dois pontos de ligação (PL) em CV distintas, e desde que se verifique a existência de espaço na(s) CV para o efeito e a instalação não crie constrangimentos operacionais.**

2.1.6. Pedidos de instalação – equivalência de *inputs* (EdI)

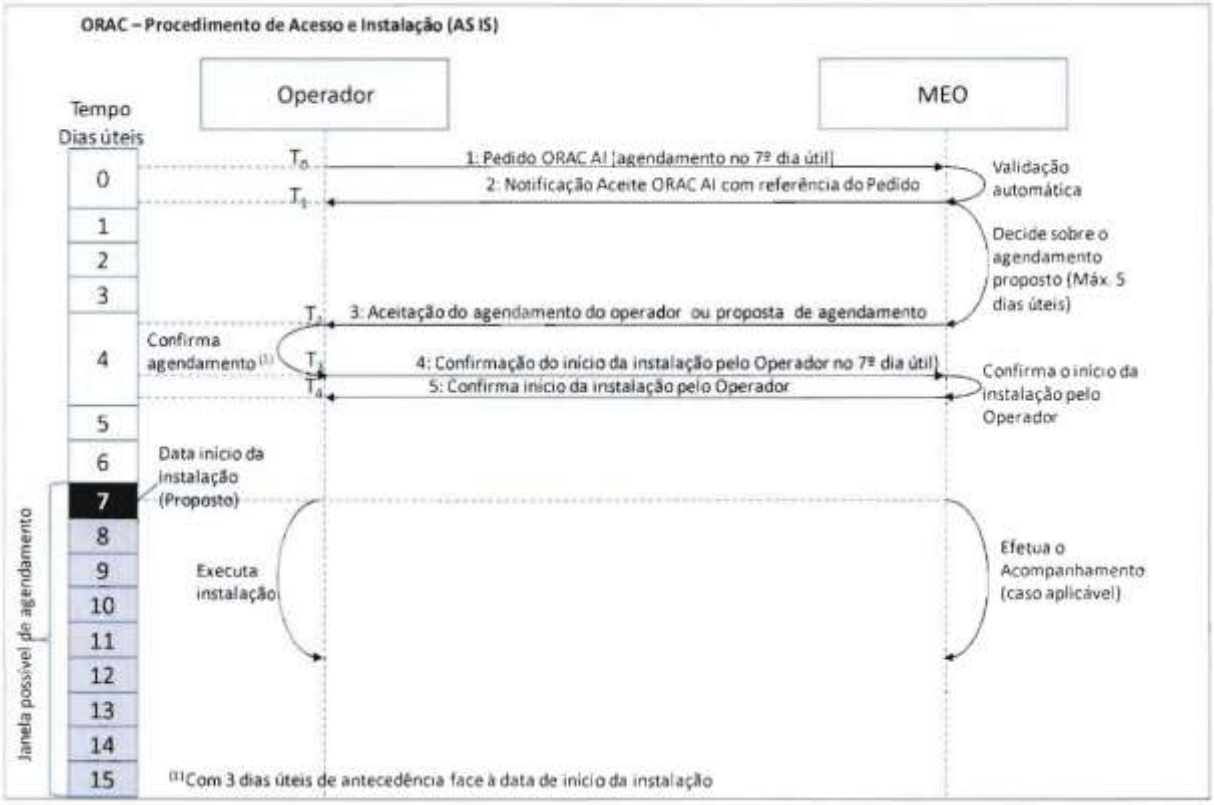
Na decisão de 23.03.2017 sobre a análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM, tendo identificado a adequação da adoção de um padrão de equivalência de *inputs* (EdI) na ORAC, à luz da implementação do princípio da equivalência de acesso, recomendou que a MEO alterasse aquela oferta tendo em conta o seu entendimento preliminar quanto ao processo de instalação, nomeadamente através da possibilidade de o beneficiário notificar a MEO, no máximo com 3 dias úteis de antecedência.

A **MEO,** na sequência da publicação da ORAC v7, informou que a notificação de um pedido de instalação de cabos no máximo com 3 dias úteis de antecedência teria um impacto elevado nos sistemas de informação de suporte à ORAC baseados em API de provisão e implicaria a reformulação completa dos processos e fluxos de mensagens da API atual, e ainda que tal alteração teria impacto elevado do lado da API dos beneficiários que trocam informações com a MEO. Não obstante, a MEO informou que estaria a analisar este desenvolvimento de sistemas de informação em termos de viabilidade técnica, prazos e custos, para apresentar uma proposta de alteração da ORAC alinhada com o entendimento da ANACOM.

Subsequentemente[41], a MEO reiterou que a redução do prazo mínimo para o agendamento da data de início da instalação na ORAC teria um forte impacto nos sistemas de informação e nos procedimentos operacionais associados, correspondendo a janela de agendamento para o início do acesso e instalação de cabos nas condutas, ao período entre o 7.º dia útil e o 15.º dia útil após a receção do pedido pela MEO. A MEO referiu que o serviço de acesso e instalação é totalmente suportado em interface de API e ficheiros para troca de informação entre a MEO e os beneficiários, e ilustrou na figura seguinte o procedimento atual de troca de informação:

[41] Em carta de 29.06.2017.

Figura 1. Procedimento de acesso e instalação vigente na ORAC (em vigor)



Segundo a MEO, no dia útil "0" e num instante T0, o beneficiário envia a mensagem "*1: Pedido ORAC acesso e instalação (AI)*", através dos seus SI e da sua API, com a informação da janela de agendamento entre o 7.º dia útil e o 15.º dia útil para o início do acesso e instalação. A API e SI da MEO executam a validação automática desse pedido e, caso o mesmo seja válido, a MEO envia a resposta no dia útil "1" com a informação de pedido válido e a respetiva referência. A fase seguinte consiste no tratamento manual do pedido de agendamento, no âmbito da qual a MEO efetua as seguintes tarefas:

a) Pedidos de acesso e instalação sem prévia análise de viabilidade: a MEO efetua a análise de viabilidade do pedido, em particular, as ocupações de pontos de entrada (PE), folgas e pontos de ligação (PL) e, adicionalmente, verifica junto das áreas operacionais a disponibilidade de recursos para efetuar o acompanhamento do acesso e instalação.

b) Pedidos de acesso e instalação com prévia análise de viabilidade: a MEO efetua a validação do pedido e a verificação, junto das áreas operacionais, da disponibilidade de recursos para efetuar o acompanhamento do acesso e instalação.

A MEO dispõe de até 4 dias úteis para responder ao beneficiário com a mensagem "*3: Aceitação do agendamento do operador ou proposta de agendamento*" e, no caso de acompanhamento, a indicação do nome e do contacto do técnico – de acordo com a figura anterior, a mensagem de aceitação é remetida no instante T2 do 4.º dia útil. Em resposta, o beneficiário deve remeter a mensagem "*4: Confirmação do início da instalação pelo operador*" no instante T3 do 4.º dia útil para assegurar o prazo mínimo de antecedência previsto. A MEO, em resposta, remete ao beneficiário, no instante T4 do 4.º dia útil, de forma automática, a mensagem "*5: Confirma o início da instalação por parte do operador*".

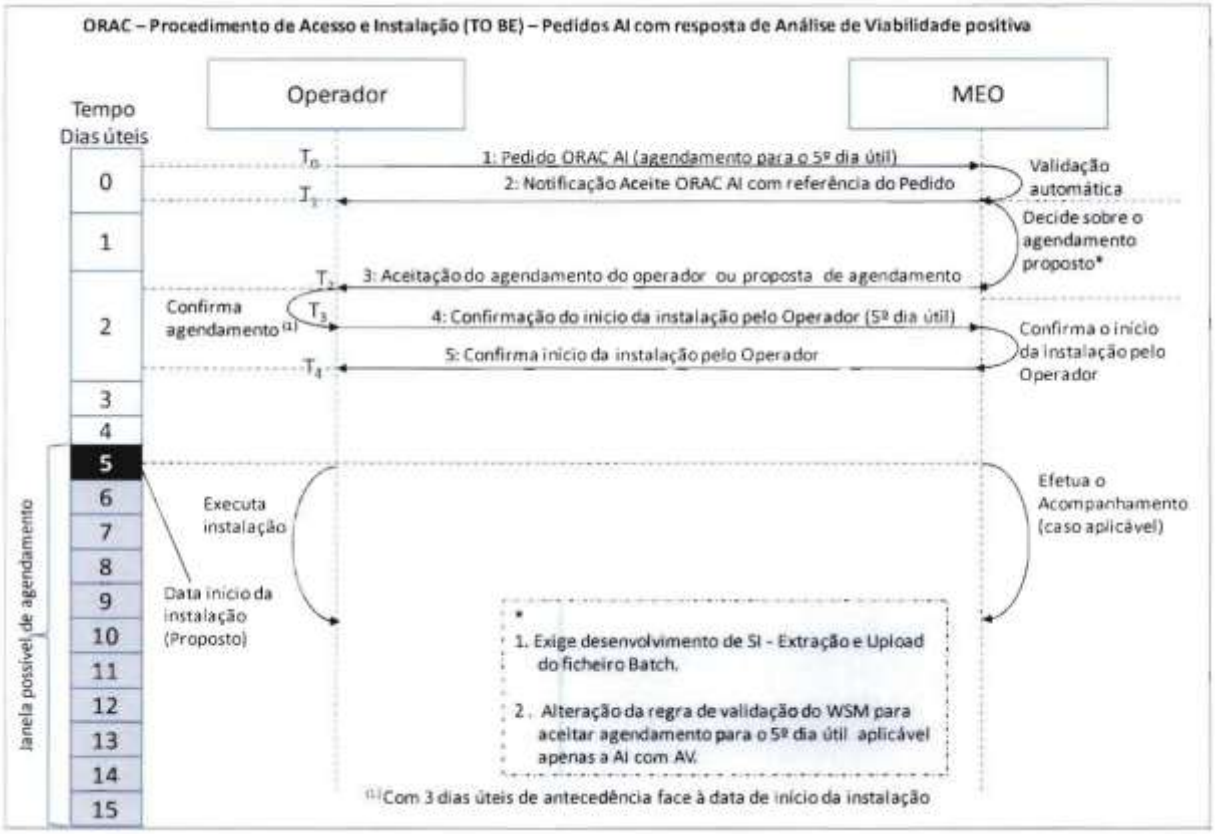
Neste contexto, a MEO, após analisar as alternativas para reduzir o tempo de início de instalação, e tendo presente a minimização do impacto na interface API e ficheiros, considerou exequível reduzir o tempo de início de instalação nos pedidos de acesso e instalação com análise de viabilidade prévia. Nestes casos, a MEO referiu que poderá otimizar o período de T1 a T2, relativo à verificação da viabilidade e disponibilidade de recursos para acompanhamento. Para o caso dos pedidos de acesso e instalação sem análise de viabilidade prévia, segundo a MEO, não seria possível reduzir o período de T1 a T2, dado que o mesmo destina-se à análise da viabilidade destes pedidos. Neste contexto, a MEO apresentou na seguinte tabela uma proposta de alteração do prazo para início da instalação no âmbito da ORAC.

Tabela 3. Proposta da MEO de alteração do prazo para início da instalação (ORAC)

Componente de serviço	Data de início da janela de agendamento para o início do acesso e instalação	Dia de fim da janela de agendamento para o início do acesso e instalação
Acesso e instalação com prévia análise de viabilidade	5.º dia útil	15.º dia útil
Acesso e instalação sem prévia análise de viabilidade	7.º dia útil	15.º dia útil

A nível do procedimento, a MEO ilustrou as alterações propostas para a componente de serviço de acesso e instalação com prévia análise de viabilidade, as quais implicam alterações dos SI da MEO, de forma a permitir antecipar o início da janela de agendamento do 7.º dia útil para o 5.º dia útil.

Figura 2. Procedimento de acesso e instalação na ORAC (proposta de alteração da MEO)



Assim, esta proposta consiste na redução do período T1 a T2 relativo à verificação da viabilidade e da disponibilidade de recursos para acompanhamento, de 4 dias úteis (situação atual) para 2 dias úteis. A descrição do restante fluxo é equivalente à anteriormente descrita para os procedimentos operacionais atuais. Segundo a MEO, **[IIC]** [redacted] **[FIC]**. Não obstante, segundo a MEO esta proposta só pode ser operacionalizada com desenvolvimentos dos SI e interface (API e ficheiros) da MEO, não tendo impacto na API dos beneficiários, sendo necessário automatizar os procedimentos e implementar o tratamento em *batch* de múltiplos pedidos para reduzir os tempos de tratamento dos pedidos no período T1 a T2, pelo que a implementação desta proposta necessitaria de um prazo de desenvolvimento de SI estimado não inferior a 6 meses.

Segundo a MEO, os procedimentos e sistemas de informação de suporte à ORAC já se encontram com um elevado grau de otimização por via da *Extranet* ORAC e da interface

eletrónica API e ficheiros estruturados entre os SI da MEO e dos beneficiários, sendo que qualquer alteração que vise reduzir os prazos associados a estes pedidos implicará alterações relevantes na estrutura das mensagens e nos fluxos associados da API e ficheiros e terá impacto relevante em termos de desenvolvimentos de SI da MEO e dos beneficiários. Segundo a MEO qualquer alteração na interface de API e ficheiros é disruptiva face à versão anterior, sendo impraticável manter duas versões de interface API e ficheiros, pelo que os beneficiários que não tenham adaptado em tempo os respetivos SI ficarão impossibilitados de colocar pedidos.

A **AR Telecom** não percebe em que medida as alterações efetuadas na ORAC vão ao encontro da obrigação de não discriminação e da implementação de um padrão de EdI.

A **NOWO/ONI** considera que as propostas especificamente identificadas pela ANACOM não constam das ofertas, pelo que não foi feito, ainda, nenhum esforço pela MEO de aproximação da ORAC e ORAP ao padrão de EdI, não se observando[42] uma redução de controlo da MEO sobre o acesso das beneficiárias às suas infraestruturas.

A **VODAFONE** considera que não se pode concluir sobre a existência de EdI enquanto não for reunido um conjunto de condições relativas à equivalência na prestação de serviços na ORAC e ainda que as alterações ora promovidas pela MEO representem uma melhoria relativamente aos prazos e processos atualmente disponíveis para os beneficiários. Na opinião da VODAFONE tal não é suficiente para se garantir cumprido o princípio da EdI.

A **NOS** regista que a MEO não reviu para 3 dias úteis o prazo de antecedência em que deve ser submetido um pedido de instalação na ORAC, nem alterou o procedimento no sentido de limitar a comunicação do pedido de instalação a uma mera notificação – sem necessidade de confirmação da MEO – conforme recomendado pela ANACOM na decisão sobre a análise dos mercados 3a e 3b e reitera as preocupações apresentadas na sua resposta à consulta sobre a referida análise de mercados. A NOS considera que para assegurar uma efetiva EdI no processo de instalação na ORAC deverá ocorrer uma revisão do procedimento, alinhada com a recomendação da ANACOM, devendo incluir, a redução para 3 dias do prazo mínimo para notificação de início do processo de instalação, o acompanhamento opcional pela MEO do processo de instalação (sem necessidade de agendamento/reagendamento e confirmação

[42] Com exceção da alegada simplificação dos procedimentos de intervenção urgente.

de disponibilidade pela MEO) e a redução significativa dos preços de acompanhamento das instalações pela MEO.

Na decisão final de 23.03.2017 sobre a análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM recomendou que a MEO alterasse a ORAC tendo em conta o seu entendimento preliminar quanto ao processo de instalação de cabos em condutas, previsto naquela oferta, nomeadamente através da possibilidade de o beneficiário notificar a MEO, no máximo com 3 dias úteis de antecedência face à data de início de instalação.

Tal medida foi preconizada pela ANACOM visando a implementação de um padrão de EdI (entre a MEO e os beneficiários) no tocante à instalação de cabos em condutas no âmbito da ORAC, sendo que o pedido de instalação na ORAC surge na sequência de uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade (quer através de uma resposta da MEO a um pedido formal, quer através do resultado da análise realizada com base na informação dos níveis de ocupação de condutas disponíveis na *Extranet* ORAC).

Com efeito, nos moldes vigentes um beneficiário tem sempre de remeter à MEO um pedido de instalação, iniciando-se a melhor janela de agendamento da instalação apenas no 7.º dia útil após a receção daquele pedido de instalação pela MEO, pelo que urge diminuir esse prazo numa ótica de criação de uma maior equivalência entre a MEO e os beneficiários.

Assim, considerando o fluxo atual do processo associado aos pedidos de instalação (vide anexo 3, secção 5.4.2 da ORAC v5.2 – págs. 36 e 37) desde que o pedido formulado pelo beneficiário em si mesmo (e.g. sintaxe) seja válido e a própria instalação seja também válida, nada obstará a que a MEO possa confirmar junto do beneficiário o agendamento de uma instalação no prazo de 3 dias úteis após a receção do pedido de instalação.

A proposta apresentada pela MEO prevê uma redução do prazo de notificação do agendamento de instalação para 5 dias úteis (apenas para os casos em que há análise de viabilidade prévia), o que é manifestamente insuficiente face ao recomendado pela ANACOM. Não obstante, não se entende, nem está fundamentado, que a redução *per se* do prazo de notificação da instalação, pelo beneficiário à MEO, implique "*alterações relevantes na estrutura das mensagens e nos fluxos associados da API e ficheiros e terá impacto relevante em termos de desenvolvimentos de SI da MEO e dos beneficiários*", pelo que não se aceita qualquer diferimento na implementação desta medida.

Adicionalmente, não se entende o impacto para a própria MEO uma vez que: i) a instalação em causa surge na sequência de uma análise de viabilidade obtida *online* através da ferramenta BD ORAC e dos níveis de ocupação; ii) a instalação é realizada pelo beneficiário e não pela MEO; iii) a MEO apenas terá de acompanhar a instalação, sendo que tal acompanhamento é opcional sendo da sua exclusiva responsabilidade a decisão nessa matéria e a consequente disponibilização de recursos para o efeito, cujos procedimentos não podem atrasar a instalação do serviço aos clientes do beneficiário, nem pôr em causa a aplicação de um padrão de EdI; e iv) na prática, nos casos em que a MEO opta por não acompanhar a instalação de cabos pelo beneficiário, a notificação é praticamente irrelevante.

Por outro lado, a própria MEO aparenta contradizer-se ao referir que os desenvolvimentos que teria de efetuar nos SI e interface (API e ficheiros) por um lado não impactariam na API dos beneficiários, mas que por outro lado, qualquer alteração que vise reduzir os prazos associados aos pedidos de instalação implicará alterações com impacto relevante em termos de desenvolvimento de SI dos beneficiários, que ficarão impedidos de colocar os pedidos caso não adaptem os respetivos SI atempadamente.

Em suma, verifica-se que a MEO não alterou a ORAC v7 no sentido da redução do prazo de notificação de instalação de cabos a realizar pelo beneficiário, preconizado pela ANACOM em sede de análise dos mercados 3a e 3b, não tendo fundamentado detalhada e adequadamente a razão para tal.

Neste contexto, a ANACOM entende que terá naturalmente a MEO de adaptar/conformar os seus recursos à melhoria procedimental associada à definição do prazo mínimo de notificação de 3 dias úteis de antecedência face à data de início da instalação de cabos a realizar pelo beneficiário.

No caso específico da instalação de PL, FC e construção de PE, reconhece-se ser necessária a realização manual de uma análise de viabilidade da ocupação da CV para alojar PL e FC, bem como para a execução de PE, pelo que se aceita que a notificação ocorra num prazo mínimo de 5 dias úteis de antecedência face à data de início dos trabalhos.

Relembra-se ainda que um dos fatores que concorreu decisivamente para que a ANACOM não impusesse à MEO a obrigação de conceder, aos operadores alternativos, o acesso (regulado) à sua rede de fibra ótica, residiu precisamente na manutenção das obrigações

relacionadas com o acesso a condutas e postes desde que melhoradas através da implementação de um padrão de EdI, tanto na ORAC, como na ORAP.

Não se pretende com este entendimento da ANACOM impor na ORAC um procedimento que resulte numa instalação por parte dos beneficiários sem quaisquer regras ou na ausência de conhecimento por parte da MEO sobre o quê, quando e onde será instalado, pelo que a MEO deverá sempre receber do beneficiário o cadastro atualizado decorrente da instalação, podendo subsequentemente confirmar se a mesma está conforme. Em todo o caso, naturalmente a MEO tem sempre de ter conhecimento *a priori* do que vai ser instalado nas suas condutas e deve ter a possibilidade de optar pelo acompanhamento. No entanto, tal não pode resultar numa limitação nos tempos de resposta da MEO.

D 6. Deve a ORAC ser alterada no sentido de prever a notificação, pelo beneficiário à MEO, de um pedido de instalação:

(a) de cabos, num prazo mínimo de 3 dias úteis de antecedência face à data de início da instalação;

(b) de PL, FC e construção de PE, num prazo mínimo de 5 dias úteis de antecedência face à data de início dos trabalhos.

2.1.7. Introdução de penalidades por incumprimento aos beneficiários da ORAC

Em sede de audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a **MEO** havia referido que as propostas apresentadas nessa sede, de alterações à ORAC e à ORAP, eram condicionadas à introdução naquelas ofertas do seguinte conjunto de compensações a incidir sobre os beneficiários:

a) Ocupação indevida/sem pedido válido.

b) Remoção/tentativa de ocupação sem pedido válido.

c) Não comparência na data/hora acordada (ORAC) ou instalação sem informação ao técnico da MEO indicado para o acompanhamento (ORAP).

d) Danos na rede da MEO.

e) Ausência de cartão de credenciação.

f) Incumprimento do ponto 3.9 da ORAC (licenças para operar na via pública).

g) Atraso na entrega de cadastro (instalação de cabos, intervenções, desvios de traçados e remoções).

h) Instalação e/ou utilização de cabos, equipamentos e acessórios de fixação não validados pela MEO.

Na versão 6 da ORAC, a MEO introduziu compensações a pagar pelos beneficiários relativas aos seguintes tipos de incumprimentos[43]:

Tabela 4. Proposta da MEO de penalidades por incumprimentos dos beneficiários da ORAC

Id	Incumprimento de condições previstas na ORAC	Penalidade por ocorrência
1	Acesso/Construção de PE/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido	1.000 + 100 x CV
2	Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x CV + 100 x TC
3	Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x CV + 100 x TC
4	Não comparência do técnico da Beneficiária na data/hora acordada para o acompanhamento	250
5	Ausência de cartão válido de Credenciação ORAC, por indivíduo	250
6	Ausência de Credenciação ORAC, por indivíduo	750
7	Ausência de licença para operar na via pública	750
8	Recusa de identificação de técnico da Beneficiária e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO	750
9	Incumprimento das condições de SST e Ambientais	1.500
10	Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção	750
11	Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados	1.500
12	Instalação e/ou utilização de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos da Beneficiária	750
13	Atraso na entrega de cadastro (instalação, intervenções, desvio de traçados e remoções)	d x 50 [Máximo 325]
14	Cedência a terceiros do espaço em conduta disponibilizado pela MEO	1.000 + 100 x CV + 100 x TC
15	Ausência de identificação de cabo, PL ou PE	500
16	Adequação de conduta e/ou CV por meios próprios	1.500

Unidade: Euros.
Legenda: CV: n.º de CV / TC: n.º de troços de conduta / d: dias úteis de atraso face ao prazo definido na oferta, conjugado com o limite de penalidade previsto.

Subsequentemente, a MEO[44] informou que reavaliou esta matéria propondo-se retirar as seguintes penalidades devido à sua menor criticidade:

[43] Relativamente à penalidade "*2. Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido*", a MEO definiu um período de 6 meses, que seria para se iniciar a 16.05.2017, durante o qual os beneficiários da ORAC poderiam remeter-lhe informação de cadastro (com o detalhe previsto) relativa a eventuais ocupações existentes indevidas, para regularizar o cadastro e faturação, findo o qual qualquer situação de ocupação indevida identificada seria passível de aplicação da respetiva penalidade, independentemente da data em que a instalação tenha tido lugar.

[44] Em carta de 29.06.2017, em resposta a fax da ANACOM de 31.05.2017.

a) Ausência de cartão válido de credenciação, por indivíduo – dado que está prevista uma penalidade para a ausência de credenciação válida, que a MEO considera uma atuação mais crítica e mais grave.

b) Ausência de licença para operar na via pública – assumindo-se que as autoridades competentes é que deverão fiscalizar se os beneficiários têm as necessárias licenças para operar, não podendo assim ser assacada à MEO qualquer responsabilidade a este respeito.

Por outro lado, a MEO, considerando a importância relativa da respetiva criticidade, propôs a revisão em baixa dos valores das seguintes penalidades:

a) Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para o acompanhamento: valor da penalidade igual ao preço proposto para acompanhamento em horário normal (62,90 euros).

b) Incumprimento das condições de SST e ambientais: redução de 1.500 euros para 1.000 euros.

c) Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados: redução de 1.500 euros para 750 euros.

d) Cedência a terceiros dos serviços disponibilizados pela MEO: ao invés de um valor variável, um valor único de 750 euros.

e) Ausência de identificação de cabo/PL/PE: redução de 500 euros para 250 euros.

f) Adequação de poste/desobstrução de condutas e/ou CV por meios próprios: redução de 1.500 euros para 1.000 euros.

Sobre esta matéria, a MEO apresentou a tabela seguinte, através da qual pretende fundamentar que, para um mesmo nível de criticidade (atribuído/considerado pela MEO), as penalidades são equivalentes, considerando as alterações entretanto propostas.

Tabela 5. Nova Proposta da MEO de penalidades por incumprimentos dos beneficiários da ORAC

Id	Incumprimento de condições previstas na ORAC	Penalidade por ocorrência	Revisão	Criticidade
1	Acesso/Construção de PE/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido	1. 1.000 + 100 x CV		1
2	Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x CV + 100 x TC		1
3	Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x CV + 100 x TC		1
4	Não comparência do técnico da Beneficiária na data/hora acordada para o acompanhamento	250	62,90	3
5	Ausência de cartão válido de Credenciação ORAC, por indivíduo	250	Eliminar	3
6	Ausência de Credenciação ORAC, por indivíduo	750		2
7	Ausência de licença para operar na via pública	750	Eliminar	3
8	Recusa de identificação de técnico da Beneficiária e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO	750		2
9	Incumprimento das condições de SST e Ambientais	1.500	1.000	1
10	Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção	750		2
11	Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados	1.500	750	2
12	Instalação e/ou utilização de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos da Beneficiária	750		2
13	Atraso na entrega de cadastro (instalação, intervenções, desvio de traçados e remoções)	d x 50 [Máximo 325]		3
14	Cedência a terceiros do espaço em conduta disponibilizado pela MEO	1.000 + 100 x CV + 100 x TC	750	2
15	Ausência de identificação de cabo, PL ou PE	500	250	3
16	Adequação de conduta e/ou CV por meios próprios	1.500	1.000	1

Unidade: Euros.
Legenda: CV: n.º de CV / TC: n.º de troços de conduta / d: dias úteis de atraso face ao prazo definido na oferta, conjugado com o limite de penalidade previsto.

A MEO informou ainda que não dispõe de informação sistematizada sobre o número de ocorrências para cada tipo de incumprimento, mas destacou que o maior volume de casos se refere a acessos indevidos e a ocupações ilícitas (incluindo de *drop* de cliente), sendo estes os incumprimentos que a MEO considera mais críticos e graves. Segundo a MEO, o volume de casos detetados tem vindo a crescer significativamente, resultado do facto de não dispor de mecanismos eficazes para pôr termo a estas situações, alegando haver uma convicção instalada no mercado de que "*o crime compensa*". Na opinião da MEO, apenas a introdução das penalidades pode reverter a situação e permitir à MEO a gestão adequada das suas infraestruturas. A MEO acrescentou ainda que dificilmente compreende as preocupações dos beneficiários sobre esta matéria alegando que a não aplicação de penalidades depende exclusivamente do seu comportamento, tendo para o efeito apenas de cumprir com as condições das ofertas.

A **AR Telecom** considera que a ORAC não deveria prever qualquer penalidade[45] a incidir sobre os beneficiários enquanto existirem situações de incumprimento pela MEO de SLA sem penalidade associada e que, a serem previstas, deverão ter valores equiparados aos existentes e entrar em vigor num prazo mínimo de 6 meses após a publicação e aceitação pela ANACOM, já que têm de ser difundidas e interiorizadas pelos intervenientes na cadeia de valor.

A **NOWO/ONI** considera abusiva a aplicação de um vasto conjunto de penalidades aos beneficiários, sendo que algumas[46] referem-se a incumprimentos cuja fiscalização não compete à MEO, por não ter autoridade para tal, pelo que, a seu ver, a secção 9 da ORAC deve ser eliminada. Não obstante, podendo ser razoável a aplicação de algumas penalidades aos beneficiários, a NOWO/ONI considera que tal deve apenas ocorrer após implementação de um padrão de EdI e uma demonstração efetiva da necessidade de imposição de penalidades face a comportamentos desconformes dos beneficiários.

Acresce, segundo a NOWO/ONI, que a retroatividade sem limitação temporal de aplicação das penalidades poderá originar situações insustentáveis, com a possibilidade de a MEO reverter em seu favor falhas de atualização de cadastros, uma vez que no passado foram atribuídas autorizações de instalação de redes em infraestruturas por entidades públicas ou concessionárias[47], as quais passaram para gestão da MEO (com as redes instaladas e sem garantia de que a MEO tenha registo das autorizações de instalação). Assim, entende a NOWO/ONI que a retroatividade de aplicação das penalidades não deverá ser permitida sob risco de poder levar a MEO a situações de abuso, revertendo as suas próprias falhas, a nível de atualização do seu cadastro com informação já fornecida, em vantagens financeiras.

A **VODAFONE** embora não se oponha à introdução de penalidades a incidir sobre os beneficiários, considera que tal teria de seguir as balizas traçadas pela ANACOM o que, a seu ver, não sucede, indo as mesmas para além do âmbito relacionado com a gestão e propriedade da infraestrutura da MEO e aplicando-se a ocorrências anteriores à própria introdução das penalidades. Neste contexto, a VODAFONE solicitou a suspensão do capítulo

[45] Em particular, a penalidade por "ausência de licença para operar na via pública" estaria fora do âmbito das ofertas porque as contraordenações recaem diretamente sobre a entidade responsável pelos trabalhos e relativamente à "ausência de identificação de cabo, PL ou PE", seria impossível garantir a manutenção das etiquetas ao longo dos anos (só faria sentido garantir tal no ato de instalação).

[46] E.g. penalidades 7 e 9, relacionadas com licenciamentos para operar na via pública e com as condições de saúde e segurança no trabalho e ambientais.

[47] E.g. Autarquias, Brisa, Estradas de Portugal, Refer (agora Infraestruturas de Portugal).

9 da ORAC, sendo que considera essencial que a MEO explique a base/fundamento para os respetivos valores, e questiona a legitimidade e interesse da MEO nas seguintes penalidades:

penalidade 7 – ausência de licença para operar na via pública – dada a possibilidade de a MEO exigir aos beneficiários os comprovativos das autorizações necessárias para operarem na via pública, a VODAFONE questiona o motivo para a MEO estabelecer esta penalidade. E se as licenças não existirem, questiona a VODAFONE que prejuízos tem a MEO, dado que a responsabilidade recai exclusivamente sobre os beneficiários.

penalidade 8 – incumprimento de condições de SST e Ambientais – a VODAFONE questiona que tipo de legitimidade tem a MEO para exigir o pagamento desta penalidade porque, mesmo que se verificasse alguma lesão para a MEO, esta estaria resguardada ao imputar tal responsabilidade aos beneficiários.

penalidade 10 – incumprimento de boas práticas técnicas – a VODAFONE considera que esta penalidade é tão genérica que abrange a oferta toda e, na prática, pode ser levantada tantas vezes quantas a MEO pretender, podendo este tipo de aproveitamento, preenchidos os pressupostos, configurar um caso de abuso de direito pela MEO que deve ser reprimido pela ANACOM.

penalidade 11 – deterioração das condições de operação da rede – a VODAFONE entende que esta regra tem um carácter extremamente abusivo. Tendo o beneficiário pago o pedido de análise de viabilidade e de instalação, o acompanhamento pela MEO e subscrito um seguro para cobrir eventuais danos na rede, considera a VODAFONE que a MEO também pretende que o beneficiário pague uma penalidade por "*incumprimento danoso reiterado das regras de atuação do beneficiário*".

A VODAFONE questiona se o acompanhamento pela MEO não serve precisamente para evitar que tais danos – acidentais – se produzam. Questiona ainda a VODAFONE quantas vezes sucederam danos de tal forma gravosos para que esta regra se torne justificável, e se sempre que ocorreu algum dano nas infraestruturas o seguro de responsabilidade civil não cobriu os danos. Nos casos em que o seguro de responsabilidade civil não cobriu os danos, a VODAFONE questiona por que motivo tem a MEO de receber o valor de uma penalidade pelo facto.

Por outro lado, sendo na oferta referido que "*Sem prejuízo de eventuais danos estarem cobertos pelo referido seguro, … o incumprimento danoso reiterado das regras de atuação do beneficiário, pode conduzir a que a MEO solicite a intervenção da ANACOM para legitimar a adoção de medidas que no caso sejam justificadas*", a VODAFONE questiona:

- se a ANACOM legitimou a MEO a aplicar estas penalidades automaticamente, ou se irá rever caso a caso a sua justificabilidade;
- quem vai "medir" o incumprimento, danoso e reiterado das ofertas; e
- se serão colocados em consideração e comparação os incumprimentos danosos e reiterados da MEO.

Na opinião da VODAFONE, se a resposta a estas questões for pouco clara e desequilibrada esta penalidade deve ser eliminada.

penalidade 13 – atraso na entrega de cadastro de ocupação pelo beneficiário – segundo a VODAFONE são inúmeros os casos em que a MEO[48] informa tardiamente os beneficiários sobre a necessidade de eventuais correções aos cadastros, mas não concede um prazo razoável para a sua correção a contar dessa mesma comunicação, ou seja, em casos em que os beneficiários entreguem os cadastros na data x, a MEO pode solicitar correções ao cadastro na data x+29 e começar a aplicar penalidades pela não entrega do cadastro corrigido a partir da data x+30, o que permite inflacionar[49] o valor das penalidades exigidas aos beneficiários, pelo que, no entender da VODAFONE, os prazos de entrega de cadastros deverão ser suspensos no caso em que a MEO exige a alteração dos mesmos.

A VODAFONE considera ainda que, caso as penalidades a pagar pelos beneficiários sejam cumulativas, tal não poderá deixar de se aplicar de forma idêntica à MEO (à luz do princípio de EdI), relevando que, atualmente e na prática, a MEO recusa que as penalidades a pagar pelos seus incumprimentos da ORAC sejam cumulativas (embora nada conste nas ofertas).

[48] Não estando imposto à MEO qualquer SLA relativo a prazo de resposta ao cadastro.

[49] Constituindo tal, segundo a VODAFONE, um caso de abuso de direito.

Da análise às alterações formuladas na ORAC (e na ORAP), a VODAFONE crê não estar preenchida a condição gizada pela ANACOM para justificar a introdução de penalidades porquanto as alterações promovidas pela MEO (i) nem garantem a autonomia, independência e/ou celeridade que a ANACOM e/ou os operadores alternativos reclamavam, (ii) nem são aptas a criar um nexo de causalidade direto entre a atuação dos beneficiários e (potenciais) danos nas infraestruturas de tal forma elevados que justifiquem as penalidades agora previstas pela MEO.

Sobre este aspecto, a VODAFONE realça ainda que a ORAC (e a ORAP) não pode ser confundida com o regime aplicável a um contrato "normal" em que, caso as contrapartes não possam aceitar as suas alterações contratuais unilateralmente impostas, possam pura e simplesmente solucionar a questão através de uma denúncia contratual. Em seu entender, se os operadores não utilizarem estas ofertas serão, em última análise, os clientes de serviços de comunicações eletrónicas que ficarão sem o seu prestador de serviços e sem a possibilidade de optar entre ofertas diferentes e competitivas.

A **NOS** considera que a introdução de penalidades por incumprimento dos beneficiários estava associada a uma maior liberdade e flexibilidade (e consequente responsabilização) da sua atuação sobre as infraestruturas da MEO e, excetuando o alargamento da *Extranet* da ORAC às áreas NC, não identifica outras melhorias. A NOS considera que o novo procedimento de intervenções e a introdução de uma *Extranet* ORAP para o serviço de informação sobre postes são uma ilusão, tendo a MEO introduzido penalizações sobre os beneficiários sem que estivesse cumprido o princípio de EdI nos procedimentos, pelo que defendeu que a ANACOM devia suspender as penalizações até serem apresentadas e incorporadas melhorias reais e substanciais na ORAC (e na ORAP) em linha com o princípio da EdI.

Sem prejuízo, a NOS analisou a adequação e proporcionalidade do plano de penalizações sobre os beneficiários e, numa apreciação geral, considera que o mesmo é irrazoável, desproporcionado, disparatado e inaceitável[50]. Não obstante, a NOS identificou penalizações que não se justificam e as que, justificando-se numa lógica de EdI, são desproporcionais e irrazoáveis tal como definidas.

[50] Assumindo a MEO, segundo a NOS, o papel de polícia, juiz e executor da sentença, num só momento e sem qualquer direito de resposta do beneficiário, em arrepio dos direitos básicos de um Estado de Direito.

Neste contexto, a NOS considera que as seguintes penalidades devem ser eliminadas:

penalidade 3 – remoção indevida: a NOS entende que esta penalidade se confunde com a penalidade associada ao acesso indevido (se existir uma remoção sem pedido para o efeito, entende a NOS que se está perante um acesso indevido).

penalidade 5 – ausência de cartão de credenciação: entende a NOS que a mera ausência de um documento não pode fundamentar a aplicação de uma compensação. Adicionalmente, não compreende como esta infração poderá ser provada.

penalidades 7 e 9 – ausência de licença para operar na via pública e incumprimento das condições e SST e ambientais: segundo a NOS, esta fiscalização não pode ser feita pela MEO, mas sim pelas autoridades competentes.

penalidade 8 – recusa de identificação ou de obedecer às indicações do técnico MEO: na opinião da NOS não há qualquer garantia da razoabilidade das exigências, do *know how* e formação da pessoa que se identifique como fazendo parte da MEO e, acima de tudo, não é uma situação comprovável.

penalidade 10 – incumprimento das boas práticas técnicas e operacionais: face ao novo processo das ofertas não compreende a NOS o que muda na liberdade de intervenção do beneficiário que justifique esta compensação. Adicionalmente, a NOS entende que tal apenas poderá ser invocado por técnico da MEO devidamente credenciado e após levantamento de auto de ocorrência e contestação pelo beneficiário, devendo ser alvo de análise e decisão por entidade independente.

penalidade 11 – deterioração das condições técnicas e operacionais: não compreende a NOS quais os parâmetros a que a identificação desta situação deverá atender, nomeadamente tendo em conta que se trata de uma rede que está em operação.

penalidade 14 – cedência a terceiros de espaço nas condutas e postes: a NOS não compreende porque razão num caso em que, por exemplo, a VODAFONE tenha alugado espaço de condutas suas à NOS e se esteja a transitar para condutas MEO, que o PE utilizado seja distinto. Em termos de troço, não compreende em que situações esta situação possa existir.

penalidade 15 – não identificação de cabos, PL ou PE: no entender da NOS, esta situação não pode dar azo a penalização pois não compreende como poderá ser fiscalizado (como determinar se o cabo não foi identificado e que essa identificação foi eliminada por intervenção de terceiros?).

penalidade 16 – desobstrução de condutas e/ou CV por meios próprios: considera a NOS que os beneficiários apenas podem ser penalizados pelos danos que possam implicar na infraestrutura da MEO (algo que já está previsto na oferta). Nos demais casos estas situações são consideradas como acessos indevidos, não fazendo sentido, no entender da NOS, a introdução desta penalidade em particular.

Segundo a NOS, as seguintes penalidades deverão ser alteradas, podendo ser equacionadas num contexto de cumprimento da EdI:

penalidade 2 – acesso sem pedido válido: considera a NOS que o valor desta penalidade é desproporcionado e sem limite, conduzindo tais situações ao pagamento das mensalidades vencidas desde o momento da instalação, não podendo ser aplicável a ocupações anteriores à entrada em vigor da oferta em que a penalidade seja inserida. Em termos práticos, entende a NOS que tal implicará que, perante uma ocupação não cadastrada pelo beneficiário, e na ausência de prova da data de instalação, as mensalidades vencidas só serão contabilizadas desde a data de entrada em vigor da versão da oferta em que sejam inseridas e a data de identificação no terreno da ocupação indevida. Assim, apenas no caso em que essa ocupação conduza a uma situação em que a conduta passa a estar inviável, é que, no entender da NOS, poderá existir uma penalidade ao beneficiário[51] (pois é nessa situação que poderá existir um dano à MEO), devendo o valor da penalidade estar associado à mensalidade associada à ocupação em causa (e.g. aplicação de um fator de 1,5 sobre o preço de ocupação das infraestruturas).

Segundo a NOS, existem ocupações nas condutas e postes da MEO que tiveram por base acordos específicos entre a NOS[52] e a MEO aquando do *spin-off* das duas empresas, não tendo existido qualquer obrigação de reporte do cadastro, pelo que estas situações não poderão ser alvo de penalidade. Entende a NOS que não faria

[51] Isto é, pagamento de um valor superior ao das mensalidades vencidas desde o momento da instalação (ou desde a data de entrada em vigor da oferta que introduziu a penalidade).

[52] Na altura PT Multimédia.

sentido a exigência de um elevado grau de fiabilidade da informação transmitida pelos beneficiários à MEO na sequência de instalações ocorridas em versões iniciais da ORAC, onde os procedimentos eram ineficientes, não podendo assim esta penalidade ser aplicada a períodos passados. Não obstante, na opinião da NOS, esta penalidade apenas poderá ser introduzida quando existir uma real EdI, relativa aos processos de viabilidade e instalação, e a MEO assegurar a disponibilização de informação de cadastro fiável, face à informação que detenha e aos cadastros que recebe dos beneficiários[53].

penalidade 4 – não comparência do técnico do beneficiário na data acordada: na opinião da NOS o valor da penalidade é desproporcionado, e não reflete a tolerância para atrasos que a MEO reflete nas suas próprias compensações para esta situação. Segundo a NOS, o seu técnico tem de esperar 2 horas e ligar ao técnico da MEO para assegurar que não está a caminho. Defende a NOS que o valor da penalidade deverá corresponder ao custo do acompanhamento.

penalidade 6 – ausência de credenciação: na opinião da NOS, não é claro como é que esta avaliação é feita, o que remete para a necessidade de existir um prazo que assegure a possibilidade de juntar prova da credenciação. Quanto ao valor da penalidade, entende a NOS que é também desproporcionado não podendo exceder 50% do valor do curso de credenciação. Segundo a NOS, no caso dos técnicos de instalação de *drop*, esta penalidade não poderá ser aplicável sem que exista uma alteração substancial ao processo de certificação, na medida em que as exigências que se colocam a um técnico que efetua a instalação de um cliente não são equiparáveis às de um técnico que efetua a instalação de rede. Na realidade, no entendimento da NOS, a instalação de um *drop* não faz sentido ter inerente a exigência de certificação dada a simplicidade do processo associado.

penalidade 13 – ausência de envio de cadastro: considera a NOS que o valor da penalidade é desproporcionado, devendo, por isso, ser reduzido. No que respeita à sua introdução, a NOS entende que não faz sentido que ocorra quando (i) a MEO demora anos a atualizar a informação de cadastro enviada no âmbito da ORAC –

[53] Segundo a NOS, a MEO tem, só na ORAC, cerca de 9 000 cadastros por incorporar e, no que à ORAP se refere, assume ter erros na informação sobre os postes de que dispõe no terreno (não é dada qualquer informação sobre o grau de incorporação dos cadastros que recebe dos beneficiários).

segundo a NOS, atualmente existem cerca de 9.000 cadastros relativos à ORAC no estado aceite que não passaram para pronto (i.e., que não foram incorporados no cadastro da MEO) – e (ii) a MEO refere não ter o cadastro atualizado dos seus postes, quanto mais da infraestrutura que nela se suporta. Na opinião da NOS, exigir penalizações sem que exista um controlo pela MEO do seu cadastro é desproporcionado e discriminatório.

Segundo a NOS, existe um tratamento assimétrico nas interações entre as partes: enquanto o beneficiário tem 30 dias para reclamar as penalidades identificadas pela MEO, e após esse prazo perde o direito à reclamação, a MEO apesar de dispor de 30 dias para responder à reclamação, não perde o direito à cobrança da penalidade, no caso de não responder durante esse prazo.

Refere ainda a NOS que a introdução das penalidades ao beneficiário não foi acompanhada por um reforço dos objetivos dos PQS e SLA aplicáveis à MEO, por forma a adequá-los ao contexto de EdI, para: (i) apresentação de orçamentos, (ii) processos em que MEO pode rejeitar a data proposta pelo beneficiário e reagendar deslocação, (iii) resposta da MEO com aceitação da comunicação de instalação na ORAP e (iv) resposta a pedidos de intervenção com atribuição de *ticket* (novo procedimento). Foi neste contexto que a NOS solicitou à ANACOM a suspensão da totalidade do regime de penalizações aplicável aos beneficiários até que os processos das ofertas reflitam o princípio de EdI e exista um quadro de compensações e prazos aplicável à MEO que abranja as situações em que a ação desta é requerida no âmbito das ofertas.

Sem prejuízo de a ANACOM no relatório de audiência prévia relativo à análise dos mercados 3a e 3b ter concordado, em geral, com uma maior responsabilização dos beneficiários associada à maior flexibilização dada à sua atuação, regista-se que a MEO introduziu, nas novas versões das ofertas, cerca de 16 penalidades (ou seja, o dobro das que propôs na sua resposta à referida consulta). À luz do princípio da proporcionalidade entende-se que a MEO deveria ter informado previamente (e documentado detalhadamente) a ANACOM sobre o número de ocorrências para cada tipo de incumprimento, que tenha sido efetivamente verificado e comprovado, pelos beneficiários de cada uma das condições da ORAC que fundamentasse a penalidade que iria propor.

Adicionalmente, constituindo a ORAC e a ORAP obrigações que pendem sobre a MEO, sendo esta a fornecedora dos serviços grossistas previstos nas ofertas é a MEO que tem de

assegurar o cumprimento estrito das condições das ofertas, motivo pelo qual foram, em cada uma, definidos pela ANACOM indicadores de desempenho (KPI), objetivos (SLA) e compensações (SLG) a pagar pelo incumprimento desses objetivos, devendo todos os prazos constantes das ofertas ter associadas compensações por incumprimento. Neste contexto, a ANACOM entende que a imposição de penalidades aos clientes grossistas das ofertas da MEO deve cingir-se a casos pontuais, como por exemplo o que já estava previsto na ORAP respeitante ao envio atempado pelo beneficiário dos cadastros de ocupação devidamente atualizados na sequência da conclusão de trabalhos de instalação, intervenção ou remoção relacionados com o acesso aos postes da MEO.

Sem prejuízo, a concordância da ANACOM veiculada em sede da análise dos mercados 3a e 3b com a imposição de penalidades aos beneficiários, resultou do entendimento de que estes teriam uma maior flexibilidade, por exemplo, na instalação de cabos (no âmbito da ORAC) através do envio de uma notificação no máximo com 3 dias úteis de antecedência, tendo essa concordância sido condicionada à análise da "*necessidade de avaliar o montante das penalidades, tendo em conta nomeadamente a gravidade do incumprimento e a sua proporcionalidade*".

Numa ótica de avaliação da implementação da EdI, a ANACOM solicitou à MEO, em 31.05.2017, o envio de cópia dos contratos que celebrou com empresas subcontratadas no âmbito do acesso às suas condutas e postes, tendo a MEO esclarecido que, na definição das penalidades por incumprimento dos beneficiários, não foi estabelecido qualquer tipo de associação entre as condições dos contratos celebrados entre a MEO e as empresas subcontratadas no âmbito de trabalhos referentes ao acesso e utilização das suas condutas e postes.

Segundo a MEO, as relações comerciais e contratuais estabelecidas com as empresas por si subcontratadas e as relações comerciais e contratuais estabelecidas entre a MEO e os beneficiários da ORAC/ORAP respeitam a realidades distintas, uma vez que os prestadores de serviço atuam por conta e em representação cabendo à MEO a responsabilidade integral por todo e qualquer ato e/ou omissão praticado por aquelas entidades, situação que diverge totalmente da relação existente entre a MEO e os beneficiários da ORAC e ORAP, inexistindo qualquer associação entre as duas realidades.

Relativamente a esta argumentação cumpre referir que é a MEO que parece estar a comparar realidades distintas, uma vez que não se trata de "danos" provocados pelos subcontratados

perante terceiros (relativamente aos quais, naturalmente, é a MEO que deve assumir a responsabilidade). Ou seja, por exemplo, se as empresas subcontratadas ao serviço da MEO fizerem "danos" perante terceiros, compreende-se que naturalmente seja a MEO a assumir toda a responsabilidade, sendo que não se crê que nessas situações os subcontratados não tenham de indemnizar a MEO (reconhecendo-se em todo o caso que, no limite, a MEO poderá mesmo resolver os contratos).

Assim, o que está em causa é saber se os incumprimentos dos subcontratados pela MEO relativos ao acesso e utilização das suas infraestruturas são comparáveis com os incumprimentos dos beneficiários da ORAC/ORAP relativamente aos quais a MEO introduziu penalidades nas novas versões das ofertas. Acresce que é a própria MEO que refere que nos contratos por si celebrados com os prestadores de serviço, o incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer obrigação contratual pode determinar o pagamento de indemnização pelos prejuízos causados, pelo que é de questionar quais são esses incumprimentos e quais as indemnizações previstas.

Neste contexto, a ANACOM solicitou novamente à MEO (por fax de 19.07.2017) o envio de cópia dos contratos celebrados com as empresas no âmbito de trabalhos referentes ao acesso e utilização das suas condutas e postes. Na sua resposta de 09.08.2017, a MEO enviou uma cópia de minuta de contrato.

A ANACOM não vê, por exemplo, qual a diferença entre a ausência de credenciação de um técnico de uma empresa subcontratada pela MEO e a mesma ausência de credenciação de um técnico de uma empresa subcontratada por um beneficiário; no entanto, da análise da minuta de contrato[54] disponibilizada pela MEO, verifica-se não existir qualquer semelhança entre as definições das penalidades (e dos respetivos valores) por incumprimento de obrigações das empresas subcontratadas pela MEO[55] e as definições das penalidades (e dos

[54] A MEO enviou uma minuta de contrato e não cópia dos contratos celebrados.

[55] De acordo com a informação que consta da minuta de contrato enviada pela MEO, estão previstas as seguintes penalidades por incumprimento de obrigação contratual por parte dos prestadores de serviço (os valores são determinados por cada ato/omissão verificado):

– **[IIC]**

respetivos valores) por incumprimento introduzidas pela MEO nas versões entretanto suspensas da ORAC e da ORAP. De facto, seria de esperar que infrações conducentes a alegados danos para a operação, gestão ou manutenção das redes da MEO, como as referidas para aplicação aos beneficiários, fossem igualmente previstas nos contratos com fornecedores da própria MEO que, em muitos casos, tem idênticas intervenções nas suas redes.

Sem prejuízo, a ANACOM avalia cada uma das penalidades que a MEO propõe introduzir na ORAC, relativamente ao respetivo montante e razoabilidade de aplicação, tendo em conta nomeadamente a gravidade do incumprimento e a sua proporcionalidade.

1. *Acesso/construção de PE/intervenção indevida sem autorização/pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de CV,* por incumprimento do 1.º parágrafo[56] do n.º 3.10 da ORAC v7

   Entende-se que se justifica a aplicação desta penalidade ao beneficiário da ORAC no caso de este aceder e/ou intervir em condutas da MEO e/ou construir PE sem a autorização da MEO. Verifica-se que a fórmula proposta é proporcional ao número de CV envolvidas no incumprimento, o que se aceita. Contudo, o valor total apurado pode ser desadequado uma vez que pode ser superior ao próprio preço de instalação de uma CV.

   Adicionalmente, apesar da natureza distinta dos incumprimentos que se referem a acesso, intervenção e construção de PE indevido(a), estando prevista a aplicação do mesmo valor de penalidade, considera-se adequado o estabelecimento de um valor de penalidade único de 100 euros por cada CV envolvida no incumprimento (ou seja, para que fique claro, a contabilização da penalidade é independente de outros fatores como o número de técnicos ou o número de PE envolvidos no incumprimento).

[redacted] **[FIC]**

[56] "*A Beneficiária não pode aceder e/ou intervir em condutas e infraestrutura associada da MEO, nem construir PE, sem ter a autorização explícita e válida da MEO para acesso a essas infraestruturas*".

2. *Ocupação indevida, por cabo ou equipamento sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de CV + 100 eur x n.º de troços de conduta,* por incumprimento do 2.º parágrafo[57] do n.º 3.10 da ORAC v7

Entende-se que se justifica, à partida, a introdução desta penalidade. Contudo, o seu valor não se encontra fundamentado, desconhecendo-se os pressupostos considerados pela MEO na sua definição.

Atendendo a que os contributos recebidos, no quadro dos procedimentos de audiência prévia e de consulta pública sobre o SPD, transmitiram factos novos relevantes para esta matéria, a mesma foi autonomizada da presente decisão, passando a constar do "sentido provável de decisão sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

Quanto à aplicação desta penalidade, entende-se que os beneficiários da ORAC devem ter a possibilidade de atualizar os seus cadastros, tarefa que se admite que exigirá muito tempo e outro tipo de recursos, numa altura em que os operadores se encontram a expandir a cobertura das suas redes e, portanto, têm recursos focados neste objetivo. Assim, entende-se que a entrada em vigor desta penalidade deve ocorrer 18 meses após a data em que a MEO remete ao beneficiário a informação georreferenciada do cadastro que tem das infraestruturas de rede desse operador, (i.e., dos cabos de rede, incluindo pontos de ligação e folgas de cabo, do beneficiário que ocupam as infraestruturas subterrâneas da MEO). Só assim o beneficiário da ORAC pode saber com maior certeza "*o que está em falta*", podendo comparar o seu cadastro com o que a MEO dispõe. De outro modo, o beneficiário seria obrigado a efetuar um levantamento exaustivo de todo o seu cadastro, sem saber o cadastro relativo à sua rede que a MEO tem disponível, o que manifestamente se apresenta como uma tarefa impraticável que exigiria muito mais tempo e recursos.

Sem prejuízo, devem os beneficiários proceder à atualização cadastral das ocupações das infraestruturas da MEO atendendo sempre às regras de elaboração de cadastro válido (relativas ao formulário, informação da planta e anexo à planta) previstas no Anexo 7 da Oferta. Neste contexto, a ANACOM entende que, no caso de o operador beneficiário

[57] "*A Beneficiária não pode ocupar condutas e infraestrutura associada da MEO sem ter a autorização explícita e válida da MEO para utilização das referidas infraestruturas*".

ter de fazer levantamentos para efeitos de atualização de cadastro no âmbito da ORAC, tais levantamentos não devem ser objeto de agendamento pela MEO ou de outro tipo de procedimentos (que não a notificação prévia à MEO), não estando sujeitos a penalidades por acesso indevido. Eventuais acompanhamentos pela MEO a estes levantamentos devem ser efetuados a expensas da própria MEO.

As pronúncias da MEO e da NOS ao SPD são reveladoras da leitura e entendimento distintos que cada uma das empresas tem relativamente ao teor dos "contratos" / "acordos específicos" na terminologia da NOS (celebrados em momento anterior à ORAC e ORAP). Embora sejam unânimes em reconhecer que os mesmos impõem obrigações de elaboração e disponibilização de informação cadastral, nenhuma das empresas se identifica como sujeito dessas obrigações. Perante este impasse, será legítimo presumir que, pelo menos em determinadas áreas ou ofertas, nenhuma das partes assegurou o seu cumprimento.

Por outro lado, o incumprimento destas obrigações – e a consequente aparente ausência de cadastro relativamente à ocupação de condutas e postes ocorrida ao abrigo de contratos/ acordos específicos anteriores às ofertas de referência –, aparentemente, não tem impedido a MEO de faturar pela respetiva ocupação. Tão pouco tem impedido a MEO de conhecer, no âmbito da ORAC, o estado de ocupação das suas condutas (o que implica que conheça quer o número de cabos, quer a secção dos mesmos), informação essa que consta da Extranet ORAC.

Ora, está, naturalmente, na disponibilidade das empresas envolvidas utilizar os meios legais que entendam necessários para dirimir o presente diferendo, podendo, caso considerem conveniente, recorrer à via judicial.

Sucede que ao propor a penalidade 2 – ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido –, a MEO pretende introduzir uma disposição cujo recorte (não obstante, conceptualmente, as penalidades só se aplicarem para o futuro) lhe permitiria penalizar, de forma indiferenciada qualquer ocupação que entendesse indevida, incluindo a ocupação de condutas e infraestruturas associadas (e de postes), ocorrida ao abrigo dos referidos contratos/acordos específicos.

Não dispondo a ANACOM de informação que lhe permita, no momento atual, avaliar o impacto da aplicação desta nas situações identificadas, não pode afastar a possibilidade

de, por esta via, se poder gerar um desequilíbrio contratual entre a MEO e as beneficiárias da ORAC (e da ORAP) que sejam parte nos ditos acordos ou contratos.

No quadro legal que à ANACOM cumpre aplicar, relevam, a este propósito, as obrigações de não discriminação e de transparência impostas à MEO (cfr. artigos 70.º e 67.º, da LCE, respetivamente).

A obrigação de não discriminação impõe ao respetivo sujeito que, em circunstâncias equivalentes, aplique «…*condições equivalentes a outras empresas que ofereçam serviços equivalentes e pres[te] serviços e informações a terceiros em condições e com qualidade idênticas às dos serviços e informações oferecidos aos seus próprios departamentos ou aos departamentos das suas filiais ou empresas associadas*.» (cfr. artigo 70.º, n.º 1 da LCE)

Constitui assim corolário da obrigação de não discriminação que em circunstâncias não equivalentes, não se apliquem condições equivalentes.

Por sua vez, a obrigação de transparência consiste na exigência «…*de publicitar, de forma adequada, as informações relativas à oferta de acesso (…) do operador, nomeadamente informações contabilísticas, especificações técnicas, características da rede, termos e condições de oferta e utilização, incluindo preços e todas as condições que limitam o acesso ou a utilização de serviços e aplicações, desde que permitidas pela lei ou pela regulamentação aplicáveis*.» (cfr. artigo 67.º, n.º 1 da LCE)

Também neste contexto, a ausência de informação mais precisa e consistente relativamente ao regime que tem sido aplicado nos casos de ocupação de condutas e postes ao abrigo dos referidos contratos e acordos anteriores às ofertas reguladas, não permite à ANACOM verificar o cumprimento, pela MEO das obrigações que lhe estão impostas.

Em suma e perante tudo o vindo de expor, a ANACOM entende conveniente e necessário esclarecer, previamente à aplicação de quaisquer penalidades por ocupação indevida por cabos instalados ao abrigo de contratos/acordos específicos celebrados em momento anterior à entrada em vigor da ORAC (e da ORAP), qual o regime a que os mesmos estão sujeitos.

Assim, analisada a informação até ao momento remetida pela MEO e pela NOS (no âmbito da presente consulta bem como em resposta ao pedido de informação da ANACOM de 17.10.2018), verifica-se que a ANACOM não dispõe ainda de informação que lhe permita analisar e decidir de forma adequada sobre o tratamento a dar aos casos de ocupação de condutas e infraestruturas associadas que tenham sido objeto de anteriores acordos específicos com a MEO. Como tal, estes casos deverão ser objeto de análise e tratamento específico, autónomo, sendo para o efeito necessário e adequado obter da MEO a informação que a seguir se identifica, ou outra que se venha a considerar necessária

Assim, os casos de ocupação de condutas e infraestruturas associadas que tenham sido abrangidos por acordos específicos com a MEO devem ser objeto de tratamento específico.

De modo a habilitar a análise, por esta Autoridade, das situações vindas de identificar, solicita-se, ao abrigo do n.º 1 do artigo 108.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 109.º da LCE, que a MEO, no prazo de 15 dias úteis a contar da notificação da presente decisão e do relatório de audiência prévia, esclareça o seguinte:

(a) Como fatura a MEO a ocupação de espaço em condutas e infraestrutura associada, efetuada ao abrigo de acordos e contratos específicos, designadamente anteriores à entrada em vigor da ORAC?

(b) A MEO dispõe de informação cadastral detalhada relativamente aos cabos instalados ao abrigo dos referidos acordos e contratos? Em caso de resposta afirmativa, qual o nível de detalhe da informação cadastral? Essa informação cadastral existe para todas as áreas geográficas abrangidas por esses acordos?

(c) Quais as condições (remuneratórias, obrigações de reporte de cadastro, requisitos técnicos, ou outras) que vigoravam nos contratos/acordos identificados?

(d) Para além das situações que se reconduzem aos acordos/contratos objeto do presente pedido de informação, existem outras situações em que a MEO tenha disponibilizado o acesso e utilização das condutas e infraestrutura associada, para instalação de cabos, mediante condições distintas das da ORAC? Sem elaboração e envio de cadastro à MEO?

(e) Como determina a MEO a ocupação das condutas, caso não disponha de cadastro detalhado, nomeadamente com informação sobre a secção dos cabos?

A informação a remeter em resposta às questões (a) a (e), deve ser desagregada por cada operador que tenha sido (ou seja ainda) parte em acordos ou contratos anteriores à entrada em vigor da ORAC e ao abrigo dos quais continue a reger-se a ocupação de condutas e infraestruturas associadas

Entende-se ainda que a ocupação pode não ser indevida, e por isso não sujeita a penalidade por incumprimento, caso o beneficiário tenha uma autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica, não obstante tais situações poderem avançar para litígios de propriedade das infraestruturas em causa. Assim, estando uma dada infraestrutura sob um litígio de propriedade, sendo reclamada por outra entidade que não a MEO, a ANACOM entende que, pelo menos até o litígio ser resolvido, não pode a MEO impor a penalidade 2 ao beneficiário. Ou seja, a penalidade 2 só se deve aplicar no caso de ocupação indevida de infraestruturas abrangidas no âmbito da ORAC e que não sejam objeto de litígio de propriedade (e desde que o beneficiário não detenha autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica).

3. *Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de CV + 100 eur x n.º de troços de conduta,* por incumprimento do 1.º parágrafo[58] do n.º 4.6 da ORAC v7

Verifica-se que a penalidade prevista por remoção indevida, de cabo ou equipamento do próprio beneficiário, é apurada de forma absolutamente idêntica à penalidade por ocupação indevida, de cabo ou equipamento. Uma vez que a remoção liberta espaço em conduta para ocupação subsequente, inclusive pela própria MEO, não se compreende a aplicação da penalidade. Acresce que, nos casos em que a remoção de um cabo ou equipamento possa ser considerada indevida, a ocupação das condutas (até à remoção) pode ter sido inteiramente válida, podendo inclusive a MEO ter faturado essa ocupação, pelo que a aplicação da penalidade não é a mais adequada. Em todo o caso, uma

[58] "*A Beneficiária não pode remover cabos e/ou equipamentos, das condutas e infraestrutura associada da MEO, sem deter uma autorização explícita para o efeito da MEO. Caso a Beneficiária pretenda remover os seus cabos e/ou equipamentos, deverá formalizar esse pedido junto da MEO nos termos abaixo descritos*" (na secção 4.6 da ORAC).

remoção indevida consubstancia, em última instância, um acesso indevido pelo que já será penalizada nesse âmbito.

Assim, esta penalidade deve ser eliminada da ORAC.

4. *Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para o acompanhamento – 250 euros (revisto para 62,90 euros),* por incumprimento do 9.º parágrafo[59] do n.º 4.3.1 da ORAC v7

A MEO refere que esta penalidade se aplica exclusivamente aos acompanhamentos de instalações e não aos acompanhamentos de intervenções urgentes e não urgentes. Ora, no caso das instalações realizadas pelos beneficiários e que sejam acompanhadas pela MEO, a ORAC não prevê qualquer tipo de penalização pelo atraso do técnico da MEO. Assim, de forma equivalente, entende-se que a ORAC também não deverá prever penalidades por atraso ou por não comparência de técnico do beneficiário, pelo que não deve ser penalizado o atraso do beneficiário nessas situações, devendo, por conseguinte, manter-se a eliminação da penalidade 4.

5. *Ausência de cartão válido de credenciação ORAC, por indivíduo – 250 euros*, por incumprimento do 3.º parágrafo[60] do n.º 3.2 da ORAC v7

Regista-se que em 29.06.2017 a MEO propôs retirar esta penalidade, o que se aceita.

6. *Ausência de credenciação ORAC por indivíduo – 750 euros,* por incumprimento do 2.º parágrafo[61] do n.º 3.2 da ORAC v7

Esta situação é, à partida, mais gravosa do que a anterior que se refere apenas à não identificação e não apresentação de cartão de credenciação ORAC válido, sem prejuízo de o colaborador do beneficiário deter aquela credenciação. Assim, entende-se que se justifica uma penalização por ausência de credenciação ORAC do colaborador do

[59] "*Os técnicos da Beneficiária obrigam-se a comparecer na data/hora acordada, por forma a que o acompanhamento possa ser concretizado pelos técnicos da MEO*".

[60] "*Durante os trabalhos de acesso a condutas, os colaboradores da Beneficiária e de empresas subcontratadas devem apresentar-se devidamente identificados e deter o cartão válido de credenciação ORAC*".

[61] "*No âmbito do acesso às infraestruturas da MEO para realização de trabalhos, nomeadamente instalação, intervenção e remoção de cabos e equipamentos, qualquer colaborador da Beneficiária, ou de empresa subcontratada que estejam em obra e a aceder a essas infraestruturas, tem de estar obrigatoriamente credenciado pela MEO, ou outras entidades reconhecidas por esta, tendo por base os princípios gerais e regras de credenciação previstas no Anexo 6*".

beneficiário. Contudo, o valor proposto pela MEO parece excessivo, considerando-se à partida mais adequado para o efeito a aplicação de uma penalidade de 460 euros, correspondente aproximadamente ao dobro do preço de uma credenciação ORAC.

A ANACOM entende que para averiguar se o técnico do beneficiário está/é credenciado a MEO deve ter presente e considerar que a entidade credenciadora dispõe de um prazo de 5 dias úteis (após a realização dos exames de credenciação) para proceder à disponibilização (à MEO ou ao beneficiário) da lista atualizada de técnicos credenciados. Neste contexto, esta penalidade apenas tem aplicação caso se confirme a ausência de credenciação do técnico que acedeu às infraestruturas.

Deve ainda ficar claro que se trata de uma penalidade apenas aplicável ao(s) indivíduo(s) que executa(m) os trabalhos nas condutas da MEO, e não a eventuais ajudantes (incluindo motoristas) que obviamente não têm que possuir tal credenciação.

7. *Ausência de licença para operar na via pública – 750 euros,* por incumprimento do n.º 3.9[62] da ORAC v7

Regista-se que em 29.06.2017 a MEO propôs retirar esta penalidade, o que se aceita.

8. *Recusa de identificação de técnico do beneficiário e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO – 750 euros,* por incumprimento do 4.º parágrafo[63] do n.º 3.2. da ORAC v7

O incumprimento pelo beneficiário do disposto na primeira parte do 4.º parágrafo do n.º 3.2 da ORAC parece subsumir-se à penalidade 6 relativa à ausência de credenciação ORAC, na medida em que esta servirá, em última instância, para colmatar a necessidade de identificação do indivíduo. Adicionalmente, quanto à imposição de uma penalidade por não obediência a solicitações de técnicos da MEO, julga-se que a mesma por ser de âmbito genérico poderá resultar em situações dúbias, entendendo-se que, os técnicos do beneficiário ao serem detentores de uma credenciação ORAC estão, à partida,

[62] "*Todas as licenças necessárias para operar na via pública deverão ser solicitadas e obtidas junto das entidades competentes, por parte da Beneficiária e de forma prévia ao acesso e à instalação*".

[63] "*Adicionalmente os técnicos das Beneficiárias não podem recusar a sua identificação e têm de respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO*".

habilitados a seguir todos os procedimentos e indicações para os quais foram competentemente formados por entidades credenciadoras indicadas pela própria MEO.

Assim, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAC.

9. *Incumprimento das condições de SST e Ambientais – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros),* por incumprimento dos n.os 9 e 10 do anexo 7 da ORAC v7

Subsequentemente[64] a MEO propôs eliminar esta penalidade, o que se aceita.

Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAC.

10. *Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção – 750 euros,* por incumprimento dos n.os 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 do anexo 7 da ORAC v7

Em primeiro lugar, relativamente a *boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção* entende-se que é do próprio interesse do beneficiário da ORAC, enquanto cliente de uma oferta grossista que regula o acesso às infraestruturas (neste caso, de condutas) do operador com PMS, cumprir com as condições estipuladas nessa oferta. Aliás, para esse efeito o beneficiário da oferta é já obrigado a deter uma credenciação que o habilita a atuar em conformidade com tais práticas técnicas e operacionais, sendo ele próprio penalizado caso incumpra com as regras previstas. Por exemplo, relativamente à incorreta elaboração do traçado dos cabos no cadastro para efeitos de pedido de instalação pelo beneficiário, o mesmo será considerado inválido, o que obrigará naturalmente o beneficiário da ORAC a corrigir e a enviar novamente à MEO um cadastro correto, atrasando assim, nos casos de cadastros para efeitos de pedido de instalação, o seu próprio processo de instalação de cabos, estando em todo o caso a remuneração da MEO pelo serviço de validação do pedido de instalação já prevista na oferta, motivo pelo qual não se justifica a aplicação de mais uma penalidade ao beneficiário.

Aliás, as condições previstas nos n.os 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 do anexo 7 para imposição desta penalidade incidem exclusivamente sobre os clientes da ORAC, não havendo garantia de que entidades subcontratadas ao serviço da MEO também não possam incumprir com

[64] Na apresentação feita pela MEO na reunião de 14.11.2017.

boas práticas *técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção* sendo que, nesse caso, não estão sujeitas a qualquer penalização.

Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAC. Esta eliminação não obsta, naturalmente, a que, nos termos gerais do Direito, a MEO venha a exigir dos beneficiários o ressarcimento de eventuais danos que estas comprovadamente venham a provocar. De qualquer modo, deve a MEO manter a ANACOM informada sobre situações de incumprimentos relativas a eventuais danos causados pelos beneficiários para uma reavaliação desta matéria.

11. *Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco a integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados – 1.500 euros (revisto para 750 euros),* por incumprimento do 6.º parágrafo do n.º 4.3[65]. da ORAC v7

Sem prejuízo de se entender que o valor desta penalidade não está fundamentado, também não foram apresentadas pela MEO e desconhece-se qualquer tipo de situações concretas tipificadas como *deterioração das condições de operação da rede (e dos equipamentos) e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou da qualidade dos serviços prestados*, que tenham sido detetadas pela MEO e sejam imputáveis aos beneficiários.

Adicionalmente, as situações tipificadas na ORAC como risco de deterioração nas condições de operação da rede, subsumindo-se à não existência de espaço, não parecem suscetíveis de justificar uma penalização aos beneficiários.

As situações tipificadas como colocação em risco da integridade da rede parecem, à partida, subsumir-se à penalidade 12 relativa aos cabos (e destino dos mesmos) utilizados pelos beneficiários nas condutas da MEO. Em concreto, no tocante aos cabos que encaminham alimentação elétrica (tele-alimentação), realça-se que estão instalados há muitos anos nas condutas, cabos coaxiais tele-alimentados, submetidos a 60 Vac, os quais não constituíram risco para a integridade da rede, nem para pessoas e/ou bens. Assim, não se entende considerar, de *per se,* os cabos tele-alimentados como

[65] "*Acresce que a Beneficiária deverá assegurar, no âmbito da utilização do serviço ORAC, o cumprimento das condições técnicas e operacionais constantes da oferta, por forma a evitar a deterioração das condições de operação da(s) rede(s) e dos equipamentos instalados da MEO e de terceiros e/ou a colocar em risco a integridade da(s) rede(s) e dos equipamentos instalados da MEO e de terceiros e/ou a qualidade dos serviços prestados*".

constituindo um risco[66], pelo que não deverão ser alvo de qualquer penalidade, podendo-se rever esta posição caso a MEO fundamente adequadamente o motivo pelo qual considera que estes cabos põem em risco a integridade da rede.

Quanto à disposição que prevê a penalização de situações de colocação em risco da qualidade dos serviços prestados, entende-se que por não estarem tipificadas em concreto na ORAC, dado o carácter lato, não deverão ser alvo de penalidade.

Neste contexto, e até porque nos termos da ORAC o beneficiário obriga-se a contratar e a manter permanentemente atualizado um seguro de responsabilidade civil que cubra eventuais danos provocados quer pelos meios instalados quer pelas pessoas ao seu serviço, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAC.

12. *Instalação e/ou utilização de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos do beneficiário – 750 euros*, por incumprimento do 1.º parágrafo[67] do n.º 4.8 da ORAC v7

Não obstante desconhecer-se o número concreto de situações identificadas de instalação e/ou utilização de cabos ou equipamentos pelos beneficiários que não estejam previstos no catálogo de cabos e equipamentos, entende-se que esta penalidade se justifica. Contudo por o seu valor (750 euros por cabo) não estar fundamentado e ser desproporcional, face ao valor do próprio cabo, entende-se que deverá ser corrigido, sendo mais adequada a aplicação de uma penalidade de 50 euros[68] por cada cabo instalado não previsto no catálogo de cabos.

Adicionalmente, entende-se que o *"Catálogo de cabos e equipamentos do beneficiário*", atendo o princípio de EdI, é aplicável aos beneficiários e à MEO, pelo que deve ser redenominado em conformidade, passando a designar-se por "*Catálogo de cabos e equipamentos*".

Sem prejuízo para a alteração da penalidade 12 na ORAC, a aplicação da mesma fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final

[66] Sem prejuízo de se poder especificar na(s) oferta(s) a tensão máxima aceitável para cabos tele-alimentados.

[67] "*A Beneficiária só pode instalar cabos e equipamentos que constem do Catálogo de Cabos e Equipamentos da Beneficiária*".

[68] Valor base de referência das penalidades aplicáveis à MEO na ORAC (vide tabela da pág. 27 da ORAC v5.2).

correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019" (vide ponto decisional D 10 previsto nesse novo SPD).

13. *Atraso na entrega de cadastro (instalação de cabos, intervenções, desvios de traçados e remoções) – d x 50 euros (máx. 325),* por incumprimento do 1.º parágrafo[69] do n.º 4.9 da ORAC v7

Reconhece-se a relevância do envio atempado pelos beneficiários, à MEO, do cadastro atualizado na sequência da conclusão dos trabalhos realizados nas condutas. Assim, aceita-se quer a definição da penalidade na ORAC, quer o respetivo valor (incluindo o valor limite), estando ambos em linha com a penalidade e respetivo valor (similar) imposto aos beneficiários da ORAP e aprovado pela ANACOM por deliberação de 19.09.2013.

Esclarece-se que nas situações de ocupação indevida (que pressupõem sempre o não envio de cadastro à MEO), a penalidade 2 deverá ser aplicada cumulativamente com a penalidade 13 pelo não envio (atempado) de cadastro. Clarifica-se ainda que a aplicação (cumulativa) da penalidade 13 (com a penalidade 2) deve ser feita por cada situação "contínua" de ocupação indevida, i.e., no caso ser detetada a ocupação indevida num determinado conjunto de CV e troços de condutas que são contínuas entre si, considera-se que se pode estar perante uma situação de não envio de um (único) cadastro devendo, por isso, aplicar-se o valor máximo (325 euros) da penalidade 13.

Por outro lado, na sequência de pedido de intervenção da VODAFONE relativo a esta matéria, entende-se que o prazo de entrega de cadastro ORAC pelo beneficiário à MEO deverá ser contabilizado expurgados os períodos não imputáveis ao beneficiário, conforme entendimento apresentado da secção 2.4.2 do presente documento.

[69] "*Após a conclusão dos serviços de acesso e instalação, remoção e desvios de traçado, a Beneficiária é obrigada a remeter à MEO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário, os respetivos cadastros válidos em conformidade com o procedimento previsto no Anexo 3*".

14. *Cedência a terceiros do espaço em CV/conduta disponibilizado pela MEO – 1.000 € + 100 € x n.º de CV + 100 € x n.º de troços de conduta (revisto para um valor único de 750 euros)*, por incumprimento do n.º 3.11[70] da ORAC v7

O acesso às infraestruturas previstas na ORAC deve ser solicitado através de um pedido/notificação do beneficiário à MEO (que é a detentora e/ou gestora das mesmas), não devendo o espaço em CV/conduta disponibilizado pela MEO ser cedido pelo beneficiário a terceiros.

Com efeito, entende-se que uma cedência pelo beneficiário da ORAC a terceiros, do espaço em CV/conduta que lhe é disponibilizado pela MEO, resulta numa ocupação indevida situação que, a existir, já é penalizada nesse âmbito (vide penalidade 2 supra).

Sem prejuízo, entende-se que nada impede que um beneficiário da ORAC possa partilhar o(s) seu(s) cabo(s) instalado(s) nas condutas da MEO com terceiros, nomeadamente em situações de coinvestimento em que, apesar de, por exemplo, um cabo de fibra ótica ser instalado por um beneficiário no espaço em CV/conduta disponibilizado pela MEO, determinadas fibras podem ser cedidas, acedidas ou partilhadas por um terceiro operador.

Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAC.

15. *Ausência de identificação de cabo, PL ou PE – 500 euros (revisto para 250 euros),* por incumprimento do n.º 4.3.6[71] da ORAC v7

Apesar de se entender (reiterar – vide ponto 39 da decisão da ANACOM de 26.05.2006 sobre alterações à ORAC) que cada cabo do beneficiário deverá estar corretamente identificado nas CV, discorda-se da definição de uma penalidade por ausência de identificação. Com efeito a previsão de tal penalidade poderá dar azo a múltiplas situações de remoção da identificação dos cabos com consequente penalização a impor ao respetivo detentor. Releva-se, por exemplo, que uma identificação de um cabo numa conduta ou CV reveste uma situação completamente distinta da identificação de um

[70] "*A Beneficiária não poderá ceder, alugar, revender a terceiros, a qualquer título, o espaço disponibilizado pela MEO, devendo este ser utilizado única e exclusivamente para a instalação dos seus próprios cabos e equipamentos*".

[71] "*No âmbito da ORAC, os cabos devem estar identificados nas CV com um código que permita a identificação do seu proprietário, em conformidade com o Anexo 7. (…) Os PE e PL da Beneficiária também devem estar identificados no interior das CV, de forma clara e explícita, em conformidade com o disposto no Anexo 7*".

circuito alugado num PTR (obrigação da MEO), embora se considere que a ausência de identificação de cabos numa conduta ou CV pode colocar algumas dificuldades na identificação do proprietário, nomeadamente caso não haja informação de instalação ou cadastro remetido pelo beneficiário que o comprove.

Este entendimento da ANACOM é corroborado pela AR Telecom que considera ser impossível garantir a manutenção das etiquetas ao longo dos anos, só fazendo sentido garantir tal no ato de instalação e, tal como solicitado pela NOWO/ONI, com uma etiquetagem que apenas identifique o beneficiário dos cabos, mas sem numeração individual de cada cabo.

Neste contexto, sem prejuízo de se entender que esta penalidade não deverá constar da ORAC, reitera-se a necessidade de os cabos dos beneficiários deverem estar sempre identificados nas CV com um código que permita a identificação do seu proprietário.

16. *Desobstrução de conduta e/ou CV por meios próprios – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros),* por incumprimento do 2.º parágrafo do n.º 4.7[72] da ORAC v7

Entende-se que na imposição de uma penalidade por desobstrução de conduta por meios próprios, há que atender ao tipo de desobstrução. Com efeito, a ANACOM entende que nos casos de desobstruções que envolvam exclusivamente atividades de limpeza de CV, de desassoreamento dos tubos das condutas e/ou desobstruções de aro e tampa de CV que por algum motivo estejam cobertas de betuminoso, os beneficiários podem efetuar aqueles trabalhos, devendo sempre informar a MEO – esta matéria é analisada de forma detalhada na secção 2.3.8 do presente documento.

Assim, ficam apenas sujeitos a penalização os outros tipos de desobstrução acolhendo-se assim parcialmente a pretensão da NOWO/ONI de não se aplicar uma penalidade de 1.000 euros às situações que impedem o beneficiário de agilizar uma desobstrução de troço de conduta e/ou CV.

Finalmente, a ANACOM entende que, tratando-se de matéria nova e complexa e potenciadora de situações de conflito entre a MEO e os beneficiários, o que não se deseja, a aplicação das penalidades a incidir sobre os beneficiários da ORAC não deve ser imediata, havendo necessidade de um período de transição. Assim, com exceção da penalidade 2, que tem um

[72] "*A Beneficiária nunca pode efetuar as desobstruções de condutas e de CV da MEO através de meios próprios*".

período de transição mais alargado, entende-se que as penalidades por incumprimento do beneficiário devem entrar em vigor no prazo de 3 meses após a publicação da próxima versão da ORAC.

Assim:

D 7. Devem ser eliminadas da secção 9 da ORAC as seguintes penalidades:

3. **Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de CV + 100 eur x n.º de troços de conduta, por incumprimento do 1.º parágrafo do n.º 4.6 da ORAC v7.**

4. **Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para a instalação/acompanhamento: 62,90 euros, por incumprimento do 9.º parágrafo do n.º 4.3.1 da ORAC v7.**

5. **Ausência de cartão válido de credenciação ORAC, por indivíduo – 250 euros, por incumprimento do 3.º parágrafo do n.º 3.2 da ORAC v7.**

7. **Ausência de licença para operar na via pública – 750 euros, por incumprimento do n.º 3.9 da ORAC v7.**

8. **Recusa de identificação de técnico do beneficiário e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO – 750 euros, por incumprimento do 4.º parágrafo do n.º 3.2. da ORAC v7.**

9. **Incumprimento das condições de SST e Ambientais – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros), por incumprimento dos n.ºs 9 e 10 do anexo 7 da ORAC v7.**

10. **Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção – 750 euros, por incumprimento dos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 do anexo 7 da ORAC v7.**

11. **Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco a integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados – 1.500 euros (revisto para 750 euros), por incumprimento do 6.º parágrafo do n.º 4.3. da ORAC v7.**

14. **Cedência a terceiros de espaço em CV/conduta não comunicada à MEO: 1000 euros + 100 euros x n.º de CV + 100 euros x n.º troços de conduta (revisto para um valor único de 750 euros), por incumprimento do n.º 3.11. da ORAC v7.**

15. **Ausência de identificação de cabo, PL ou PE – 500 euros (revisto para 250 euros), por incumprimento do n.º 4.3.6 da ORAC v7.**

D 8. **Devem ser alteradas, na secção 9 da ORAC, as seguintes penalidades, nos termos em que se indicam:**

1. **Acesso/Construção de PE/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido: 100 euros x n.º CV envolvidas no incumprimento.**

6. **Ausência de credenciação ORAC por indivíduo: 460 euros.**

12. **Instalação de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos: 50 euros por cabo ou equipamento instalado.**

    A aplicação desta penalidade fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

16. **Desobstrução de conduta e/ou CV por meios próprios: 1000 euros. Esta penalidade não se aplica a desobstruções que envolvam exclusivamente atividades de limpeza de CV, de desassoreamento dos tubos das condutas e/ou desobstruções de aro e tampa de CV que por algum motivo estejam cobertas de betuminoso.**

D 9. **Com exceção da penalidade 2, as penalidades por incumprimento do beneficiário devem entrar em vigor no prazo de 3 meses após a publicação da próxima versão da ORAC.**

D 10. **A penalidade 2 entra em vigor 18 meses após a data em que a MEO remete ao beneficiário da ORAC a informação georreferenciada do cadastro que tem de todas as ocupações de cabos de rede (incluindo PE, PL e FC) que o beneficiário possui nas infraestruturas da MEO.**

D 11. **No caso de o beneficiário ter de fazer levantamentos para efeitos de atualização de cadastro no âmbito da ORAC, tais levantamentos não devem ser objeto de agendamento pela MEO ou outro tipo de procedimentos (que não a notificação prévia à MEO), não estando sujeitos à penalidade por acesso indevido (penalidade 1). Eventuais acompanhamentos pela MEO a estes levantamentos devem ser efetuados a expensas da própria MEO.**

D 12. **Os casos de ocupação de condutas e infraestruturas associadas que tenham sido abrangidos por acordos específicos com a MEO devem ser objeto de tratamento específico.**

De modo a habilitar a análise, por esta Autoridade, das situações vindas de identificar, solicita-se, ao abrigo do n.º 1 do artigo 108.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 109.º da LCE, que a MEO, no prazo de 15 dias úteis a contar da notificação do projeto de decisão da ANACOM a notificar à Comissão Europeia, ao BEREC e às autoridades reguladoras nacionais dos outros Estados-Membros sobre alterações à ORAC e à ORAP e do presente relatório de audiência prévia, esclareça o seguinte:

(a) Como fatura a MEO a ocupação de espaço em condutas e infraestrutura associada, efetuada ao abrigo de acordos e contratos específicos, designadamente anteriores à entrada em vigor da ORAC?

(b) A MEO dispõe de informação cadastral detalhada relativamente aos cabos instalados ao abrigo dos referidos acordos e contratos? Em caso de resposta afirmativa, qual o nível de detalhe da informação cadastral? Essa informação cadastral existe para todas as áreas geográficas abrangidas por esses acordos?

(c) Quais as condições (remuneratórias, obrigações de reporte de cadastro, requisitos técnicos, ou outras) que vigoravam nos contratos/acordos identificados?

(d) Para além das situações que se reconduzem aos acordos/contratos objeto do presente pedido de informação, existem outras situações em que a MEO tenha disponibilizado o acesso e utilização das condutas e infraestrutura

associada, para instalação de cabos, mediante condições distintas das da ORAC? Sem elaboração e envio de cadastro à MEO?

(e) Como determina a MEO a ocupação das condutas, caso não disponha de cadastro detalhado, nomeadamente com informação sobre a secção dos cabos?

A informação a remeter em resposta às questões (a) a (e), deve ser desagregada por cada operador que tenha sido (ou seja ainda) parte em acordos ou contratos anteriores à entrada em vigor da ORAC e ao abrigo dos quais continue a reger-se a ocupação de condutas e infraestruturas associadas.

D 13. Para efeitos da penalidade 2, uma ocupação pode não ser indevida, e por isso não sujeita a penalidade por incumprimento, caso o beneficiário tenha uma autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica.

2.1.8. Oferta de fibra ótica escura FOE-ORAC (e FOE-ORAP)

Na decisão de 23.03.2017 relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM impôs à MEO a obrigação de disponibilização de fibra escura[73], quando não haja espaço em condutas (ou postes) e exista fibra disponível nesses troços específicos de conduta (ou poste).

Em 30.05.2017, a MEO informou sobre a publicação da versão 7 da ORAC (e da versão 5 da ORAP), a qual integra uma oferta de fibra ótica escura FOE-ORAC (FOE-ORAP) nos casos de ausência de espaço em conduta (ou em poste) e quando exista fibra ótica disponível nos troços em causa, tendo sido incluídas no anexo 9 da ORAC (e da ORAP) as respetivas condições técnicas, indicadores de qualidade de serviço, objetivos e compensações por incumprimento, preços e procedimentos associados ao serviço FOE-ORAC (FOE-ORAP), com efeitos a 30.06.2017 (ofertas entretanto suspensas).

[73] Vide ponto 5.94 da decisão final da ANACOM: "*A oferta de fibra escura deve ser disponibilizada pela MEO no prazo de 2 meses após a notificação da decisão final relativa à presente análise, podendo constar do âmbito da ORAC e da ORAP ou constituir uma oferta de referência autónoma*".

2.1.8.1. Condições técnicas e procedimentos

Segundo a MEO, as suas fibras óticas são elegíveis para a FOE-ORAC (FOE-ORAP), sempre que:

a) estiverem "mortas" no cabo associado e não terminadas em ponto de distribuição ótica (PDO) ou em reserva quando terminadas em cabo ou em junta (à exceção de 10% da totalidade dessas fibras, valor arredondado para cima em pares de fibras, num mínimo nunca inferior a 2 pares de fibras óticas);

b) os pontos de flexibilidade de acesso a essas fibras são os mais próximos das CV adjacentes ao traçado de condutas inviável (dos postes dos PE do traçado de postes pretendido pelo beneficiário), não excedendo mais de 300 metros de distância, reunindo condições técnicas e de espaço para instalação de uma "*junta de interface*", podendo corresponder a equipamentos dentro da CV (ou em postes).

2.1.8.2. PQS, SLA e SLG

A MEO introduziu na oferta de FOE-ORAC (FOE-ORAP), PQS, SLA e SLG, tendo-os alinhado com a ORCE, exceto no que respeita ao período de avaliação dos indicadores e ao prazo máximo de reparação. Quanto ao período de avaliação a MEO definiu um período anual, alegando que a procura esperada para a oferta é muito reduzida (não se justificando, por isso, no seu entender, um período mais curto), sendo as penalidades por incumprimento dos PQS processadas anualmente, assim como a avaliação dos PQS.

Tabela 6. PQS relativos à FOE-ORAC (FOE-ORAP) – objetivos e compensações por incumprimento

PQS	Objetivo		Compensação por incumprimento	
	SLA	Ocorrência (% dos casos)	Atraso (A) (face ao SLA)	Penalidade
PQS1 – prazo máximo de análise de viabilidade	20 dias consecutivos	90%	A ≤ 5 5 < A ≤ 20 A > 20	25% × Preço de análise de viabilidade 50% × Preço de análise de viabilidade 100% × Preço de análise de viabilidade
PQS2 – prazo máximo de instalação	40 dias consecutivos	95%	A ≤ 5 5 < A ≤ 10 10 < A ≤ 15 A > 15	25% × Preço anual por fibra / 12 50% × Preço anual por fibra / 12 100% × Preço anual por fibra / 12 [100% + 7% × (A-15)] × Preço anual por fibra / 12
PQS3 – prazo máximo de reparação	12 horas úteis	90%	A ≤ 25% 25% < A ≤ 50% 50% < A ≤ 75% A > 75%	25% × Preço anual por fibra / 12 50% × Preço anual por fibra / 12 100% × Preço anual por fibra / 12 [100% + 2 × (A-75%)] × Preço anual por fibra / 12
PQS4 – disponibilidade de serviço	99,50%	100%	-	-

Segundo a MEO:

- PQS1 – foi alinhado com o prazo máximo de 20 dias consecutivos para a análise de viabilidade definido na ORCE.
- PQS2 – foi alinhado com o prazo de instalação de acessos tipo 2 definido na ORCE[74].
- PQS3 – foi definido em 12 horas úteis porque o serviço de FOE não tem equipamento ativo ligado a sistemas de gestão remota nos PTR[75], o que, segundo a MEO, impossibilita a deteção, diagnóstico e resolução rápida da avaria, sendo esperada procura em zonas periféricas dos centros urbanos e rurais, onde o acesso é mais difícil e moroso, inviabilizando objetivos de PQS mais exigentes.
- PQS4 – foi alinhado com o objetivo para a disponibilidade dos circuitos de 1 Gbps e 10 Gbps definido na ORCE.

[74] A MEO espera que, em particular o serviço de FOE-ORAP, seja solicitado em zonas mais periféricas dos centros urbanos e nas zonas rurais, sendo tendo justificado o alinhamento com o prazo de instalação de circuitos Tipo 2 na ORCE.

[75] Pontos Terminais de Rede.

2.1.8.3. Preços

A MEO incluiu na ORAC v7 (e na ORAP v5) a seguinte tabela de preços associados ao serviço de FOE-ORAC (FOE-ORAP):

Tabela 7. Preços dos serviços FOE-ORAC (FOE-ORAP)

Item	Preço
Preço de análise de viabilidade	340,00
Preço de instalação por conjunto de 24 FO	1.575,00
Preço de aluguer anual (por FO e por km)	375,00
Preço por participação indevida de avaria: • Dentro do horário útil técnico(1) • Fora do horário útil técnico(1)	 87,70 149,10

Unidade: Euros.
Nota: (1) Horário útil técnico corresponde ao período das 9h às 13h e das 14h às 18h (dias úteis).

Para a análise de viabilidade de disponibilização de fibra escura num determinado troço, a MEO apurou um preço de 340 euros por pedido, com base nos custos da tabela infra, tendo considerado custos comerciais e de faturação e cobrança de 2,5% sobre os custos base de mão-de-obra e 10% de custos comuns sobre todos os anteriores.

Tabela 8. Custo e preço de análise de viabilidade – disponibilização de fibra escura num traçado

[IIC]

Item	Qtd.	Custos								
		Material		Mão de obra		Proj.	Aprov.	F&C	Com.	Total
		Unit.	Tot.	Unit.	Tot.	10%	6%	2,5%	10%	
Preço de análise de viabilidade – disponibilização de fibra escura num traçado										335,43
Receção, análise, validação, registo do pedido nos sistemas e resposta ao beneficiário	0,5 hH									
Análise e consulta detalhada aos sistemas de cadastro da rede da MEO para identificação dos pontos de flexibilidade dos cabos	8 hH									

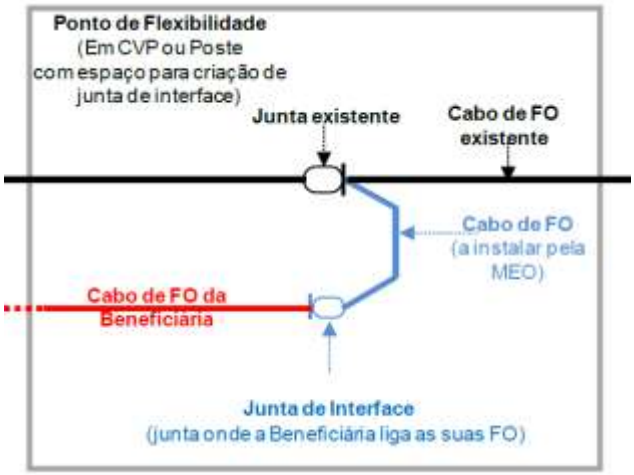
Unidade: Euros.

[FIC]

Segundo a MEO, o preço de instalação de FOE destina-se a recuperar os custos envolvidos na análise e tratamento do pedido de instalação, na elaboração do projeto de construção e na execução dos seguintes trabalhos no terreno em cada um dos "*pontos de flexibilidade*" (onde serão instaladas as juntas de interface a disponibilizar para fusão das fibras óticas do beneficiário com as da MEO) – conforme Figura 3:

- Fornecimento e instalação de um cabo de 24 fibras óticas entre a junta de interface e a junta existente.
- Fornecimento e instalação de uma junta de interface com 24 fusões (modularidade mínima com a qual a MEO opera), com kit para fixação.
- Execução das fusões do cabo de 24 fibras óticas à junta de interface e à junta existente.

Figura 3. Junta de interface (FOE-ORAC / FOE-ORAP)



Assim, a MEO apurou um preço de 1.575 euros para a instalação de 24 fibras óticas, com base nos seguintes custos:

Tabela 9. Custo de instalação em módulos de 24 fibras óticas
[IIC]

Item	Qtd.	Custos								
		Material		Mão de obra		Proj.	Aprov.	F&C	Com.	Total
		Unit.	Tot.	Unit.	Tot.	10%	6%	2,5%	10%	
Custo de instalação de módulo de 24 FO										
Receção, análise, validação, registo do pedido nos sistemas e resposta ao beneficiário	0,5 hH									
Elaboração do projeto de construção, com identificação dos locais e trabalhos a executar	8 hH									
Instalação de cabo de FO com 24 FO entre a junta de interface e a junta existente num PTR (× 2)	5 m									
Instalação de junta de interface com 24 fusões com kit para fixação e respetivas fusões do cabo de 24 FO num PTR (x 2)	1 junta									
Execução de fusões do cabo de 24 FO à junta existente num PTR (x 2)	1 junta									

Unidade: Euros.

[FIC]

Segundo a MEO, sobre os custos base de material acrescem os custos de projeto e de aprovisionamento no valor de 10% e 6%, respetivamente, tendo adicionalmente sido considerados custos comerciais e de faturação e cobrança de 2,5% sobre os demais custos diretos e 10% de custos comuns sobre todos os anteriores.

A MEO, considerando que a procura esperada para a oferta de FOE será muito reduzida, apurou o preço de aluguer da FOE numa base anual (e não mensal). Assim, segundo a MEO, o parque de fibra escura contratado pelos operadores à MEO em 2015 ascendeu a cerca de **[IIC]** **[FIC]** quilómetros de pares de fibra ótica, correspondendo a um custo total anual de **[IIC]** **[FIC]** euros, de acordo com os resultados do modelo global de custeio da MEO para o produto "aluguer de fibra", o que resulta num custo médio anual por par de fibra ótica e por quilómetro de cerca de **[IIC]** **[FIC]**. Assim, dado que a oferta de fibra escura será disponibilizada por fibra ótica e não por par de fibra ótica, a MEO definiu um

preço de aluguer anual, a aplicar por fibra ótica e por quilómetro, de 375 euros, a faturar no início do ano ao qual diz respeito, a partir da data de RFS (*Ready For Service*).

Segundo a MEO, no caso das intervenções por participação indevida de avaria (i.e., avaria inexistente ou da responsabilidade do beneficiário), os preços correspondem aos previstos na ORCA e na ORCE.

Condições técnicas e procedimentos

Em primeiro lugar, regista-se a inclusão na ORAC (e na ORAP) da oferta de FOE pela MEO, nos casos em que não é possível aos beneficiários instalarem a sua fibra por motivos de falta de espaço em condutas (ou postes) e quando exista fibra ótica da MEO disponível nos troços (traçados) em causa. Não obstante, não se compreende quando a MEO refere que espera que a oferta de fibra escura tenha uma procura muito reduzida, só se entendendo tal à luz da existência de espaço na generalidade dos troços de condutas (traçados de postes) da MEO.

Relativamente às condições técnicas previstas para disponibilização de fibra escura aos beneficiários num determinado traçado, considera-se que o acesso dos operadores às juntas existentes da MEO comporta riscos nomeadamente o de inadvertidamente poderem ser provocadas avarias resultantes, entre outras, de fusões nas fibras incorretas, manuseamento das fibras em serviço afetando a qualidade da transmissão, acomodação deficiente das fibras nas cassetes da junta.

Assim, torna-se necessário separar as redes e diminuir a probabilidade de falha, por forma a diminuir os riscos de causar danos com impacto ao nível dos serviços prestados pela MEO ou pelos beneficiários, definindo-se fronteiras de responsabilidade entre as partes, o que aliás é comum nas ofertas reguladas (e.g. ORALL, Rede ADSL PT, ORCA). Ou seja, na prática, aceita-se a criação de uma interface entre a MEO e o beneficiário (junta de operador) que pode, inclusive, ser usada como ponto de teste. Neste contexto, o cabo de fibra ótica do beneficiário deverá ser ligado à "*junta de interface*" a instalar pela MEO e não à junta existente.

Compreende-se a previsão e a necessidade de criação de serviços de análise de viabilidade e de instalação respeitantes à oferta de fibra escura, uma vez que o que se pretende é que a MEO disponibilize a sua fibra escura (já instalada nas condutas ou postes) quando não existe espaço em conduta (postes).

Dado serem distintas as equipas da MEO que tratam das análises de viabilidade de ocupação de condutas e postes das equipas que tratam das análises de viabilidade de utilização da sua fibra ótica escura, verifica-se que não existem sinergias (que conduzam a uma redução de custos do preço de análise de viabilidade) no caso de o beneficiário manifestar interesse pelo aluguer de fibra ótica escura da MEO.

Assim, entende-se necessária a submissão, pelo beneficiário à MEO, de um (novo) pedido de análise de viabilidade específico para a fibra ótica escura, no caso em que um pedido de viabilidade inicial de acesso a condutas/postes resultou numa inviabilidade de ocupação das infraestruturas da MEO com cabos do beneficiário.

Neste caso, é aplicado um preço pela resposta da MEO a pedido de análise de viabilidade com utilização de fibra ótica escura da MEO em condutas (ou em postes) distinto do preço de resposta a análise de viabilidade de acesso a condutas (ou a postes).

PQS, SLA e SLG

Sem prejuízo de, tal como referido anteriormente, se aceitar que a MEO tenha de instalar a "*junta de interface*" que permitirá subsequentemente a ligação das fibras óticas do beneficiário, considera-se excessivo o prazo máximo de 40 dias consecutivos (para 95% dos casos) para instalação das fibras óticas por pedido do beneficiário (PQS2) pelo que o mesmo deve ser redefinido, **entendendo-se adequado um prazo de 20 dias (para 95% dos casos)**.

Relativamente ao PQS3 (prazo máximo de reparação) para a FOE-ORAC, também não se compreende o objetivo estipulado de 12 horas úteis (para 90% dos casos). A justificação dada pela MEO de o serviço FOE(-ORAC) ser solicitado em zonas mais periféricas e de mais difícil acesso não colhe, até porque as condutas da MEO estão localizadas principalmente em zonas urbanas (e não remotas). Acresce que o facto, segundo a MEO, de não haver equipamento ativo ligado ao sistema de gestão remota que permita a deteção da avaria, também não colhe, porque o prazo de reparação de avaria inicia a sua contagem na data/hora de receção de participação de avaria colocada pelo beneficiário. Face ao exposto, **entende-se mais adequada a definição para o PQS3 da FOE-ORAC, tal como na ORCE (para a reparação de avarias), de um objetivo de 4 horas para 90% dos casos**.

Preços

A MEO fundamentou o preço do aluguer da fibra ótica escura (com faturação anual em vez de mensal), com base no custo total anual de 2015 incorrido com o parque de fibra escura contratado pelos operadores ao abrigo do seu produto "aluguer de fibra". Tal resulta num custo anual de **[IIC] [FIC]** euros por km de par de fibra ótica. Contudo, dado que esta oferta de fibra escura contempla a possibilidade de se alugar uma fibra (e não apenas pares de fibras), o que permite mais flexibilidade aos beneficiários, o preço do aluguer (anual) de fibra ótica corresponde a metade do valor do custo anual suprarreferido, tendo a MEO arredondado o preço para **375 euros por km de fibra ótica**, parecendo que a tarifação anual por fibra é mais flexível do que por par de fibras (desde que o beneficiário possa indicar que pretende 1 ou 2 fibras no pedido de viabilidade).

Releva-se que a ANACOM em sede de decisão final relativa à análise dos mercados 3a e 3b entendeu[76] que a definição de um preço adequado para os produtos de acesso grossistas (incluindo fibra escura) permite que os concorrentes da MEO evoluam no sentido do investimento eficiente em infraestrutura própria permitindo simultaneamente a oferta de serviços concorrenciais no retalho, com benefícios claros para o utilizador final, tendo a ANACOM também referido nessa sede que "*a opção pela instalação de cabos próprios em fibra ao nível das redes core e de transporte resultará num menor custo do que a opção de alugar fibra escura (ou circuitos alugados) à MEO*".

Finalmente quanto aos preços por participação indevida de avaria, estando os mesmos alinhados com os preços similares previstos na ORCE, entende-se que não se suscitam quaisquer alterações.

Face ao exposto:

[76] Vide ponto 5.97 dessa decisão.

D 14.	**Deve a MEO alterar o Anexo 9 da ORAC (e da ORAP) de molde a:** **(a) passar o nível objetivo do PQS2 para 20 dias (para 95% dos casos);** **(b) passar o nível objetivo do PQS3 para 4 horas (para 90% dos casos).**

2.2. Alterações à ORAP propostas pela MEO

As alterações principais propostas (introduzidas) pela **MEO**, em 16.05.2017, na versão 4 da ORAP – e que também constam da versão 5 da oferta – foram as seguintes:

a) Disponibilização do serviço de informação através da *Extranet* ORAP a 26.10.2017.

b) Inclusão do serviço de viabilidade e instalação com a opção "adequação garantida" e inclusão dos respetivos preços.

c) Simplificação e atualização da tabela de adequações no serviço de viabilidade e instalação com a opção "adequação normal".

d) Alteração dos preços dos acompanhamentos para *flat rate* em horário útil e fora do horário útil.

e) Inclusão das condições da instalação de *drop* de cliente.

f) Pedidos de intervenção com notificação simplificada, com uma antecedência mínima de 1 hora linear face à hora da intervenção.

g) Inclusão de penalidades por incumprimento dos beneficiários de condições da ORAP.

Conforme referido anteriormente, em 30.05.2017, a MEO publicou a versão 5 da ORAP na qual foi disponibilizada uma oferta de fibra escura (doravante FOE-ORAP) como alternativa nos casos de ausência de espaço em traçados de postes, tendo sido incluídas as respetivas condições técnicas, indicadores de qualidade de serviço, objetivos, compensações por incumprimento, preços e procedimentos associados ao serviço. Esta matéria já foi analisada na secção 2.1.8.

Adicionalmente, a MEO introduziu também as seguintes alterações:

a) Inclusão da definição de 'pedido não razoável'.

b) Clarificação nos procedimentos de gestão de pedidos (anexo 3) dos resultados da componente de análise de viabilidade do serviço de viabilidade e instalação.

c) Inclusão de uma versão revista do FORM.13.

Analisam-se seguidamente as várias alterações propostas pela MEO na ORAP, as quais constam da versão 5 da oferta, tendo também em conta os comentários recebidos dos beneficiários.

2.2.1. Disponibilização do serviço de informação sobre postes através da *Extranet* ORAP

Com o objetivo, segundo a **MEO**, de facilitar o acesso à informação de traçados de postes, na resposta submetida à ANACOM no âmbito da audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a MEO já tinha proposto desenvolver e disponibilizar uma nova funcionalidade na *Extranet* para permitir o acesso à informação de traçado de postes[77], substituindo o atual serviço de informação sobre postes[78]. Segundo a MEO, a disponibilização dos ficheiros em formato PDF com as plantas passaria a ser garantida no mesmo prazo máximo da ORAC, isto é, 1 dia útil, sendo que no processo atual, os pedidos de informação são efetuados por e-mail com recurso a um formulário e a disponibilidade das plantas é garantida no prazo máximo de 10 dias úteis.

A **VODAFONE** considera que a matéria da informação via *Extranet* está tratada de forma deficiente na ORAP, ao referir apenas o formulário de adesão (não existindo detalhe sobre como vai surgir essa informação) e não indicando se ficará visível informação de disponibilidade de postes, tal como já existe no caso das condutas.

A **NOS** considera que (ao contrário da ORAC), a nova funcionalidade *Extranet* ORAP não permitirá consultar a ocupação de postes, obrigando à colocação de pedidos de informação e de viabilidade como atualmente, sendo tal apenas aceitável se a MEO, numa perspetiva de EdI, também não dispuser dessa informação[79], pelo que, em seu entender, deve realizar-se

[77] Segundo a MEO, no modelo equivalente ao da ORAC.

[78] Baseado na disponibilização de plantas com os traçados de cabos aéreos e com os postes significativos.

[79] Segundo a NOS, a confirmar-se a ausência de informação de ocupação, sai reforçada a inadmissibilidade de aplicação de penalidades por ocupação indevida de postes pelos beneficiários.

uma auditoria para aferir a informação que a MEO acede na operacionalização da ORAP. A NOS considera também que, na ausência de informação sobre ocupação de postes da MEO, os preços do acesso e pedidos associados à *Extranet* ORAP devem ser inferiores aos praticados na BD ORAC, pois o valor acrescentado desta funcionalidade é limitado.

A ANACOM, no relatório de audiência prévia e consulta pública relativa à análise dos mercados 3a e 3b, apreciou positivamente (e concordou) com a proposta da MEO, apresentada nessa sede, de desenvolver e disponibilizar uma nova funcionalidade na *Extranet* que possibilite o acesso à informação de traçado de postes, em modelo equivalente ao da ORAC, permitindo substituir o atual serviço de informação sobre postes previsto na ORAP v3.1.

Na ORAP v5 ficou previsto que a disponibilização do serviço de informação sobre postes far-se-á através de uma base de dados de postes da MEO acessível aos beneficiários da ORAP, contudo em moldes idênticos aos disponibilizados aos beneficiários da ORAC em finais de 2007 (ou seja, com informação sobre a localização e o traçado das infraestruturas – de postes, neste caso – sem disponibilização de informação sobre a respetiva ocupação[80]).

No relatório de audiência prévia e consulta pública relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM admitiu que, apesar de a MEO não propor a inclusão de informação sobre ocupação dos postes, caso garanta a implementação da *Extranet* ORAP e "*dependendo do custo total (e respetivos preços) que seja apresentado*", a identificação do traçado de postes numa *Extranet* é uma evolução positiva, eliminando uma fase que tem atualmente uma duração máxima de 10 dias úteis.

Com efeito, através da disponibilização, em apenas um dia útil, das plantas com o traçado aéreo dos postes da MEO, os beneficiários da ORAP poderão mais rapidamente fazer o planeamento da instalação das suas redes. No entanto, ao contrário da ORAC (onde na *Extranet* é disponibilizada informação indicativa da ocupação das condutas), na nova funcionalidade da *Extranet* que inclui informação sobre a ORAP não se prevê, à partida, a disponibilização de informação indicativa sobre a ocupação – e.g. n.º de fixações de cabos e/ou as suas características – (ou disponibilidade) dos postes da MEO, pelo que, caso venha

[80] No relatório de audiência prévia relativo à análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM referiu que "*em todo o caso só há lugar a uma implementação verdadeira do princípio de EdI se a própria MEO também não dispuser da informação de ocupação*".

a revelar-se necessário, a ANACOM poderá futuramente confirmar se a MEO detém ou não esse tipo de informação.

A MEO já dispõe internamente de uma base de dados contendo informações sobre o seu traçado aéreo onde se incluem naturalmente os postes e infraestrutura associada, pelo que, entende-se que a disponibilização dessa informação de forma eficiente aos beneficiários da ORAP através da *Extranet* não acarretará, à partida, para a MEO um acréscimo de custo irrazoável. Em linha com o referido no âmbito dos preços da BD ORAC (secção 2.1.1), releva-se uma vez mais que, a par das obrigações que resultam da análise de mercados, nos termos do Decreto-lei n.º 123/2009, a MEO já se encontra obrigada a elaborar, possuir e manter permanentemente atualizado um cadastro do qual conste informação descritiva e georreferenciada das infraestruturas aptas que detém ou que estejam sob sua gestão, cadastro que deve ser disponibilizado no SIIA.

Sobre os preços, remete-se para a secção 2.1.1. da presente decisão.

Assim:

D 15. Deve a MEO disponibilizar, no prazo de 90 dias úteis após a notificação da decisão final da ANACOM, a informação sobre postes (traçados aéreos) na mesma plataforma (base de dados) acessível através da Extranet, onde já é disponibilizada, desde 2007, a BD ORAC.

2.2.2. Serviço de viabilidade e instalação ORAP – adequação garantida

A **MEO** definiu um preço aplicável por poste pedido, segundo o qual efetuará as adequações necessárias[81] para garantir a exequibilidade da instalação, pelo que visando uma maior aproximação à EdI, no caso de pedidos de "*viabilidade e instalação - adequação garantida*" considerados "não razoáveis", a MEO apresentará um orçamento ao beneficiário, ficando a realização das adequações nos postes dependente da aceitação prévia desse orçamento[82].

[81] Tratam-se de serviços/atividades que podem ser necessárias realizar pela MEO no sentido de viabilizar o acesso a (instalação de cabos em) postes da MEO pelos beneficiários da ORAP (e.g., instalar espia, substituir poste).

[82] Segundo a MEO, em termos semelhantes aos previstos para pedidos de circuitos "não razoáveis" na ORCA/E.

Segundo a MEO, em 2014, foi acordado[83] com um operador um procedimento para viabilização dos traçados aéreos existentes nas áreas geográficas[84] em causa, por forma a tornar mais célere as adequações necessárias em postes, mediante a aplicação de um preço por poste (relativamente a todos os postes envolvidos no traçado, independentemente de serem ou não objeto de adequação), tendo a MEO apurado os custos associados à adequação dos traçados com vista à viabilização, o que lhe permitiu apurar um preço de **[IIC]** **[FIC]** por forma a recuperar os custos envolvidos. A MEO informou que posteriormente (2015), acordou um procedimento similar com outro operador[85], que lhe permitiu estimar os custos envolvidos e dimensionar as equipas que iriam efetuar a adequação dos traçados, pelo que, atendendo à maior dispersão dos traçados solicitados, a estimativa dos custos envolvidos traduziu-se na aplicação de um preço de **[IIC]** **[FIC]** com vista à sua recuperação. Segundo a MEO, na relação com ambos os operadores, ficou previsto que o preço por poste poderia ser renegociado em função de novas áreas geográficas que viessem a ser selecionadas e/ou dos resultados apurados e se os preços acordados não permitissem a recuperação dos custos de adequação.

Segundo a MEO, com vista à inclusão na ORAP do serviço de "*viabilidade e instalação - adequação garantida*", sem compromisso em termos do número de postes a solicitar pelos beneficiários (**[IIC]** **[FIC]**), nem um conhecimento prévio das áreas geográficas objeto de solicitação dos mesmos, é previsível que o preço por poste **[IIC]** **[FIC]**, pelo que, considerando o custo médio por poste alvo de adequação **[IIC]** **[FIC]**, no pressuposto de que as tarefas de adequação serão semelhantes (o que poderá não corresponder necessariamente à realidade, pois depende muito das áreas geográficas em questão), e estimando-se que, em cada pedido, cerca de **[IIC]** **[FIC]** dos postes necessitarão de adequações, a MEO definiu para o serviço de "*viabilidade e instalação - adequação garantida*" um preço por poste aplicável a todos os postes no pedido, que permita recuperar os custos totais envolvidos, com base nos seguintes critérios:

---

[83] **[IIC]** Na sequência do acordo de partilha da rede PON celebrado entre a MEO e a VODAFONE, abrangendo um universo de 900 mil casas passadas com FTTH, e atenta a necessidade da VODAFONE em desenvolver a sua rede PON para a construção de 350 mil novas casas com recurso à ORAP da MEO **[FIC]**.

[84] **[IIC]** As quais abrangiam um universo de 350 mil novas casas previamente selecionadas em freguesias pela MEO e pela VODAFONE, tendo por isso a MEO o pleno conhecimento prévio da zona geográfica em apreço (e um total de cerca de 24 mil postes) **[FIC]**.

[85] **[IIC]** Que abrangeu um conjunto de freguesias pré-definidas pela NOS (mais de 25 mil postes no total) **[FIC]**.

- Preço base mínimo por pedido correspondente a 8 postes

  Segundo a MEO, com menos de 8 postes, o preço a aplicar por poste, para cobrir os custos de 1 a 2 adequações, seria muito elevado e, como tal, irrazoável, pelo que considerou um preço base mínimo por pedido correspondente a 8 postes. Tal não impede, segundo a MEO, que os beneficiários possam efetuar pedidos contendo um número inferior de postes, não sendo expectável que tal ocorra, uma vez que este serviço torna previsível a exequibilidade de projetos de instalação de cabos com alguma dimensão.

- Preço adicional por poste, com aplicação cumulativa

  De forma a evitar preços "em degraus", a MEO considerou mais adequado definir uma tabela de preços adicionais por poste, a partir do mínimo de 8 postes, com aplicação cumulativa.

- Preço decrescente com o número de postes

  Segundo a MEO, quanto maior o número de postes pedidos, menor será o preço por poste, na medida em que maior será a probabilidade de recuperação dos custos.

Em resposta a solicitação da ANACOM de 31.05.2017, a MEO informou que irá manter na ORAP o serviço de adequação de postes, "*viabilidade e instalação normal*", correspondendo a nova modalidade de serviço "*viabilidade e instalação garantida*" a uma opção alternativa de forma a tornar o processo de instalação mais célere, na medida em que a MEO faz desde logo todas as adequações em postes que sejam necessárias (exceto nas situações onde não seja possível por impedimento de terceiros ou força maior), não se aplicando os prazos intermédios de preparação, envio e aceitação de orçamento. A MEO informou também que o número médio de postes constante dos pedidos de análise de viabilidade dos beneficiários ascende a **[IIC] [FIC]** (excluindo os pedidos para *drop* tipicamente com um n.º de postes inferior e não abrangidos pelo serviço de análise de viabilidade).

A **NOWO/ONI** não compreende a vantagem do (novo) pedido de viabilidade e instalação garantida, porque para além de ficar mais caro que um pedido normal, continua a ser possível verificar-se a inexistência de viabilidade, sendo necessário que a MEO apresente, nesse caso, um orçamento para adequações. Segundo a NOWO/ONI, um pedido normal para 6 postes custa 152,70 euros enquanto o pedido com instalação garantida para esses 6 postes custa 400,00 euros podendo acrescer custos de adequação e o objetivo do PSQ2 é maior que para um pedido normal. A NOWO/ONI releva ainda que o preço do serviço "*instalar espia entre*

poste e poste-espia com âncora" quase duplica relativamente ao que consta da ORAP v3.1 (passa de 176,00 euros para 324,00 euros).

A **VODAFONE** considera que a apresentação de novos formulários que obrigam à produção de novos desenvolvimentos pelos beneficiários, dado o curto tempo de implementação, obrigarão à utilização de processos menos eficientes até que tais desenvolvimentos estejam concluídos e em operacionalização, com prejuízo para a capacidade operacional e competitiva dos beneficiários.

A **NOS** considera que as alterações de processo e formulário introduzidas na ORAP, no serviço de viabilidade e instalação, traduzem-se na introdução de novos campos nos formulários anteriores e em alterações aos processos internos da NOS, uma vez que estes baseiam-se num sistema (interno) que gere interações com os seus fornecedores e com a MEO (não obstante a inexistência de uma API na ORAP), sendo os emails (remetidos pela NOS e recebidos da MEO) processados automaticamente sem intervenção humana, o que implica a necessidade de efetuar alterações aos formulários e processos[86], seguindo-se o desenvolvimento e teste, antes da entrada em produção. A NOS referiu não ter concluído a análise de impacto e os requisitos para o fornecedor, pelo que seria impossível estimar uma data para entrada em produção, sendo inviável[87] a utilização de um processo manual, pelo que a entrada em vigor destas alterações em 16.06.2017 era impossível e implicava a suspensão de todas as atividades relacionadas com a construção e manutenção de rede própria, suportada na rede de postes da MEO, e sugeriu que a entrada em vigor dos novos processos coincidisse com a entrada em vigor da *Extranet* ORAP (26.10.2017), podendo ser antecipada caso os beneficiários consigam concluir as alterações antes.

Sem prejuízo, a NOS considerou que os custos de adequação em pedidos de viabilidade normal, são elevados e não apresentam qualquer racional sobre a repartição de custos pelas

[86] Que, segundo a NOS, implicam a intervenção do fornecedor da plataforma, requerendo uma análise prévia da NOS para envio do pedido de alteração ao fornecedor e uma análise deste aos requisitos que sejam identificados.

[87] Porque a NOS não possui os recursos humanos disponíveis para fazer a gestão manual e mesmo que existissem, seria necessário formá-los no processo e formulários e gerir centenas de emails associados a processos de construção e fornecedores distintos, o que revestiria uma complexidade extrema. Para além das equipas internas da NOS, seria ainda necessário garantir que os colaboradores das entidades subcontratadas conhecessem os referidos processos e formulários o que não sucedia à data. A plataforma em uso é utilizada por essas entidades com base num *front-office* que simplifica a interação e é suportada no carregamento de ficheiros Excel com formato pré-definido. Em consequência, a passagem para o referido processo manual implicaria, segundo o operador, um processo de formação massivo que não é viável atentas as exigências que se colocam à operação de desenvolvimento e manutenção da rede da NOS.

entidades que usufruem do acesso aos postes da MEO e não faz sentido cobrar aos beneficiários por adequações resultantes da manutenção da infraestrutura, uma vez que o serviço prestado pela MEO inclui essa manutenção. Assim, a NOS considerou necessária a revisão dos preços das adequações decorrentes de viabilidades normais, relevando relativamente à viabilidade garantida[88] os seguintes aspectos que tornam pouco apelativa a sua adoção:

a) O preço do serviço é manifestamente desproporcional: tomando como exemplo um pedido com 40 postes, que já inclui economias de escala face a troços de dimensão inferior, o preço por pedido com viabilidade garantida equivaleria ao mesmo de uma viabilidade normal com intervenção em 28 postes, e este valor aplica-se a todos pedidos, com ou sem necessidade de adequação. Refere ainda a NOS que **[IIC]** **[FIC]**.

b) O procedimento incorpora riscos elevados, que são ainda maiores dado que não existe informação sobre se o custo do pedido se altera em caso de inviabilidade, sendo que o custo do pedido de viabilidade garantida parece não se alterar no caso de uma inviabilidade.

Assim, a NOS considera que a ORAP deverá ser revista no sentido da redução substancial dos preços associados à viabilidade garantida, de modo refletir uma adequada proporção de postes que tipicamente carecem de intervenção.

Na sequência do SPD, no qual a ANACOM instou a MEO a rever os preços refletindo uma adequada proporção de postes que carecem de intervenção, a MEO apresentou e fundamentou os preços da componente de serviço "*adequação garantida*", assumindo como pressuposto que a percentagem de postes que requer adequação não ultrapasse os **[IIC]** **[FIC]**, conforme Tabela 10:

[88] Segundo a NOS, o termo "viabilidade garantida" é bastante relativo, porque não existe transparência suficiente na aplicação dos conceitos de força maior ou de pedidos não razoáveis.

Tabela 10. Preços por adequação de postes – adequação garantida

N.º de postes no pedido		Preço base por pedido de análise de viabilidade	Preço adicional por poste no pedido (aplicação cumulativa)
Limite inferior	Limite superior		
1	8	360,00	0
9	16		45,00
17	32		35,00
33			25,00

Unidade: Euros.

Assim, um pedido de "*viabilidade e instalação - adequação garantida*" com:

a) 6 postes, tem um preço total de 360 euros;

b) 8 postes, tem um preço total de 360 euros;

c) 26 postes tem um preço total de 1.070 euros, calculado mediante intervalos definidos, ou seja, 360 euros + 8 postes × 45 euros + 10 postes × 35 euros.

Adicionalmente, a MEO apresentou valores totais de preço e de custo (por pedido e por poste) para pedidos envolvendo um número de postes entre 8 e 54, considerando a percentagem de postes envolvidos em cada pedido que necessitarão de adequações (conforme Figura 4):

Figura 4. Valores totais de preço e de custo (por pedido e por poste) – adequação garantida

[IIC]

[FIC].

Até à ORAP v3.1 (em vigor), a adequação de postes foi sempre realizada mediante a aceitação pelo beneficiário de um orçamento que lhe é remetido pela MEO (determinado em

função das atividades associadas à adequação dos postes e dos respetivos preços, ou outras atividades que se venham a identificar não previstas), motivo pelo qual nunca constou da ORAP um preço genérico de adequação por poste.

A MEO, que referiu ter-se baseado na experiência acumulada nos procedimentos acordados com a VODAFONE e com a NOS, propôs na ORAP v5, no âmbito da inclusão de um novo serviço – "*análise de viabilidade e instalação - adequação garantida*" –, um preço base por pedido e um preço adicional por poste.

Dado que não se possuía informação que permitisse concluir que **[IIC] [FIC]** dos postes abrangidos nos pedidos de análise de viabilidade e instalação submetidos no âmbito da ORAP necessitassem de adequações, a ANACOM solicitou em 31.05.2017 à MEO esclarecimentos sobre esta matéria.

A MEO reconheceu, na sua resposta em 29.06.2017, que a **[IIC]** **[FIC]**.

Face à explicação avançada pela MEO, a ANACOM entendeu que o pressuposto de **[IIC] [FIC]** dos postes abrangidos em pedidos de viabilidade de instalação garantida virem a necessitar de adequação não estava suficientemente justificado, sendo consideravelmente superior ao valor mínimo conhecido (de **[IIC] [FIC]**). Neste contexto, e face à possibilidade de revisão futura daquele pressuposto com base na experiência que vier a ser, entretanto, adquirida, a ANACOM entendeu que numa fase inicial de vigência deste serviço deverá ser adotado um valor de **[IIC] [FIC]** de postes a necessitarem de adequação

[89] **[IIC]** **[FIC]**.

como pressuposto a utilizar no apuramento do preço deste serviço. A ANACOM entendeu que este valor é razoável face ao valor mínimo conhecido de referência que diz respeito a **[IIC]** **[FIC]**.

Quanto ao facto de o preço base de adequação garantida corresponder a pedidos de análise de viabilidade contendo até 8 postes, a ANACOM desconhecendo também o racional subjacente à definição de um pedido mínimo de 8 postes, questionou a MEO sobre a matéria e se tal corresponderia ao que é habitualmente solicitado pelos beneficiários da ORAP.

A MEO informou que o racional do preço base por pedido envolver até 8 postes, deve-se a:

[IIC]

[FIC].

Face à revisão dos preços do serviço de análise de viabilidade – componente de adequação garantida, entretanto empreendida pela MEO na sua pronúncia ao SPD de 25.05.2018, tendo em conta uma adequada proporção e postes que carecem de intervenção, entende-se que os mesmos se justificam devendo ser incluídos na ORAP.

Em todo o caso, a ANACOM poderá reavaliar esta matéria decorrente da monitorização da procura por este (novo) serviço previsto na ORAP. Releva-se que se trata de um novo serviço

[90] **[IIC]** **[FIC].**

de adequação de postes que poderá ser utilizado pelos beneficiários em complemento e/ou alternativa ao serviço de adequação normal, o qual se mantém na ORAP.

Assim,

D 16. Deve a MEO incluir, na ORAP, os preços revistos do serviço de viabilidade – componente de adequação garantida, refletindo assim uma adequada proporção de postes que carecem de intervenção.

Quanto à alteração dos formulários aludida pela VODAFONE e pela NOS (e em particular relativa à introdução do novo pedido de viabilidade e instalação na ORAP) considera-se que com a suspensão das alterações à ORAP, por decisão da ANACOM de 29.06.2017, e com a manutenção do serviço de análise e viabilidade vigente na ORAP v3.1, evitou-se uma disrupção no procedimento de colocação desses pedidos pelos beneficiários.

Esta matéria não se refere a um problema de comunicação entre os beneficiários e a MEO, uma vez que na ORAP (ao contrário da ORAC), não existe (até ao momento) uma API/SI automático de processamento de pedidos e respostas, pelo que se trata da adaptação de formulários (que são enviados por e-mail). Não obstante, reconhece-se que os beneficiários necessitarão de tempo suficiente para poderem proceder às necessárias adaptações internas dos seus sistemas, considerando-se adequado para tal um período de 6 meses após a notificação da decisão final.

Neste contexto,

D 17. Os procedimentos associados ao serviço de análise de viabilidade e instalação garantida, baseados nos novos formulários introduzidos na ORAP, devem entrar em vigor seis (6) meses após a notificação da decisão final da ANACOM.

Finalmente, sobre o estabelecimento de condições comerciais (i.e. não reguladas – ou seja, à margem do previsto nas ofertas) entre a MEO e os operadores, relativamente ao acesso e utilização das infraestruturas da MEO, releva-se que a ANACOM já dispôs[91] que: "*Quanto aos contratos já celebrados, estes mantêm-se em vigor, podendo os operadores optar pelas condições aí previstas, se as considerarem preferíveis face às que vierem a constar da oferta de referência*", não tendo este entendimento sido alterado desde então. Ou seja, entende-se

[91] Na página 18 do relatório da consulta sobre os elementos mínimos da ORAC.

que, à partida, nada obsta que os beneficiários (neste caso da ORAP), querendo, possam celebrar com a MEO condições comerciais distintas (e.g. preços), neste caso de adequação de postes da MEO, mantendo-se a ORAP como mínimo garantido, sem prejuízo de a obrigação que impende sobre a MEO de aplicar o princípio da não discriminação, o que significa que tem de, em circunstâncias equivalentes, aplicar condições equivalentes a outras empresas a que ofereçam serviços equivalentes.

2.2.3. Serviço de adequação de postes – tabela de adequação Normal

Atendendo à experiência adquirida ao longo dos anos de disponibilização da ORAP, a **MEO** concluiu que esta oferta prevê diversos tipos de adequações em postes que na prática comum do dia-a-dia não são efetuados, pelo que propôs simplificar e atualizar na ORAP a tabela de serviços de adequação de postes, por forma refletir os que são efetivamente realizados (ver tabela seguinte).

Tabela 11. Preços de serviços de adequação de postes – adequação Normal

ID atual	Atividade	Unidade	Preço un. atual	Alteração efetuada
1	Destorcer painel/ travessa	Por unidade	4,45	Eliminado
2	Instalar travessa em poste	Por unidade	8,85	Eliminado
3	Instalar corrente em poste	Por unidade	5,25	Eliminado
4	Instalar travador lateral em poste	Por unidade	4,90	Eliminado
5	Instalar degrau em poste	Por unidade	5,40	Eliminado
6	Aprumar/ destorcer poste de qualquer tipo	Por unidade	13,35	Eliminado
7	Instalar espia com âncora	Por unidade	164,70	-
8	Instalar espia com bucha metálica	Por unidade	46,55	Eliminado
9	Instalar espia com bucha metálica/ escápula	Por unidade	63,35	Eliminado
10	Instalar espia com escápula p/ alvenaria	Por unidade	62,60	Eliminado
11	Instalar espia com escápula p/ alvenaria B	Por unidade	43,15	Eliminado
12	Instalar espia com escápula p/ cantaria	Por unidade	62,60	Eliminado
13	Instalar espia entre poste e poste-espia com âncora	Por unidade	176,35	Preço
14	Instalar espia entre poste e poste-espia com bucha metálica/ escápula	Por unidade	89,25	Eliminado
15	Instalar espia entre poste e poste-espia com escápula	Por unidade	109,65	Eliminado
16	Substituir espia sem retirar âncora	Por unidade	58,65	Eliminado
17	Tensionar espia	Por unidade	2,80	Eliminado
18	Instalar fixações terminais para tensor	Por unidade	14,35	Eliminado
19	Instalar fixações terminais para tensor/ escápula p/ cantaria	Por unidade	15,55	Eliminado
20	Instalar fixações terminais para tensor/ olhal com bucha expa	Por unidade	15,55	Eliminado
21	Instalar tensor	Por metro	0,50	Eliminado
22	Substituir tensor do cabo em ponto de amarração terminal	Por cabo e por poste	42,10	Eliminado
23	Substituir tensor do cabo em ponto de fixação	Por cabo e por poste	14,00	Eliminado
24	Puxar folga em cabo aéreo (cobre ou FO) - qualquer grupo	Por metro	0,25	Eliminado
25	Alterar posição de cabo aéreo existente	Por cabo e por poste	2,70	Eliminado
26	Alterar posição de cabo aéreo existente provisoriamente	Por cabo e por poste	2,35	Eliminado
27	Mudar amarração terminal em cabo aéreo existente	Por cabo e por poste	14,45	Eliminado

ID atual	Atividade	Unidade	Preço un. atual	Alteração efetuada
28	Rebaixar cabo provisoriamente ao solo e recolocar cabo	Por cabo e por poste	9,70	Eliminado
29	Recoser cabo aéreo em qualquer grupo	Por metro	0,70	Eliminado
30	Tensionar cabo auto suportado de rede acesso local e regional	Por cabo e por poste	2,25	Eliminado
31	Apear espia de qualquer tipo com âncora	Por unidade	33,85	Eliminado
32	Apear espia de qualquer tipo sem âncora	Por unidade	10,85	Eliminado
33	Apear postalete de ferro em poste	Por unidade	21,35	Eliminado
34	Apear postalete de ferro em parede	Por unidade	21,35	Eliminado
35	Apear tubo de subida em poste	Por unidade	6,85	Eliminado
36	Apear tubo de subida em parede	Por unidade	6,85	Eliminado
37	Apear acessórios em poste	Por acessório e por poste	7,95	Eliminado
38	Ensaio de terra	Por ensaio	16,15	Eliminado
39	Apear cabo aéreo cobre (s/apr)	Por metro	0,65	Eliminado
40	Substituir cabo da rede de acesso distribuição	Por metro	0,55	Eliminado
41	Tensionar cabo de rede acesso distribuição	Por cabo e por poste	1,15	Eliminado
	Instalar poste de escora	Por poste	-	Introduzido
	Substituir poste por poste de madeira <= 9 metros	Por poste	-	Introduzido
	Substituir poste por poste de madeira > 9 metros	Por poste	-	Introduzido
	Substituir poste por poste de betão com 9 metros	Por poste	-	Introduzido
	Substituir poste por poste de betão com 10 metros	Por poste	-	Introduzido
	Intervenção em poste ou parede	Por poste / parede	-	Introduzido

Unidade: Euros.

Assim, a MEO introduziu na ORAP v5[92] novos serviços (e preços) de adequações de postes (componente normal), nos quais se incluem serviços de "substituir poste por poste de madeira/betão"[93], e manteve o serviço "instalar espia com âncora" (tendo arredondado o preço de 164,70 euros para 165,00 euros):

[92] Tabela 9, na página 33.

[93] Segundo a MEO, caso um poste necessite ser substituído, um pedido de análise de viabilidade é considerado inviável, pelo que definiu vários preços de substituição de poste por poste de madeira/betão.

Tabela 12. Custos de serviços de adequação de postes – adequação Normal

[IIC]

Serviços de adequação de postes	Unidade	Custos							Preço
		Material	MdO	Proj.	Aprov.	F&C	Com.	Custo total	
				10 %	6 %	2,5 %	10 %		
Instalar espia entre poste e poste-espia com âncora	Por Unidade								324,00
Instalar poste de escora	Por poste								191,00
Substituir poste por poste de madeira <= 9 metros	Por poste								376,00
Substituir poste por poste de madeira > 9 metros	Por poste								480,00
Substituir poste por poste de betão com 9 metros	Por poste								708,00
Substituir poste por poste de betão com 10 metros	Por poste								929,00
Intervenção em poste ou parede	Por poste / parede								40,00

Unidade: Euros.

[FIC]

A MEO considerou que sobre os custos base de material acrescem os custos de projeto e de aprovisionamento no valor de 10% e 6%, respetivamente, tendo adicionalmente considerado custos comerciais e de faturação e cobrança de 2,5% sobre os demais custos diretos e custos comuns de 10% sobre todos os anteriores.

Ainda segundo a MEO:

a) o preço do serviço "*instalar espia entre poste e poste-espia com âncora*" na ORAP, estava desajustado da estrutura de custos atual, pois não incluía, por lapso, o fornecimento e a instalação do poste, pelo que foi atualizado;

b) a "*substituição de poste*" inclui a instalação do poste novo, a mudança dos acessórios (amarrações, terminais de cabo aéreo, travessas, juntas, PD ou PDO) do poste antigo para o novo poste e o apeamento do poste antigo, mas não inclui a mudança de cabos, aplicando-se, para este efeito, o serviço de "*intervenção em poste (ou parede)*";

c) a "*intervenção em poste (ou parede)*" aplica-se para um conjunto de outros serviços[94] realizados num único poste (ou parede) e na mesma deslocação e, se na mesma deslocação existirem intervenções em postes adicionais, aplica-se tantas vezes quanto os postes alvo de intervenção, sendo que nas situações de mudança de cabos de um traçado para um outro traçado com *x* postes, aplica-se por cabo e por cada um dos *x* postes.

Subsequentemente, após solicitação da ANACOM, a MEO detalhou melhor os custos (de material e de mão-de-obra[95]) dos serviços introduzidos ou alvo de atualização (ver tabela seguinte).

Tabela 13. Detalhe dos custos de serviços de adequação de postes – adequação Normal

[IIC]

Atividade	Qtd	Custo unit.	Custo total	MO Empreitada	Observ.
Instalar espia entre poste e poste-espia com âncora					
Poste Madeira de 9 mt	1				
Esticador c/ estropo p/ espiamento	1				
Cabo aço 7 arames (diam.2/arame) p/ espiam	60				
Escudete p/espia	4				
Grampo p/ espia	4				
Mordete E	2				
Cerra cabos 3/8 (Tipo 2)	1				
Instalar poste de escora					
Poste Madeira de 9 mt	1				
Substituir poste por poste de madeira <= 9 metros					
Instalar poste de madeira					
Poste Madeira de 9 mt	1				
Apear poste de madeira					
Instalar/substituir acessório em poste					
Instalar degraus em poste					
Degrau p/ poste madeira/betão	10				
Paraf. p/ mad c/ cabeça sextavada 12×80	20				
Instalar tubo ou calha de subida em poste					
Instalar/substituir espia sem âncora					
Cabo aço 7 arames (diam.2/arame) p/ espiam	10				
Escudete p/espia	4				
Grampo p/ espia	4				
Mordete E	2				
Cerra cabos 3/8 (Tipo 2)	1				

[94] E.g. aprumar poste, tensionar cabos e/ou espias, mudar amarração, fixar caixas.

[95] A MEO informou que todos os serviços de adequação de postes são efetuados com recurso a mão-de-obra de empreitada, pagando a MEO um valor fixo por tarefa e não por hora.

Atividade	Qtd	Custo unit.	Custo total	MO Empreitada	Observ.
Substituir poste por poste de madeira > 9 metros					
Instalar poste de madeira					
Poste Madeira de 12 mt	1				
Apear poste de madeira					
Instalar/substituir acessório em poste					
Instalar degraus em poste					
Degrau p/ poste madeira/betão	10				
Paraf. p/ mad c/ cabeça sextavada 12×80	20				
Instalar tubo ou calha de subida em poste					
Instalar/substituir espia sem âncora					
Cabo aço 7 arames (diam.2/arame) p/ espiam	10				
Escudete p/espia	4				
Grampo p/ espia	4				
Mordete E	2				
Cerra cabos 3/8 (Tipo 2)	1				
Substituir poste por poste de betão com 9 metros					
Instalar poste de betão					
Poste betão tipo PT 9m/1200 daN	1				
Apear poste de madeira					
Instalar/substituir acessório em poste					
Instalar degraus em poste					
Degrau p/ poste madeira/betão	10				
Paraf. p/ mad c/ cabeça sextavada 12×80	20				
Instalar tubo ou calha de subida em poste					
Substituir poste por poste de betão com 10 metros					
Instalar poste de betão					
Poste betão tipo PT 10m/1200 daN	1				
Apear poste de madeira					
Instalar/substituir acessório em poste					
Instalar degraus em poste					
Degrau p/ poste madeira/betão	10				
Paraf. p/ mad c/ cabeça sextavada 12×80	20				
Instalar tubo ou calha de subida em poste					
Intervenção em poste ou parede					

Unidade: Euros.

[FIC]

A MEO esclareceu ainda que:

a) a tarefa de instalar/substituir acessórios em poste efetuada pelos empreiteiros, no valor de **[IIC]** **[FIC]** euros, inclui a mudança das amarrações terminais de cabo aéreo, das travessas, das juntas, dos PD e dos PDO, do poste antigo para o

novo poste, aplicando-se uma vez independentemente da quantidade de acessórios deste tipo a mudar;

b) a tarefa de intervenção em poste ou parede efetuada pelos empreiteiros, no valor de **[IIC]** **[FIC]** euros, aplica-se para um conjunto de outros serviços (e.g. aprumar poste, tensionar cabos e/ou espias, mudar amarração, fixar caixas) realizados num único poste (ou parede) e na mesma deslocação. Caso na mesma deslocação existam intervenções em postes adicionais, esta atividade aplica-se tantas vezes quanto os postes alvo de intervenção. Nas situações de mudança de cabos de um traçado para um outro traçado com k postes, esta tarefa aplica-se por cabo e por cada um dos k postes. No caso dos postes de madeira, embora existam postes com 8, 9, 10, 12 ou 15 metros de altura, **[IIC]** **[FIC]**.

Regista-se a simplificação da ORAP v5 através da eliminação de 39 (das 41) atividades, associadas à adequação de postes (adequação Normal), prevendo-se assim, na ORAP v5, a manutenção de duas atividades ("Instalar espia com âncora" e "Instalar espia entre poste e poste-espia com âncora") e a introdução de 6 novas atividades.

À partida, entende-se genericamente que qualquer simplificação introduzida nas ofertas é desejável desde que traga benefícios para ambas as partes (a MEO e os beneficiários), pelo que, tendo-se confirmado que, de facto, os 39 serviços (atividades associadas à adequação de postes) que foram eliminados já não são efetivamente realizados pela MEO, aceita-se a sua remoção da ORAP.

Quanto aos preços dos novos serviços de adequação de postes (adequação Normal), previstos na ORAP v5, após solicitação da ANACOM, a MEO fundamentou, para cada um, os respetivos custos de material (tendo apresentado a respetiva desagregação), e os custos de mão-de-obra (indicou os recursos envolvidos e o tempo necessário – e.g. n.º de homens/hora), pelo que se consideram os mesmos justificados.

2.2.4. Alteração dos preços de acompanhamento e supervisão

A **MEO** alterou na ORAP v5 os preços de acompanhamento e supervisão, de forma idêntica ao efetuado na ORAC v7, ou seja, definiu um preço fixo por pedido de acompanhamento, em

função do período horário no qual o acompanhamento é efetuado (i.e., em horário útil ou fora do horário útil), mas independentemente das horas de acompanhamento envolvidas.

A **VODAFONE** referiu que as janelas do pedido de agendamento e o horário útil definido pela MEO (9h – 17h, em dias úteis) são penalizadoras para os beneficiários.

Dado que os preços do serviço de acompanhamento e supervisão previstos na ORAP v5 são idênticos aos previstos na ORAC v7, aplica-se o mesmo entendimento da ANACOM referido na secção 2.1.3 deste documento.

Relativamente ao horário útil (9h – 17h, em dias úteis) considera-se que o mesmo está adequado e normalizado no que se refere às restantes ofertas grossistas da MEO (que corresponde a 40 horas semanais o que se enquadra nos termos vigentes da legislação do trabalho). Releva-se que o horário útil, sendo de natureza mais administrativa (receção de pedidos e acompanhamentos) é distinto do horário útil técnico (por exemplo aplicável à resolução de avarias no âmbito da FOE-ORAP) que corresponde ao período das 9h – 13h e das 14h – 18h dos dias úteis, conforme referido no Anexo 9 (da ORAP v5).

2.2.5. Instalação de *drop* de cliente na ORAP

A **MEO** incluiu na ORAP v5 as condições do serviço de "*instalação de drop de cliente*", bem como os procedimentos operacionais associados, matéria que foi analisada no SPD (de 25.05.2018).

Atendendo a que os contributos recebidos no quadro dos procedimentos de audiência prévia e de consulta pública sobre o referido SPD transmitiram factos novos relevantes para esta matéria, a mesma foi autonomizada da presente decisão, passando a constar do “sentido provável de decisão sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019”.

2.2.6. Introdução de penalidades por incumprimento aos beneficiários da ORAP

Conforme referido na secção 2.1.7, em sede de audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a **MEO** havia referido que as propostas apresentadas nessa sede, de alterações à ORAC e à ORAP, eram condicionadas à introdução naquelas ofertas de um conjunto de compensações a incidir sobre os beneficiários.

Na versão 4 da ORAP, a MEO introduziu compensações por incumprimento a incidir sobre os beneficiários relativas a incumprimentos de condições previstas naquela oferta (conforme tabela seguinte).

Tabela 14. Incumprimentos e penalidades propostas pela MEO na ORAP

Id	Incumprimento de condições previstas na ORAP	Penalidade por ocorrência
1	Acesso/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido	1.000 + 100 x PT
2	Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x FIX
3	Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x FIX
4	Não comparência do técnico da Beneficiária na data/hora acordada para o acompanhamento	250
5	Ausência de cartão válido de Credenciação ORAP, por indivíduo	250
6	Ausência de Credenciação ORAP, por indivíduo	750
7	Ausência de licença para operar na via pública	750
8	Recusa de identificação de técnico da Beneficiária e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO	750
9	Incumprimento das condições de SST e Ambientais	1.500
10	Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção	750
11	Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados	1.500
12	Instalação e/ou utilização de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos da Beneficiária	750
13	Atraso na entrega de cadastro (Viabilidade e Instalação, Intervenções, Desvio de Traçados, *Drop* de Cliente e Remoções)	d x 50 [Máximo 325]
14	Cedência a terceiros do espaço em Poste disponibilizado pela MEO	1.000 + 100 x PT
15	Ausência de identificação de cabo ou PL	500
16	Adequação de poste por meios próprios	1.500
17	Incumprimento das condições associadas ao *Drop* de Cliente	1.000 + 100 x FIX

Unidade: Euros.
Legenda: PT: n.º de postes / FIX: n.º de fixações / d: dias úteis de atraso face ao prazo definido na oferta, conjugado com o limite de penalidade previsto.

No que diz respeito especificamente à penalidade por incumprimento do beneficiário designada por "2. Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido", a MEO propôs um período de 6 meses, iniciado em 16.05.2017, durante o qual os beneficiários da ORAP lhe poderiam remeter a informação de cadastro (com o detalhe previsto) relativa a ocupações existentes dos postes da MEO, que não tenham sido realizadas em conformidade com a ORAP, por forma a proceder à regularização do cadastro e faturação. Segundo a MEO, findo aquele período, qualquer situação de ocupação indevida nos seus postes seria passível de aplicação da respetiva penalidade, independentemente da data em que a instalação tenha tido lugar.

Subsequentemente, a MEO reavaliou a matéria das penalizações a incidir sobre os beneficiários da ORAP e apresentou[96] uma nova proposta relativamente a esta matéria, na

[96] Em carta de 29.06.2017, em resposta a fax da ANACOM de 31.05.2017.

qual elimina 2 penalidades (n.º 5 e n.º 7), reduz o valor de 6 penalidades (n.º 4, n.º 9, n.º 11, n.º 14, n.º 15 e n.º 16) e mantém as restantes 9 penalidades (incluindo o respetivo valor). Tal como fez para a ORAC, a MEO apresentou a tabela seguinte, através da qual pretende fundamentar que, para um mesmo nível de criticidade (atribuído/considerado pela MEO), as penalidades são equivalentes, considerando as alterações entretanto propostas.

Tabela 15. Incumprimento e penalidades propostas pela MEO na ORAP (proposta revista pela MEO)

Id	Incumprimento de condições previstas na ORAP	Penalidade por ocorrência	Revisão	Criticidade
1	Acesso/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido	1.000 + 100 x PT		1
2	Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x FIX		1
3	Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido	1.000 + 100 x FIX		1
4	Não comparência do técnico da Beneficiária na data/hora acordada para o acompanhamento	250	62,90	3
5	Ausência de cartão válido de Credenciação ORAP, por indivíduo	250	Eliminar	3
6	Ausência de Credenciação ORAP, por indivíduo	750		2
7	Ausência de licença para operar na via pública	750	Eliminar	3
8	Recusa de identificação de técnico da Beneficiária e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO	750		2
9	Incumprimento das condições de SST e Ambientais	1.500	1.000	1
10	Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção	750		2
11	Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados	1.500	750	2
12	Instalação e/ou utilização de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos da Beneficiária	750		2
13	Atraso na entrega de cadastro (Viabilidade e Instalação, Intervenções, Desvio de Traçados, *Drop* de Cliente e Remoções)	d x 50 [Máximo 325]		3
14	Cedência a terceiros do espaço em Poste disponibilizado pela MEO	1.000 + 100 x PT	750	2
15	Ausência de identificação de cabo ou PL	500	250	3
16	Adequação de poste por meios próprios	1.500	1.000	1
17	Incumprimento das condições associadas ao *Drop* de Cliente	1.000 + 100 x FIX		1

Unidade: Euros.
Legenda: PT: n.º de postes / FIX: n.º de fixações / d: dias úteis de atraso face ao prazo definido na oferta, conjugado com o limite de penalidade previsto.

A **AR Telecom** considera que a ORAP não deveria prever qualquer penalidade a incidir sobre os beneficiários enquanto existirem situações de incumprimento pela MEO de SLA sem penalidade associada e que, a serem previstas, deverão ter valores equiparados aos existentes e entrar em vigor num prazo mínimo de 6 meses após a publicação e aceitação pela ANACOM, já que têm de ser difundidas e interiorizadas pelos intervenientes na cadeia de valor.

A **NOWO/ONI** considera totalmente abusiva a definição pela MEO de um vasto conjunto de penalidades a aplicar aos beneficiários da ORAP, sendo que algumas[97] referem-se a incumprimentos cuja fiscalização não compete à MEO, por não ter autoridade para tal. Nestas circunstâncias, a NOWO/ONI considera que a secção 6.2 da ORAP deve ser, de imediato, eliminada. Não obstante, podendo ser razoável a aplicação de algumas penalidades aos beneficiários, a NOWO/ONI considera que tal deve apenas ocorrer após implementação do padrão de EdI e perante demonstração efetiva da necessidade de imposição face a comportamentos desconformes dos beneficiários.

A **VODAFONE** e a **NOS** consideram que se aplicam às penalidades introduzidas na ORAP por incumprimento dos beneficiários os mesmos comentários efetuados relativamente às penalidades introduzidas na ORAC.

Relativamente à introdução pela MEO de compensações por incumprimento dos beneficiários das condições previstas na ORAP, aplica-se *ab initio*, o mesmo entendimento da ANACOM, apresentado na secção anterior deste documento, em relação às penalidades na ORAC. Com efeito, entende-se que a imposição de penalidades aos clientes grossistas das ofertas da MEO deve cingir-se a casos pontuais, como por exemplo o já previsto na ORAP relativo ao não envio atempado pelo beneficiário de cadastro de ocupação atualizado na sequência da conclusão de trabalhos realizados nos postes da MEO.

Acresce que a ANACOM em sede de análise do mercado 3a também referiu que a imposição de penalidades aos beneficiários da ORAP resultaria do entendimento de que estes teriam uma maior flexibilidade.

Sem prejuízo, relativamente a cada uma das penalidades que a MEO propõe introduzir na ORAP há que avaliar o respetivo montante, tendo em conta nomeadamente a gravidade do incumprimento e a sua proporcionalidade.

1. *Acesso/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de postes*, por incumprimento do 1.º parágrafo[98] do n.º 3.6 da ORAP v5 *(*acessos/ intervenções indevidos em postes)

[97] E.g. penalidades 7 e 9, relacionadas com licenciamentos para operar na via pública e com as condições de saúde e segurança no trabalho e ambientais.

[98] "*A Beneficiária não pode aceder e/ou intervir em postes e infraestrutura associada da MEO, sem ter a autorização explícita e válida da MEO para acesso a essas infraestruturas*".

Entende-se que se justifica a aplicação desta penalidade ao beneficiário da ORAP no caso de este aceder a e/ou intervir em poste da MEO sem autorização desta. Verifica-se que a fórmula proposta para contabilização desta penalidade é proporcional ao número de postes da MEO envolvidos no incumprimento, o que se aceita. No entanto, considera-se que o valor da penalidade pode ser desadequado porque corresponde a um valor que é superior a mais do triplo do custo médio de instalação e fornecimento de um poste[99].

Adicionalmente, estando prevista a aplicação do mesmo valor de penalidade no caso de acesso e intervenção indevida, face à natureza distinta dos dois tipos de trabalhos (o acesso envolve instalação e a intervenção envolve a reparação), entende-se mais adequado o estabelecimento de um valor de penalidade único de 100 euros por cada poste envolvido no incumprimento.

2. *Ocupação indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de fixações,* por incumprimento do 2.º parágrafo[100] do n.º 3.6 da ORAP v5 (ocupações indevidas em poste, por cabos, folgas e pontos de ligação e/ou por tubo de subida)

Entende-se que se justifica, à partida, a introdução desta penalidade. Contudo, o seu valor não se encontra fundamentado, desconhecendo-se os pressupostos considerados pela MEO na sua definição.

Atendendo a que os contributos recebidos no quadro dos procedimentos de audiência prévia e de consulta pública sobre o SPD transmitiram factos novos relevantes para esta matéria, a mesma foi autonomizada da presente decisão, passando a constar do "sentido provável de decisão sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

Quanto à aplicação desta penalidade, entende-se que os beneficiários da ORAP devem ter a possibilidade de atualizar os seus cadastros, tarefa que se admite que exigirá muito tempo e outro tipo de recursos numa altura em que os operadores se encontram a expandir a cobertura das suas redes e, portanto, têm recursos focados neste objetivo. Assim, entende-se que a entrada em vigor desta penalidade deve ocorrer 18 meses após

[99] Valor referido em carta da MEO de 23.12.2010.

[100] "*A Beneficiária não pode ocupar postes e infraestrutura associada da MEO sem ter a autorização explícita e válida da MEO para utilização das referidas infraestruturas*".

a data em que a MEO remete ao beneficiário a informação georreferenciada do cadastro que tem das infraestruturas de rede desse operador (e.g., cabos de rede, incluindo pontos de ligação e folgas de cabo, do beneficiário que ocupam as infraestruturas aéreas da MEO). Só assim o beneficiário da ORAP pode saber com maior certeza "*o que estará em falta*", podendo comparar o seu cadastro com o que a MEO dispõe. De outro modo, o beneficiário seria sempre obrigado a efetuar um levantamento exaustivo de todo o seu cadastro sem saber o cadastro relativo à sua rede que a MEO tem disponível, o que manifestamente se apresenta como uma tarefa impraticável que exigiria muito mais tempo e recursos.

Assim, a ANACOM entende que, no caso de o operador beneficiário ter de fazer levantamentos para efeitos de atualização de cadastro no âmbito da ORAP, tais levantamentos não devem ser objeto de agendamento pela MEO ou de outro tipo de procedimentos (que não a notificação prévia à MEO), não estando sujeitos a penalidades por acesso indevido. Eventuais acompanhamentos pela MEO a estes levantamentos devem ser efetuados a expensas da própria MEO.

Como referido em relação à ORAC, também no caso da ORAC é necessário recolher mais informação de modo a habilitar a análise, por esta Autoridade, das situações relativas aos acordos específicos celebrados antes da entrada em vigor da ORAP.

Entende-se ainda que a ocupação pode não ser indevida, e por isso não sujeita a penalidade por incumprimento, caso o beneficiário tenha uma autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica, não obstante tais situações poderem avançar para litígios de propriedade das infraestruturas em causa.

Esta penalidade não se aplica ao caso particular da instalação de *drop* de cliente no âmbito da ORAP, porque a ocupação de postes da MEO com *drop* de cliente não é considerada uma ocupação indevida.

3. *Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 € x n.º fixações*, por incumprimento do 1.º parágrafo[101] do n.º 4.6 da ORAP v5

[101] "*A Beneficiária não pode remover cabos e/ou equipamentos dos postes e infraestrutura associada da MEO sem ter a autorização explícita para o efeito, por parte da MEO. Caso a Beneficiária pretenda remover os seus cabos e/ou equipamentos deve formalizar esse pedido junto da MEO*".

Verifica-se que a penalidade prevista por remoção indevida de cabo ou equipamento é apurada de forma absolutamente idêntica à penalidade por ocupação indevida por cabo ou equipamento. Uma vez que a remoção liberta "espaço" no poste para ocupação subsequente, inclusive pela própria MEO, não se compreende a aplicação da penalidade. Acresce que, nos casos em que a remoção de um cabo ou equipamento dos postes possa ser considerada indevida, a ocupação dos postes (até à remoção) pode ter sido inteiramente válida, podendo inclusive a MEO ter faturado essa ocupação, pelo que a aplicação da penalidade não será a mais adequada. Em todo o caso, uma remoção indevida consubstancia, em última instância, um acesso indevido pelo que já será penalizada nesse âmbito.

Assim, esta penalidade deve ser eliminada da ORAP.

4. *Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para o acompanhamento* – 250 euros (revisto para 62,90 euros), por incumprimento do 6.º parágrafo[102] do n.º 4.2.2 da ORAP v5

A MEO refere que esta penalidade se aplica exclusivamente aos acompanhamentos de instalações e não aos acompanhamentos de intervenções urgentes e não urgentes. Ora, no caso das instalações realizadas pelos beneficiários e que sejam acompanhadas pela MEO, a ORAP não prevê qualquer tipo de penalização pelo atraso do técnico da MEO. Assim, de forma equivalente, entende-se que a ORAP também não deverá prever penalidades por atraso ou por não comparência de técnico do beneficiário, pelo que não deve ser penalizado o atraso do beneficiário nessas situações, devendo, por conseguinte, manter-se a eliminação da penalidade 4.

5. *Ausência de cartão válido de Credenciação ORAP, por indivíduo – 250 euros*, por incumprimento do 3.º parágrafo[103] do n.º 3.2 da ORAP v5

Regista-se que em 29.06.2017 a MEO propôs retirar esta penalidade, o que se aceita.

[102] "*Se a MEO indicar que pretende acompanhar a instalação, estando presente no local e data indicados pela Beneficiária, no caso de falta de comparência por parte da equipa da Beneficiária é aplicado o preço de acompanhamento previsto no número 7*".

[103] "*Durante os trabalhos de acesso a postes, os colaboradores da Beneficiária e de empresas subcontratadas devem apresentar-se devidamente identificados e deter o cartão válido de Credenciação ORAP*".

6. *Ausência de Credenciação ORAP, por indivíduo – 750 euros*, por incumprimento do 2.º parágrafo[104] do n.º 3.2 da ORAP v5

Esta situação é, à partida, mais gravosa que a anterior que se refere apenas à não identificação e não apresentação de cartão de credenciação ORAP válido, sem prejuízo de o colaborador do beneficiário deter aquela credenciação. Assim, entende-se que se justifica uma penalização por ausência de credenciação ORAP do colaborador do beneficiário. Contudo o valor proposto pela MEO parece excessivo, considerando-se, à partida, mais adequado para o efeito a aplicação de uma penalidade de 460 euros correspondente aproximadamente ao dobro do preço de uma Credenciação ORAP.

A ANACOM entende que para averiguar se o técnico do beneficiário está/é credenciado a MEO deve ter presente e considerar que a entidade credenciadora dispõe de um prazo de 5 dias úteis (após a realização dos exames de credenciação) para proceder à disponibilização (à MEO ou ao beneficiário) da lista atualizada de técnicos credenciados. Neste contexto, esta penalidade apenas tem aplicação caso se confirme a ausência de credenciação do técnico que acedeu às infraestruturas.

Deve ainda ficar claro que se trata de uma penalidade apenas aplicável ao(s) indivíduo(s) que executa(m) os trabalhos nos postes da MEO, e não a eventuais ajudantes (incluindo motoristas) que obviamente não têm que possuir tal credenciação.

7. *Ausência de licença para operar na via pública – 750 euros*, por incumprimento do n.º 3.5[105] da ORAP v5

Regista-se que, em 29.06.2017, a MEO propôs retirar esta penalidade, o que se aceita.

[104] "*No âmbito do acesso às infraestruturas da MEO para realização de trabalhos, nomeadamente instalação, intervenção e remoção de cabos e equipamentos, qualquer colaborador da Beneficiária, ou de empresa subcontratada que estejam em obra e a aceder a essas infraestruturas tem de estar obrigatoriamente credenciado pela MEO, ou outras entidades reconhecidas por esta, tendo por base os princípios gerais e regras de credenciação previstas no Anexo 6*".

[105] "*Todas as licenças necessárias para operar na via pública deverão ser solicitadas e obtidas junto das entidades competentes, por parte da Beneficiária e de forma prévia ao acesso e à instalação*".

8. *Recusa de identificação de técnico do beneficiário e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO – 750 euros,* por incumprimento do 4.º parágrafo[106] do n.º 3.2. da ORAP v5

   O incumprimento pelo beneficiário do disposto na primeira parte do 4.º parágrafo do n.º 3.2 da ORAP parece subsumir-se à penalidade 6 relativa à ausência de credenciação ORAP, na medida em que esta servirá, em última instância, para colmatar a necessidade de identificação do indivíduo. Adicionalmente, quanto à imposição de uma penalidade por não obediência a solicitações de técnicos da MEO, julga-se que a mesma por ser de âmbito genérico poderá resultar em situações dúbias, entendendo-se que, os técnicos do beneficiário ao serem detentores de uma credenciação ORAP estão, à partida, habilitados a seguir todos os procedimentos e indicações para os quais foram competentemente formados por entidades credenciadoras indicadas pela própria MEO.

   Assim, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAP.

9. *Incumprimento das condições de SST e Ambientais – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros),* por incumprimento dos números 3.9 e 3.10 da ORAP v5

   Subsequentemente[107], a MEO propôs eliminar esta penalidade, o que se aceita.

   Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAP.

10. *Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção* – 750 euros, *por* incumprimento das condições e normas previstas no anexo 1 e no anexo 7 da ORAP v5

    Em primeiro lugar, relativamente a *boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção* entende-se que é do próprio interesse do beneficiário da ORAP enquanto cliente de uma oferta grossista que regula o acesso às infraestruturas (neste caso, de postes) do operador com PMS, cumprir com as condições estipuladas nessa oferta. Aliás, para esse efeito o beneficiário da ORAP é já obrigado a deter uma credenciação que o habilita a atuar em conformidade com tais práticas técnicas e operacionais, sendo ele próprio penalizado caso incumpra com as regras previstas. Por

[106] "*Adicionalmente, os técnicos das Beneficiárias não podem recusar a sua identificação e têm de respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO*".

[107] Na apresentação efetuada pela MEO em reunião de 14.11.2017.

exemplo, relativamente à incorreta elaboração do traçado dos cabos no cadastro, para efeitos de pedido de instalação pelo beneficiário, o mesmo será considerado inválido, o que obrigará naturalmente o beneficiário da ORAP a corrigir e a enviar novamente um cadastro correto, atrasando assim, nos casos de cadastros para efeitos de pedido de instalação, o seu próprio processo de instalação de cabos em postes da MEO, estando em todo o caso, já prevista na ORAP, a remuneração pela MEO pelo serviço de validação do pedido de instalação, motivo pelo qual não se justifica a aplicação de uma penalidade ao beneficiário.

Aliás, as condições previstas no anexo 1 e anexo 7 da ORAP para imposição desta penalidade incidem exclusivamente sobre os clientes da oferta, não havendo garantia de que entidades subcontratadas ao serviço da MEO também não possam incumprir com boas práticas *técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção*, sendo que, nesse caso, não estão sujeitas a qualquer penalização.

Assim, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAP. De qualquer modo, solicita-se que a MEO mantenha a ANACOM informada sobre situações de incumprimentos relativos a danos causados pelos beneficiários para uma eventual reavaliação desta matéria.

11. *Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados – 1.500 euros (revisto para 750 euros)*, por incumprimento do 11.º parágrafo[108] do n.º 4.2.2. da ORAP v5

Sem prejuízo de se entender que o valor desta penalidade não está fundamentado, também não foram apresentadas pela MEO e desconhece-se qualquer tipo de situações concretas tipificadas como *deterioração das condições de operação da rede (e dos equipamentos) e/ou colocação em risco da integridade da rede e/ou da qualidade dos serviços prestados*, que tenham sido detetadas pela MEO e sejam imputáveis aos beneficiários da ORAP.

[108] "*A avaliação da eventual deterioração na operação da rede e equipamentos e/ou eventual colocação em risco da integridade da rede é realizada de forma apriorística nos termos referidos*".

Adicionalmente, as situações tipificadas na ORAP como risco de deterioração nas condições de operação da rede, subsumindo-se à não existência de espaço, não parecem suscetíveis de se impor uma penalização aos beneficiários.

As situações tipificadas como colocação em risco da integridade da rede parecem subsumir-se à penalidade 12 relativa aos cabos (e destino dos mesmos) utilizados pelos beneficiários nos postes da MEO. Em concreto, no tocante aos cabos que encaminham alimentação elétrica (tele-alimentação), releva-se que, estão instalados há muitos anos cabos coaxiais tele-alimentados, submetidos a 60 Vac, os quais não constituem risco para a integridade da rede, nem para pessoas e bens. Assim, não se entende considerar, de *per se*, os cabos tele-alimentados como constituindo um risco[109], pelo que não deverão ser alvo de qualquer penalidade, podendo-se rever esta posição caso a MEO fundamente adequadamente o motivo pelo qual considera que estes cabos põem em risco a integridade da rede.

Quanto à disposição que prevê a penalização de situações de colocação em risco da qualidade dos serviços prestados, entende-se que por não estarem tipificadas em concreto na ORAP, dado o carácter lato, não deverão ser alvo de penalidade.

Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAP.

12. *Instalação e/ou utilização de cabo ou equipamento não previsto no catálogo de cabos e equipamentos – 750 euros*, por incumprimento do 1.º parágrafo[110] do n.º 4.7 da ORAP v5 e por cabo, PL ou Folga

Não obstante desconhecer-se o número concreto de situações identificadas de instalação e/ou utilização de cabos ou equipamentos pelos beneficiários que não estejam previstos no catálogo de cabos e equipamentos, entende-se que esta penalidade se justifica. Contudo por o seu valor (750 euros por cabo) não estar fundamentado e ser desproporcional, face ao valor do próprio cabo, entende-se que deverá ser corrigido, sendo mais adequada a aplicação de uma penalidade de 50 euros[111] por cada cabo instalado não previsto no catálogo de cabos.

[109] Sem prejuízo de se poder especificar na(s) oferta(s) a tensão máxima aceitável para cabos telealimentados.

[110] "*A Beneficiária só pode instalar cabos e equipamentos que constem do Catálogo de Cabos e Equipamentos da Beneficiária*".

[111] Valor base de referência das penalidades aplicáveis à MEO na ORAP (vide tabela da pág. 22 da ORAP v3.1).

Tal como referido no contexto da ORAC, o "*Catálogo de cabos e equipamentos do beneficiário*" previsto na ORAP não deve ser apenas respeitado pelos beneficiários da oferta, devendo também a MEO, numa ótica de não discriminação, observá-lo, pelo que passa a designar-se por "*Catálogo de cabos e equipamentos*".

Sem prejuízo para a alteração da penalidade 12 na ORAP, a aplicação da mesma fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019" (vide ponto decisional D 10 previsto nesse novo SPD).

13. *Atraso na entrega de cadastro (viabilidade e instalação, intervenções, desvio de traçados, drop de cliente e remoções) – d x € 50 euros (máx. 325),* por incumprimento do 1.º parágrafo[112] dos n.os 4.8 e 4.9 da ORAP v5

Reconhece-se a relevância do envio atempado pelos beneficiários, à MEO, do cadastro atualizado na sequência da conclusão dos trabalhos realizados nos postes. Assim, dado que, quer a definição desta penalidade, quer o respetivo valor (incluindo o valor limite), já estão ambos em linha com a penalidade e respetivo valor (similar) imposto aos beneficiários da ORAP e aprovado pela ANACOM por deliberação de 19.09.2013, justifica-se a sua manutenção na ORAP não se suscitando a sua alteração.

Esclarece-se que nas situações de ocupação indevida (que pressupõem sempre o não envio de cadastro à MEO) a penalidade 2 deverá ser aplicada cumulativamente com a penalidade 13 pelo não envio (atempado) de cadastro. Clarifica-se ainda que a aplicação (cumulativa) da penalidade 13 (com a penalidade 2) deve ser feita por cada situação "contínua" de ocupação indevida, i.e., no caso ser detetada a ocupação indevida num determinado conjunto de postes e troços aéreos que são contínuos entre si, considera-se que se está perante uma situação de não envio de um (único) cadastro devendo, por isso, aplicar-se o valor máximo (325 euros) da penalidade 13.

[112] "*Para os serviços de Viabilidade e Instalação, Instalação de drop de cliente e Remoção o cadastro, a Beneficiária deve distinguir as ocupações de postes e infraestruturas associadas por cabos e equipamentos, das respetivas remoções, preenchendo para o efeito o formulário FORM.05 – Cadastro. Após a conclusão dos serviços de Intervenção com substituição de cabo e Desvio de Traçados com alteração do número de fixação, a Beneficiária é obrigada a remeter à MEO, no prazo máximo de 30 dias de calendário, o formulário FORM.11 – Regularização de Alteração de Traçado, de acordo com o referido anteriormente nos números 4.4 e 4.5, bem como em conformidade com o procedimento previsto no Anexo 3*".

Por outro lado, na sequência de pedido de intervenção da VODAFONE relativo a esta matéria, entende-se que o prazo de entrega de cadastro ORAP pelo beneficiário à MEO deverá ser sempre suspenso nos casos em que a MEO exigir a respetiva alteração, conforme entendimento apresentado da secção 2.4.2 do presente documento.

14. *Cedência a terceiros do espaço em poste disponibilizado pela MEO – 1.000 eur + 100 eur x n.º de postes (revisto para 750 euros)*, por incumprimento do número 3.7[113] da ORAP v5

O acesso às infraestruturas previstas na ORAP deve ser solicitado através de um pedido do beneficiário à MEO (que é a detentora e/ou gestora das mesmas), não devendo o espaço em poste disponibilizado pela MEO ser cedido pelo beneficiário a terceiros.

Com efeito, entende-se que uma cedência pelo beneficiário da ORAP a terceiros, do espaço em poste que lhe é disponibilizado pela MEO, resulta numa ocupação indevida situação que, a existir, já é penalizada nesse âmbito (vide penalidade 2 supra).

Sem prejuízo, entende-se que nada impede que um beneficiário da ORAP possa partilhar o(s) seu(s) cabo(s) instalado(s) nos postes da MEO com terceiros, nomeadamente em situações de coinvestimento em que, apesar de, por exemplo, um cabo de fibra ótica ser instalado por um beneficiário no poste da MEO, determinadas fibras podem ser cedidas, acedidas ou partilhadas por um terceiro operador.

Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAP.

15. *Ausência de identificação de cabo ou PL – 500 euros (revisto para 250 euros),* por ausência de identificação de cabo e PL, sendo considerado incumprimento do número 4.2.6[114] da ORAP v5

Apesar de se entender que cada cabo do beneficiário instalado em postes da MEO deverá estar corretamente identificado, discorda-se da definição de uma penalidade por ausência de identificação. Com efeito a previsão de tal penalidade pode dar azo a múltiplas

[113] "*A Beneficiária não poderá ceder, alugar, revender a terceiros, a qualquer título, as fixações em postes, os espaços para os PL e Folgas, disponibilizadas pela MEO, devendo as mesmas ser utilizadas única e exclusivamente para a instalação dos seus próprios cabos e equipamentos*".

[114] A MEO refere número 4.2.6. Contudo é na secção 4.2.7 que se refere que "*No âmbito desta Oferta, os cabos e equipamentos associados da Beneficiária, devem estar identificados nos postes, nos termos previstos no Anexo 7, para que seja possível determinar o respetivo proprietário*".

situações de remoção da identificação dos cabos com consequente penalização a impor ao respetivo detentor. Releva-se, por exemplo, que uma identificação de um cabo num poste reveste uma situação completamente distinta da identificação, por exemplo, de um circuito alugado num PTR (obrigação da MEO), embora se considere que a ausência de identificação de cabos num poste pode colocar algumas dificuldades na identificação do proprietário, nomeadamente caso não haja informação ou cadastro remetido pelo beneficiário que o comprove.

Este entendimento da ANACOM é corroborado pela AR Telecom que considera ser impossível garantir a manutenção das etiquetas ao longo dos anos, só fazendo sentido garantir tal no ato de instalação e, tal como solicitado pela NOWO/ONI, com uma etiquetagem que apenas identifique o beneficiário dos cabos, mas sem numeração individual de cada cabo.

Neste contexto, entende-se que esta penalidade não deverá constar da ORAP.

16. *Adequação de poste por meios próprios – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros),* quando o beneficiário efetua uma adequação de postes por meios próprios, incumprindo 4.º parágrafo[115] do n.º 4.2.2 da ORAP v5

    À partida entende-se que o beneficiário da ORAP não deve efetuar trabalhos de adequação de postes da MEO por meios próprios, sendo essa uma tarefa que cabe exclusivamente à MEO, enquanto proprietária dos referidos postes.

    Neste contexto, entende-se que a imposição de uma penalidade ao beneficiário da ORAP nessas situações é adequada. Contudo o valor da penalidade proposta pela MEO não se encontra fundamentado, parecendo mais adequada a aplicação de um valor de 330 euros que é um valor próximo do custo do fornecimento e instalação de um poste.

17. *Incumprimento das condições associadas ao drop de cliente – 1.000 eur + 100 eur x n.º fixações*, por cada incumprimento de condições do n.º 4.3[116] da ORAP v5

[115] "*A Beneficiária não pode efetuar nunca adequações dos postes da MEO através de meios próprios*".

[116] A parte inicial do ponto 4.3 refere que "*O pedido de instalação de drop de cliente é efetuado por e-mail para o endereço orap_drops_cliente@telecom.pt, devendo o mesmo incluir a informação prevista no template constante do Anexo 3, nomeadamente a informação relativa a: i) estimativa do número de fixações que o drop de cliente vai ocupar; ii) coordenadas do PDO de atendimento*".

Entende-se que esta penalidade, tal como foi proposta pela MEO, para além de ser desproporcional, por ser bastante genérica, será de difícil operacionalização. Com efeito, no n.º 4.3 da ORAP não consta o detalhe dos incumprimentos que se pretendem penalizar especificamente relativos à instalação de *drop* de cliente, pelo que não se percebe se a mesma se refere, por exemplo, à fixação incorreta do *drop* ou indevida (i.e., em postes não envolvidos no pedido de instalação).

Acresce que os exemplos apresentados pela MEO como incumprimentos relacionados com a instalação de *drop* de cliente subsumem-se a ocupações indevidas neste contexto, a fórmula de cálculo do valor da penalidade prevê o n.º de postes o que para efeitos da instalação de um *drop* de cliente corresponde ao n.º de fixações – uma fixação por poste).

Assim, na instalação de *drop* de cliente, tal como referido na secção 2.2.5, entende-se que a uma maior flexibilização introduzida na atuação dos beneficiários da ORAP deve corresponder um aumento da sua responsabilização por via da aplicação de uma respetiva penalidade em caso de incumprimento das condições associadas à instalação de *drop* em postes da MEO (e.g. tipos de fixação, distâncias e alturas regulamentares – cfr. Anexo 1 - e espaço máximo disponível, esforço de compressão (tensão total dos cabos) – cfr. Anexo 2 da ORAP). Neste contexto, entende-se que deve estar prevista uma penalidade a incidir sobre o beneficiário da ORAP pelo incumprimento das condições associadas à instalação de *drop* de cliente, no valor de 100 euros por cada *drop* de cliente.

Sem prejuízo para a alteração da penalidade 17 na ORAP, a aplicação da mesma fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019" (vide ponto decisional D 10 previsto nesse novo SPD).

Finalmente, a ANACOM entende que, tratando-se as penalidades a incidir sobre os beneficiários da ORAP de matéria nova e complexa e potenciadora de situações de conflito entre a MEO e os beneficiários, o que não se deseja, a sua aplicação não deve ser imediata, havendo necessidade de um período de transição. Assim, com exceção da penalidade 2 (e da penalidade 13 que já vigora na ORAP), que tem um período de transição mais alargado, entende-se que as penalidades por incumprimento do beneficiário devem entrar em vigor no prazo de 3 meses após a publicação da próxima versão da ORAP.

Assim:

D 18. Devem ser eliminadas da secção 6.2 da ORAP as seguintes penalidades:

3. **Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de fixações, por incumprimento do 1.º parágrafo do n.º 4.6 da ORAP v5.**

4. **Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para a instalação/acompanhamento: 62,90 euros, por incumprimento do 6.º parágrafo do n.º 4.2.2 da ORAP v5.**

5. **Ausência de cartão válido de credenciação ORAP, por indivíduo – 250 euros, por incumprimento do 3.º parágrafo do n.º 3.2 da ORAP v5.**

7. **Ausência de licença para operar na via pública – 750 euros, por incumprimento do n.º 3.5 da ORAP v5.**

8. **Recusa de identificação de técnico do beneficiário e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO – 750 euros, por incumprimento do 4.º parágrafo do n.º 3.2. da ORAP v5.**

9. **Incumprimento das condições de SST e Ambientais – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros), por incumprimento dos n.ºs 3.9 e 3.10 da ORAP v5.**

10. **Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção – 750 euros, por incumprimento das condições e normas previstas no anexo 1 e no anexo 7 da ORAP v5.**

11. **Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco a integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados – 1.500 euros (revisto para 750 euros), por incumprimento do 11.º parágrafo do n.º 4.2.2 da ORAP v5.**

14. **Cedência a terceiros de espaço em poste disponibilizado pela MEO – 1.000 eur + 100 eur x n.º de postes (revisto para 750 euros), por incumprimento do número 3.7 da ORAP v5.**

15. **Ausência de identificação de cabo, PL ou PE – 500 euros (revisto para 250 euros), por incumprimento do n.º 4.2.6 da ORAP v5.**

D 19. Devem ser alteradas, na secção 6.2 da ORAP, as seguintes penalidades, nos termos que se indicam:

1. Acesso/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido: 100 euros x n.º postes envolvidos no incumprimento.

6. Ausência de credenciação ORAP por indivíduo: 460 euros.

12. Instalação de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos: 50 euros por cabo ou equipamento instalado.

A aplicação desta penalidade fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

16. Adequação de poste da MEO por meios próprios: 330 euros.

17. Incumprimento das condições associadas à instalação de *drop* de cliente: 100 euros por *drop* de cliente.

A aplicação desta penalidade fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

D 20. Com exceção da penalidade 2, e da penalidade 13 que já vigora, as penalidades por incumprimento do beneficiário devem entrar em vigor no prazo de 3 meses após a publicação da próxima versão da ORAP.

D 21. A penalidade 2 entra em vigor 18 meses após a data em que a MEO remete ao beneficiário da ORAP a informação georreferenciada do cadastro que possui da ocupação dos seus postes pela rede (e.g. cabos de rede, pontos de ligação, folgas, tubos de subida) do beneficiário.

D 22. No caso de o beneficiário ter de fazer levantamentos para efeitos de atualização de cadastro no âmbito da ORAP, tais levantamentos não devem ser objeto de agendamento pela MEO ou outro tipo de procedimentos (que não a notificação prévia à MEO) não estando sujeitos à penalidade por acesso indevido

(penalidade 1). Eventuais acompanhamentos pela MEO a estes levantamentos devem ser efetuados a expensas da própria MEO.

D 23. Os casos de ocupação de postes que tenham sido abrangidos por acordos específicos com a MEO devem ser objeto de tratamento específico.

De modo a habilitar a análise, por esta Autoridade, das situações vindas de identificar, solicita-se, ao abrigo do n.º 1 do artigo 108.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 109.º da LCE, que a MEO, no prazo de 15 dias úteis a contar da notificação do projeto de decisão da ANACOM a notificar à Comissão Europeia, ao BEREC e às autoridades reguladoras nacionais dos outros Estados-Membros sobre alterações à ORAC e à ORAP e do presente relatório de audiência prévia, esclareça o seguinte:

(a) Como fatura a MEO a ocupação de espaço em postes, efetuada ao abrigo de acordos e contratos específicos, designadamente anteriores à entrada em vigor da ORAP?

(b) A MEO dispõe de informação cadastral detalhada relativamente aos cabos instalados ao abrigo dos referidos acordos e contratos? Em caso de resposta afirmativa, qual o nível de detalhe da informação cadastral? Essa informação cadastral existe para todas as áreas geográficas abrangidas por esses acordos?

(c) Quais as condições (remuneratórias, obrigações de reporte de cadastro, requisitos técnicos, ou outras) que vigoravam nos contratos/acordos identificados?

(d) Para além das situações que se reconduzem aos acordos/contratos objeto do presente pedido de informação, existem outras situações em que a MEO tenha disponibilizado o acesso e utilização dos postes, para instalação de cabos, mediante condições distintas das da ORAP? Sem elaboração e envio de cadastro à MEO?

A informação a remeter em resposta às questões (a) a (d), deve ser desagregada por cada operador que tenha sido (ou seja ainda) parte em acordos ou contratos

anteriores à entrada em vigor da ORAP e ao abrigo dos quais continue a reger-se a ocupação de postes.

D 24. Para efeitos da penalidade 2, uma ocupação pode não ser indevida, e por isso não sujeita a penalidade por incumprimento, caso o beneficiário tenha uma autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica.

2.3. Propostas dos beneficiários relativas à ORAC

Procede-se seguidamente à análise de outras propostas de alteração à ORAC apresentadas pelos beneficiários, não relacionadas com as alterações introduzidas pela MEO (com a publicação das novas versões da oferta em 16.05.2017 e em 30.05.2017).

2.3.1. Informação cadastral da BD ORAC – incorreções, incoerências e consequências de erros

Segundo a **ONI** e a **VODAFONE**, existem inúmeras imprecisões, incorreções e incoerências na informação cadastral (e.g. "*condutas que não estão cadastradas ou condutas cadastradas que todavia não pertencem à MEO*") disponibilizada pela MEO aos beneficiários através da *Extranet* (BD ORAC) que dão origem a problemas na viabilização dos pedidos de utilização das infraestruturas e, no terreno, durante a instalação de meios dos beneficiários nas infraestruturas já viabilizadas.

As situações específicas em causa são detalhadas nas subsecções seguintes.

2.3.1.1. Questões de propriedade

Segundo a **ONI**, existem condutas com indicação de semáforo "verde" que, após pedido direto para acesso e instalação, são indicadas posteriormente pela MEO como não sendo da sua propriedade, existindo ainda condutas reclamadas pela Estradas de Portugal, S.A. (agora Infraestruturas de Portugal, S.A. [IP]) como sendo de sua propriedade, o que dá origem à necessidade de duplas autorizações de acesso, primeiro junto da MEO através da ORAC e, posteriormente, junto da IP, após os fiscais desta entidade terem impedido o prosseguimento dos trabalhos de instalação. Assim, a ONI considera que, nos casos em que se verifica que a propriedade da infraestrutura não é da MEO, esta deverá, para além do pagamento de uma

penalidade de 400 euros (para cobrir custos de projeto de instalação de cabos nas condutas da MEO) e de custos com licenciamentos camarários, acompanhamento policial e de deslocação da equipa de instalação, devolver ao beneficiário os valores por esta despendidos com os pedidos de viabilidade e acesso.

A **VODAFONE** considera que a ORAC deveria prever a possibilidade de reembolso pela MEO do valor despendido pelos beneficiários com os pedidos de viabilidade, nos casos de conflitos de jurisdição em que se verifica a impossibilidade de instalação[117], situação que classifica de injusta e abusiva. Assim, defende que a MEO deveria ser obrigada a devolver a totalidade dos montantes despendidos pelos beneficiários para acesso a condutas que afinal não são da MEO.

A ORAC regula o acesso e utilização das condutas e infraestrutura associada, cuja propriedade ou gestão incumba à MEO, tal como referido na secção 3.1 (Âmbito) da ORAC. Nestes termos, infraestruturas que não sejam propriedade, ou que não estejam sob gestão, da MEO (por exemplo, ramais de acesso aos edifícios propriedade de condomínios) não devem constar da *Extranet*.

Sobre a questão mais específica relativa à detenção da propriedade de certas infraestruturas, nomeadamente no exemplo referido pela ONI, não incumbe à ANACOM decidir sobre a propriedade de uma infraestrutura, não sendo também, por conseguinte, a ORAC a sede própria para resolver eventuais conflitos suscitados relativamente a este assunto. Salienta-se a este propósito que foi publicada, a 12.07.2017, uma recomendação da ANACOM sobre esta matéria[118] e que foi amplamente divulgada.

Posteriormente, em 31.07.2017, foi publicado o Decreto-Lei n.º 92/2017 que altera o Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que desde então passa a contemplar, no artigo 20.º-A, uma regra destinada a assegurar que a existência de um litígio sobre a titularidade de infraestruturas aptas não é fundamento de recusa de um pedido de acesso às mesmas, ou da extinção ou modificação de acordo de acesso, desde que se mostrem cumpridas as condições previstas no seu n.º 1. Neste contexto, a ANACOM assinala que o n.º 2 do mesmo artigo 20.º-A contribui para o acesso efetivo dos beneficiários às infraestruturas objeto de

[117] Nomeadamente quando outras entidades alegam serem proprietárias da infraestrutura e impedem ativamente por vezes inclusivamente através de entidades policiais a instalação em questão.

[118] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1412679.

litígio, ao contemplar a regra a observar no que se refere ao pagamento da remuneração devida pelo acesso.

Quanto a imprecisões (e.g. relativas à desatualização do cadastro de condutas da MEO), entende-se que, sem prejuízo de a eventual deteção pela ANACOM desse tipo de situações poder resultar na imposição de coimas à MEO (vide secção 2.3.1.4), a MEO deverá continuar a fazer todos os esforços necessários para que a informação disponibilizada através da sua BD ORAC seja a mais atualizada possível.

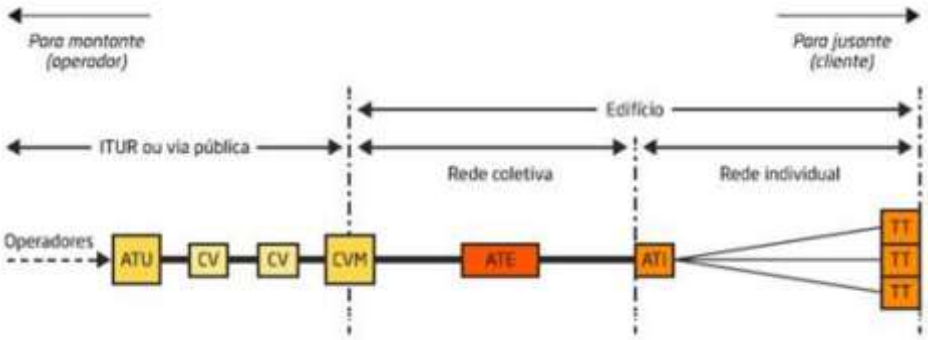
2.3.1.2. Ramais de acesso – diferenciação, fronteiras da ORAC

A **VODAFONE** considera que na ORAC a fronteira continua a ser o limite do edifício, pelo que tal delimitação obriga sempre os beneficiários a solicitar a construção de um PE para Ramal de Acesso a Edifício (RAE), Ramal de Acesso ao Tubo de subida (RAT) ou Ramal de Acesso à Parede do Edifício (RAP). A menos que o troço tenha mais do que um tubo, a VODAFONE considera que esta regra não faz sentido, uma vez que o ramal de acesso apenas serve o edifício.

Segundo a **ONI**, não existe diferenciação, no cadastro, entre RAE e RAP, o que, alegadamente, origina rejeições de pedidos de acesso pela MEO.

A **NOS** considera que os RAE surgem no âmbito da ORAC como sendo propriedade da MEO o que, a seu ver, não seria compatível com o disposto nos Manuais ITED e ITUR onde a última CV antes dos edifícios é identificada como uma câmara de visita multioperador (conforme figura seguinte) e o RAE é propriedade do edifício, pelo que defende que a ORAC deve ser corrigida de modo a excluir do seu âmbito este tipo de condutas.

Figura 5. Esquema da rede de acesso aos edifícios no âmbito do ITED



Verifica-se que na BD ORAC não existe qualquer diferenciação entre aqueles tipos de ramais de acesso (RAE e RAP), sendo ambos tratados à partida como troços de conduta (traçado subterrâneo). Não obstante, segundo o anexo 3 da ORAC (procedimentos de gestão de pedidos), não sendo disponibilizada no âmbito da BD ORAC a identificação do ramal de acesso (RAE ou RAP), o beneficiário deverá, no contexto do pedido de acesso e instalação, atribuir uma identificação para aquele ramal de acesso nas plantas, e remetê-la em conjunto com o pedido (de acesso e instalação).

Assim, face à escassez de informação disponibilizada e desconhecendo-se se a ONI terá procedido tal como previsto na ORAC, entende-se que os beneficiários deverão, no contexto do pedido de acesso e instalação, identificar o respetivo ramal de acesso nas plantas e remetê-las em conjunto com aquele pedido, não se podendo concluir que a rejeição de pedidos de acesso àqueles ramais (que ocorre ao nível do SI-ORAC) decorra diretamente de, tal como referido pela ONI, não existir na BD ORAC uma diferenciação entre aqueles dois tipos de ramais de acesso.

Nos termos da ORAC, o RAE consiste no "*troço de condutas entre uma CV e a fronteira da rede de cabos e de tubagens do edifício*", sendo referido que "*caso o mesmo (RAE) seja disponibilizado pela MEO, o beneficiário compromete-se a cumprir o disposto na legislação e regulamentação aplicáveis, sendo responsável pela obtenção de quaisquer consentimentos necessários para a ligação à infraestrutura do edifício*".

A evolução do regime jurídico das comunicações eletrónicas (e do regime jurídico dos loteamentos urbanos), verificada nos últimos 30 anos, tem envolvido uma sucessão de alterações no que diz respeito ao estatuto jurídico das infraestruturas que as suportam.

No contexto das infraestruturas que ao longo desse período foram sendo construídas ou utilizadas pela agora MEO (que sucedeu à concessionária do serviço público de telecomunicações), será público e pacífico reconhecer a coexistência de infraestruturas com estatutos distintos (designadamente no que respeita à sua propriedade).

Assim, perante esta realidade inegável, a ANACOM não se opõe a que constem da ORAC os RAE cuja propriedade seja da MEO (e cuja titularidade não seja atribuída/conferida por ato legislativo ou de outra natureza a outra entidade), não devendo os restantes RAE constar do âmbito da oferta.

Finalmente, no caso desta última CV (de acesso ao edifício) ser da propriedade ou estar sob gestão da MEO, esclarece-se que, caso o beneficiário da ORAC pretenda utilizá-la, terá de partilhar um PE existente nessa CV ou, em alternativa, solicitar a construção de um PE, sendo naturalmente, em ambos os casos, a MEO remunerada em conformidade.

D 25. Deve a MEO remover, do âmbito da ORAC, os RAE, ou seja, os troços de conduta entre a CV de acesso ao edifício e o edifício, que não sejam da sua propriedade.

2.3.1.3. Âmbito de utilização de infraestruturas

Segundo a **ONI**, o cadastro abrange infraestruturas que podem ser utilizadas quer no âmbito da ORAC, quer no âmbito da ORALL (e.g. túneis de acesso a centrais da MEO), não sendo claro em que oferta deve ser viabilizada a utilização de uma dada infraestrutura.

Quanto à alegada falta de clareza sobre o âmbito de uma infraestrutura no contexto das ofertas grossistas (tendo a ONI referido, como exemplo, os túneis de acesso às centrais da MEO), releva-se que é claro ser a ORAC a oferta que rege o acesso dos beneficiários aos túneis de cabos para instalação de cabos até aos seus equipamentos localizados em espaço alugado nas centrais da MEO – vide figura da secção 4.3.5 da ORAC v7 na qual se ilustra o âmbito de utilização das infraestruturas, em termos de ORAC versus outra oferta (ORALL, neste caso), enquadrando-se no âmbito da ORALL, entre outras, a gestão dos espaços de coinstalação dos beneficiários no interior dos edifícios da MEO.

Acresce que apenas não são elegíveis no âmbito da ORAC o acesso às CV multioperador (que se localizam nas imediações das centrais da MEO), fornecidas no âmbito do serviço de transporte de sinal associado à ORALL, à ORI e à oferta Rede ADSL PT.

2.3.1.4. Incorreções e incoerências da informação da BD ORAC e penalidades

A **ONI** identificou, a título de exemplo, os seguintes casos:

a) a informação de ocupação associada aos troços de conduta nem sempre é correta, levando a que pedidos de acesso feitos para troços com informação de espaço disponível sejam inviabilizados pela MEO;

b) há pedidos de acesso e instalação diretos que são rejeitados por não identificarem caixas de visita que não existem na informação cadastral disponível na *Extranet*;

c) existem infraestruturas no terreno que não estão cadastradas na *Extranet*;

d) por vezes a MEO procede a atualizações de cadastro no curto período que medeia entre a consulta da informação cadastral da *Extranet* e a colocação do pedido de viabilidade ou de acesso para instalação, inviabilizando-os e obrigando à colocação de novos pedidos;

e) ocorrem situações em que, já durante a instalação de cablagens nas condutas, é necessário interromper a instalação porque as condutas viabilizadas não existem no terreno.

Segundo a ONI, os erros cadastrais indicados têm impactos diferentes no beneficiário conforme sejam detetados nas fases de pedido de viabilidade, de pedido de instalação ou já na fase de instalação de cablagens no terreno. Segundo a ONI, o beneficiário não deverá ter de pagar qualquer custo adicional pelos pedidos de viabilidade e de acesso a traçados alternativos e deverá ficar isento de pagar o acompanhamento pelo técnico da MEO na primeira tentativa de instalação durante a qual o erro cadastral foi detetado.

Assim, a ONI propõe que:

a) no caso de erros cadastrais detetados nas fases de pedidos de viabilidade ou de acesso para instalação, o beneficiário não deve ser obrigado a pagar os novos pedidos de viabilidade ou de acesso, sem prejuízo de continuar a ser aplicada à MEO a penalidade atualmente prevista por erros cadastrais; e adicionalmente

b) sempre que os trabalhos de instalação do beneficiário sejam interrompidos devido a erros cadastrais detetados no terreno, sendo o beneficiário forçado a apresentar à MEO novos pedidos de viabilidade e de acesso/instalação, devem ser aplicadas penalidades (adiante referidas).

Já a **VODAFONE** refere que, frequentemente, a MEO inviabiliza pedidos seus, "*invocando falta de espaço na conduta sem, todavia, acrescentar qualquer tipo de fundamentação, muito menos nos termos* (…) *que constam da ORAC*", nas secções 3.3 ("Espaço em condutas") e 4.2 ("Análise de viabilidade") e que, não obstante a existência de uma penalidade de 200 euros a pagar pela MEO "*por cada resposta errada*", a VODAFONE considera este valor pouco dissuasor de incumprimentos e aquém dos prejuízos causados ao beneficiário. Adicionalmente, segundo a VODAFONE, têm existido divergências com a MEO sobre a

interpretação a dar à "Nota 2" da secção 7 da ORAC[119], a qual considera dever ser clarificada, para salvaguarda do efeito sancionatório e dissuasor da penalidade e para se ultrapassar o constrangimento verificado, propondo que na referida "Nota 2" seja aditado que qualquer traçado exequível que assegure as necessidades do beneficiário seja considerado como uma "*alternativa viável*" a propor pela MEO em caso de inviabilidade.

A ONI e a VODAFONE defendem a imposição à MEO de uma penalidade por erro cadastral de, respetivamente, 400 e 600 euros (para cobrir custos de projeto de instalação de cabos nas condutas da MEO) e o pagamento pela MEO de custos com licenciamentos camarários, de acompanhamento policial e de deslocação da equipa de instalação ao local da instalação[120], referindo a VODAFONE que o valor por si apresentado tem em consideração o "*custo médio de um processo de análise de viabilidade*". Neste contexto, a VODAFONE referiu que a penalidade devido a um erro de resposta da MEO é sempre de 200 euros, quando a gravidade da mesma é distinta e não orientada para o valor do pedido de viabilidade, pelo que o valor das penalidades deve ser diferenciado consoante a situação:

a) Pedido de viabilidade respondido incorretamente: deveria ser ressarcido o valor integral do mesmo, ou no caso de estabelecer um valor fixo sempre na mesma ordem de grandeza das penalidades impostas à beneficiária, isto é, em média e base de 1.000 euros.

b) Pedido de instalação: quando o erro é detetado já na instalação, a MEO deveria ressarcir pelo menos o valor base nas penalidades impostas de 1.000 euros de forma a cobrir o custo da viabilidade e o custo da instalação, policiamento, autorizações camarárias e deslocação da equipa ao terreno, isto é, pelo menos 2.000 euros.

[119] "Nota 2 – Esta penalidade é aplicável nas situações em que a resposta da MEO a um pedido de análise de viabilidade esteja incorreta ou que, em resultado do serviço de Informação sobre ocupação de condutas decorra uma informação incorreta, e que a responsabilidade deste facto seja exclusivamente imputável à MEO. Cumulativamente, a MEO indicará um traçado alternativo viável entre os mesmos pontos terminais e sem custos adicionais para o beneficiário, nos prazos previstos na ORAC. A aplicação desta penalidade pressupõe que o beneficiário envie à MEO uma comunicação formal assim que tal ocorrência for detetada e até ao termo da validade do respetivo pedido, através do envio de e-mail para a Gestão Comercial respetiva" (sublinhado nosso).

[120] Segundo a ONI, o beneficiário não deverá ter de pagar qualquer custo adicional pelos pedidos de viabilidade e de acesso a traçados alternativos e deverá ficar isenta de pagar o acompanhamento pelo técnico da MEO na primeira tentativa de instalação durante a qual o erro cadastral foi detetado e, nos casos em que a propriedade não é da MEO, deverão ser acrescentados os valores referentes aos pedidos de viabilidade de acesso.

c) Indisponibilidade da *Extranet*: a penalidade deveria ser aplicada por hora de indisponibilidade e não por dia. Por exemplo, caso a *Extranet* esteja indisponível 6 ou 7 horas úteis o beneficiário não pode solicitar qualquer penalidade – contudo durante o dia de trabalho não foi possível executar pedidos de informação.

Finalmente, a VODAFONE relevando que os procedimentos de obtenção de licenças camarárias ou outras autorizações necessárias para utilização das condutas são extremamente burocráticos, incertos e morosos, os beneficiários não têm controlo sobre os prazos a que estão sujeitos entre as fases de viabilidade e de instalação, pelo que, para garantir a eficácia da viabilidade concedida para a instalação pretendida, o prazo de validade da viabilidade deve ser aumentado de 60 dias para 90 dias, por forma a conjugar todas as autorizações e agendamento no terreno.

Reconhece-se que a informação disponibilizada pela BD ORAC (e.g. informação indicativa sobre a ocupação das condutas) é considerada de extrema importância para os beneficiários planearem as instalações dos seus cabos nas condutas da MEO, devendo a mesma estar correta e atualizada.

A eventual existência de informação cadastral incorreta na BD ORAC (quer sobre a identificação/localização das infraestruturas, quer sobre o seu nível de ocupação) tem sido apurada pela ANACOM na sequência da realização no terreno, de forma casuística mas recorrente, de ações de fiscalização, sendo a MEO objeto de coimas caso se comprovem aquelas incorreções (e.g. deliberação da ANACOM de 18.04.2013, que aplicou à MEO uma coima de 80.000 euros, subsequentemente reduzida para 20.000 euros após recurso interposto pela arguida para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão[121] e deliberação da ANACOM de 27.06.2016 que aplicou à MEO uma coima de 38.000 euros, subsequentemente reduzida para 15.000 euros após recurso interposto pela arguida para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão[122]).

A situação aludida pela ONI de o SI-ORAC rejeitar pedidos de instalação por não identificar CV que não estão cadastradas na BD ORAC não parece corretamente identificada. Julga-se que neste caso o problema residirá no facto de aquelas CV não se encontrarem cadastradas, pelo que a análise de viabilidade previamente realizada teria de ter dado nesse caso um

[121] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1167363.

[122] Vide https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1392404.

resultado negativo (e, consequentemente, não seria possível "avançar" para um pedido de acesso e instalação). Assim, esta situação parece ser enquadrável nas situações previstas (inviabilidade incorreta decorrente das informações da *Extranet*) no ponto D7 da decisão de 28.10.2010 sobre alterações à ORAC, na qual se previu o pagamento pela MEO de uma compensação de 200 euros ao beneficiário.

Não obstante, para além de custos de projeto (não contabilizados no apuramento da penalidade anterior) o beneficiário na fase de instalação já pode ter incorrido em custos adicionais, tais como custos de policiamento e autorizações camarárias, pelo que entende a ANACOM que, para além da compensação de 200 euros já definida, se justifica o ressarcimento pela MEO ao beneficiário dos custos efetivamente incorridos com licenciamento e policiamento da instalação.

Assim, no caso de erro cadastral detetado pela MEO que inviabilize uma instalação de cabos pelo beneficiário da ORAC, caso o beneficiário tenha incorrido em custos de policiamento e de licenças camarárias, entende-se que deve a MEO pagar ao beneficiário, em acréscimo aos 200 euros de compensação, os referidos custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa, e não deve ser faturado pela MEO o serviço de acompanhamento pelo técnico da MEO nessa tentativa de instalação.

Naturalmente que situações de danificação das infraestruturas por motivos alheios à MEO não se subsumem à aplicação de penalidade por erro cadastral – trata-se aqui de uma questão de prova.

Por outro lado, dado que os beneficiários também desempenham uma papel importante na manutenção da atualização da informação constante da base de dados (nomeadamente na informação sobre ocupação das condutas), ao estarem obrigadas a remeter à MEO um cadastro atualizado após a conclusão das instalações dos seus cabos, entende a ANACOM que caso esse cadastro não seja remetido à MEO no prazo máximo estipulado na ORAC (30 dias de calendário), à semelhança do atualmente previsto na ORAP, deve o beneficiário da ORAC compensar a MEO, no valor de 50 euros[123] por cada dia útil de atraso face ao prazo-

[123] Correspondente ao custo de uma deslocação de um técnico da MEO ao local para efetuar o levantamento do cadastro.

objetivo, com um limite de 325 euros. Esta penalidade foi introduzida pela MEO na ORAC v7, tendo a ANACOM concordado com a mesma (vide secção 2.1.7).

Relativamente às atualizações de cadastro de condutas da MEO na BD ORAC que, segundo a ONI, teriam inviabilizado pedidos de viabilidade colocados anteriormente pelos beneficiários, releva-se que aquando da análise de viabilidade realizada pelos próprios beneficiários da ORAC, o(s) mapa(s) que são extraído(s) da BD ORAC com o(s) traçado(s) das condutas onde o beneficiário pretende instalar os seus cabos, dispõe(m) de um determinado período de validade, não sendo evidente nem razoável haver durante aquele período qualquer impacto negativo para o beneficiário.

Em todo o caso, se um pedido de instalação (suportado na informação extraída da BD ORAC que indicie que existe viabilidade) vier subsequentemente a ser inviabilizado, devido a atualizações de cadastro realizadas pela MEO durante o período de validade do(s) mapa(s), o beneficiário, sendo alheio a tal, deve poder colocar um novo pedido de instalação isento de custos, caso haja alternativa viável na mesma área.

Quanto à proposta da VODAFONE de aumento do prazo de validade do resultado da análise de viabilidade, de 60 para 90 dias, a ANACOM entende que tal não é adequado até porque existem várias entidades a manifestar elevados níveis de procura pelas condutas da MEO, e face às exigências de permanente atualização de cadastro e de concessão de máxima disponibilidade no acesso àquelas infraestruturas seria nocivo estender aquele prazo para além do atualmente previsto. Cabe assim aos beneficiários, envidarem todos os esforços no sentido de obterem, atempadamente e de forma célere, todas as licenças necessárias junto das autoridades competentes, para poderem proceder às respetivas instalações.

Quanto à proposta de aumento das penalizações a impor à MEO por erro (cadastral) para cinco ou dez vezes o valor atual, considera-se que a mesma não se encontra fundamentada. O valor da compensação atualmente previsto[124] (de 200 euros) já se destina a compensar o beneficiário pelos custos que tem na deslocação de pessoal e respetivo material ao local de instalação sem que o beneficiário possa executar esses trabalhos.

[124] Nos termos da ORAC, está prevista (nos casos em que a MEO dê ao beneficiário uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade que venha a revelar-se errada, ou que das informações da *Extranet* decorra incorretamente essa viabilidade) a obrigatoriedade de a MEO pagar uma compensação de 200 euros ao beneficiário e, cumulativamente, indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para o beneficiário.

Por outro lado, os eventuais erros de cadastro que possam existir na BD ORAC afetam também a própria MEO na identificação da viabilidade de instalação de cabos nas condutas, existindo a este nível uma equiparação entre os beneficiários e a MEO, da informação utilizada para apurar a viabilidade de instalação de cabos nas condutas, pelo que se entende não se justificar um acréscimo de penalização para a MEO por erros cadastrais.

Caso ocorra o referido pela VODAFONE de que "*em termos práticos a MEO nem sequer oferece qualquer alternativa à inviabilidade incorreta"*, entende-se que tal consubstancia um incumprimento do estipulado na ORAC. De facto, a obrigação de a MEO, no caso de incorreções de viabilidade, ter de indicar ao beneficiário um traçado alternativo viável e sem custos adicionais, foi determinada pela ANACOM por decisão de 28.10.2010, e resultou de não se entender legítimo que o beneficiário incorresse num custo adicional por um erro que não é da sua responsabilidade. No entanto, caso não haja um traçado físico alternativo viável, naturalmente que a obrigação de a MEO indicar ao beneficiário um traçado alternativo viável e sem custos adicionais fica sem efeito.

Finalmente, entende-se que o valor da penalidade a aplicar à MEO deve ser de 60 euros por beneficiário, em caso de indisponibilidade da *Extranet* com duração superior a 3 horas (e inferior a 1 dia) e de 100 euros por beneficiário, para indisponibilidades iguais ou superiores a 1 dia. Por cada dia adicional de indisponibilidade (completo ou parcial), aplica-se uma penalidade de 100 euros.

Assim, tendo em conta o referido supra, a ANACOM entende que:

D 26. No caso de erro cadastral detetado pela MEO que inviabilize uma instalação de cabos pelo beneficiário da ORAC, caso o beneficiário tenha incorrido em custos de policiamento e de licenças camarárias, entende-se que deve a MEO pagar ao beneficiário, em acréscimo aos 200 euros de compensação, os referidos custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa, e não deve ser faturado pela MEO o serviço de acompanhamento pelo técnico da MEO nessa tentativa de instalação.

D 27. Se um pedido de instalação (suportado na informação extraída da BD ORAC que indicie que existe viabilidade) vier subsequentemente a ser inviabilizado, devido a atualizações de cadastro realizadas pela MEO durante o período de validade do(s) mapa(s), o beneficiário, sendo alheio a tal, deve poder colocar um novo

pedido de instalação isento de custos, caso haja alternativa viável na mesma área.

D 28. A penalidade a aplicar à MEO é de 60 euros, por beneficiário, em caso de indisponibilidade da *Extranet* com duração superior a 3 horas (e inferior a 1 dia) e de 100 euros, por beneficiário, para indisponibilidades iguais ou superiores a 1 dia. Por cada dia adicional de indisponibilidade (completo ou parcial), aplica-se uma penalidade de 100 euros.

2.3.1.5. Desvios de traçados e anúncio de construção de novas condutas

Segundo a **VODAFONE**, a ORAC continua a ser omissa quanto ao detalhe da informação que deve ser enviada para os beneficiários de forma a identificar univocamente a intervenção a executar, pelo que considera imprescindível que sejam enviados, nos pedidos de desvio de traçado: (i) o GECA dos cabos que se encontram naquela conduta (de forma a permitir que os beneficiários identifiquem de imediato os seus serviços), (ii) uma planta detalhada com o desvio com coordenadas ou KMZ e (iii) uma indicação do traçado alternativo para onde se pretende que os cabos sejam baldeados. Adicionalmente, a VODAFONE realça que 90% dos desvios de traçados são-lhe comunicados com antecedência muito inferior a 60 dias de calendário, quer sejam urgentes ou muito urgentes, pelo que considera que o prazo definido no pedido de desvio de traçados deve ser realista, tendo em conta os prazos legais para a obtenção das devidas autorizações e a necessária solicitação de acompanhamento policial.

A VODAFONE considera que com a existência do Sistema de Informação Centralizado (SIC, agora sistema de informação sobre infraestruturas aptas – SIIA) previsto no Decreto Lei n.º 123/2009, de 21 de março, na sua redação atual, não faz sentido os beneficiários da ORAC pagarem pela comunicação pela MEO da construção de novas condutas (já prevista naquele diploma), pelo que sendo o prazo para anúncio na ORAC igual ao previsto para anúncio no SIIA (2 meses de antecedência), a VODAFONE não vê motivos para que todas as entidades não fiquem sujeitas à obrigação de publicação de anúncios de obra, sob pena de possível violação da Lei e do princípio da não discriminação.

Sempre que ocorra um desvio de traçado (cujos motivos são naturalmente esporádicos), está previsto na ORAC que a MEO notifique o beneficiário através do FORM.13 por e-mail, no qual é descrito o desvio de traçado e são apresentados os contactos da MEO e de outras entidades envolvidas no desvio. Assim, não se considera curial que tenha de ser a MEO a indicar ao

beneficiário os cabos deste (e muito menos o GECA) que estão instalados no troço de conduta a ser desviado. Com efeito, sendo descrito o desvio de traçado, cabe ao beneficiário, em função do seu próprio cadastro apurar a informação sobre os cabos afetados e planear o respetivo baldeamento, podendo também recorrer à informação (mapas) disponibilizada pela BD ORAC.

Concorda-se que o anúncio, de *per se,* pela MEO, da construção de novas condutas, sendo obrigatório por lei e gratuito, não deverá ser cobrado no âmbito da ORAC. Com efeito, o Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de março, na sua redação atual, é claro ao prever (no n.º 1 do artigo 9.º) que, as entidades referidas no artigo 2.º desse diploma, sempre que projetem a realização de obras que viabilizem a construção ou ampliação de infraestruturas aptas ao alojamento de redes, devem tornar pública essa intenção de forma a permitir que as empresas de comunicações eletrónicas se associem à obra projetada.

A MEO na qualidade de empresa que detém ou gere infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas encontra-se sujeita ao cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de março, na sua redação atual, e como tal está obrigada a disponibilizar no SIIA anúncios de obras que viabilizem a construção de infraestruturas aptas, não lhe sendo permitido, por aquela lei, a cobrança de qualquer valor pela disponibilização dessa informação.

Neste contexto, muito embora os anúncios de obra previstos no artigo 9.º do Decreto Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, – que a MEO tem de realizar sempre que projete uma intervenção que viabilize a construção ou a ampliação de infraestruturas aptas, sem que para o efeito receba qualquer remuneração – visem uma eventual associação à obra projetada, entende-se, dado o paralelismo das situações e o objetivo do anúncio previsto na ORAC[125], que também neste caso a MEO não pode fazer depender as comunicações de obras do pagamento de qualquer remuneração.

Releva-se que nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de março, na sua redação atual (n.º 4 do artigo 9.º), esse anúncio deve conter as características da intervenção a realizar, o prazo previsto para a sua execução, os encargos e outras condições a observar, bem como

[125] Neste caso, a comunicação destina-se a acolher eventuais manifestações de interesse em ocupar as referidas condutas.

o prazo para adesão à obra a realizar, ponto de contacto para a obtenção de esclarecimentos e eventuais disposições preclusivas de futuras intervenções na área visada pela notificação.

Assim, não obstante entender-se que, no âmbito da ORAC, a MEO poderá cobrar pelo envio de projeto detalhado, solicitado por beneficiário interessado e/ou acordar com este a partilha de custos dessa obra, deve, no entanto, ser removido da secção 8.8 da ORAC o preço associado à comunicação de projeto de construção de novas condutas e infraestrutura associada e também ser removida da ORAC a obrigação de a MEO comunicar aos beneficiários a construção de novas condutas e infraestrutura associada.

D 29. Deve ser removida da ORAC a obrigação de a MEO comunicar aos beneficiários a construção de novas condutas e infraestrutura associada e o (respetivo) preço associado à comunicação de projeto para essa construção.

2.3.1.6. Instalação de *drop* de cliente na ORAC

A **VODAFONE** considera que a ORAC assenta predominantemente numa lógica de construção de rede sendo omissos procedimentos de instalação do *drop* de cliente, pelo que, por forma a evitar práticas discriminatórias, seria importante prever e consagrar regras simples e claras para a instalação de *drop* de cliente (a partir de PDO em CV) sem necessidade de acompanhamento da MEO, bastando apenas uma notificação para o efeito, assegurando o dever de informação e reduzindo o tempo de intervenção do beneficiário, sendo importante consagrar um formulário uniformizado para notificar a referida instalação de *drop* de cliente. Na sua carta de 12.06.2017 a VODAFONE reiterou que a ORAC continua a ser omissa relativamente à instalação de *drop* (com origem em PDO instalados em CV), devendo ser incluído na oferta um processo diferenciado das outras instalações de cabos (refere a VODAFONE que a secção do *drop* é de 5 mm no máximo o que faz com que a ocupação de um troço de CV seja mínimo).

Atendendo a que os contributos recebidos no quadro dos procedimentos de audiência prévia e de consulta pública sobre o SPD transmitiram factos novos relevantes para esta matéria, a mesma foi autonomizada da presente decisão, passando a constar do “sentido provável de decisão sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019”.

2.3.2. Criação de novo Ponto de ligação (PL) e partilha de Ponto de entrada (PE)

2.3.2.1. Criação de um novo PL

Segundo a **ONI**, na fase de pedido de viabilidade existem algumas inflexibilidades da ORAC que complicam o tratamento de situações específicas, tais como não se permitir que o beneficiário efetue um pedido de análise de viabilidade para que num PE existente seja estabelecido um novo PL, sendo apenas possível efetuar um pedido de viabilidade para um PL que tenha um novo troço de conduta associado. Assim, a ONI pretende que esta limitação deixe de existir na ORAC o que resultaria numa utilização eficiente das infraestruturas.

A **MEO** esclareceu[126] que a ORAC, e as respetivas regras de validação dos sistemas de informação (API e ficheiros), não permite a colocação de um pedido isolado de um novo PL numa CV com um PE existente, dado que a ORAC e os seus sistemas de suporte estão orientados ao objeto "cabo", o que requer que os pedidos incluam uma ocupação (de cabo) mínima de um troço de conduta entre duas CV adjacentes. A MEO disponibilizou-se para avaliar os desenvolvimentos de SI (o que implica custos e prazos de implementação) com o objetivo de alterar as regras de validação dos pedidos e permitir que um beneficiário possa solicitar um PL isolado numa CV com PE existente. Não obstante, a MEO referiu que existem as seguintes alternativas que os beneficiários poderão utilizar:

a) Juntar um troço de ocupação no pedido de um novo PL em CV com PE existente.

b) Juntar uma Folga de Cabo (FC) na CV onde pretende instalar o novo PL em CV com PE existente.

c) Instalar o novo PL na CV da MEO adjacente à CV do PE existente.

d) Instalar o novo PL na CV do beneficiário adjacente à CV do PE existente.

A MEO referiu ainda que a ocupação de um novo PL em CV terá de ser sujeita a análise de viabilidade, podendo ser considerada inviável na ausência de espaço.

[126] Em 29.06.2017 em resposta ao fax da ANACOM de 31.05.2017.

Nos termos da ORAC v7[127], um pedido de análise de viabilidade consiste na solicitação, por parte do beneficiário à MEO, de análise de viabilidade para instalação de cabos e equipamentos associados, nomeadamente PL[128], FC e construção de PE, sendo obrigatória a indicação de um troço de conduta.

Neste contexto, e tendo em conta o referido pela MEO entende-se que a restrição mencionada pela ONI de não se permitir efetuar na ORAC um pedido de viabilidade para estabelecer um novo PL sem ser necessário associar a esse PL um troço de conduta, está relacionada com a sintaxe do pedido (ao nível do SI-ORAC). No entanto, não é claro o referido pela ONI quando alega que apenas é possível efetuar um pedido de viabilidade para um PL que tenha um novo troço de conduta associado. Compreende-se que seja necessário associar ao PL (a instalar numa dada CV) um troço de conduta na medida em que o PL a instalar corresponde naturalmente à fusão de dois segmentos de cabos do beneficiário em que pelo menos um está instalado num troço de conduta com ligação a essa CV.

2.3.2.2. Possibilidade de partilha de PE com outras entidades

Segundo a **ONI**, a MEO inviabiliza o acesso a PE de terceiros, quando o beneficiário pretende estabelecer ligações com infraestruturas de outras entidades (e.g. condomínios ou outros operadores), sendo, segundo a **VODAFONE**[129], impossível partilhar PE nas condutas o que lhe comportaria custos acrescidos e desnecessários, bem como perdas de eficiência. Assim, a ONI e a VODAFONE (que propôs a revisão do diâmetro dos PE, de 110 mm – limite atual – para 125 mm), não vislumbrando qualquer impedimento técnico na ORAC que impeça a partilha de PE, propõem que a MEO viabilize o acesso a PE de terceiras entidades, mediante apresentação de autorização dessa terceira entidade.

A **AR Telecom** também considera oportuna a introdução na ORAC da possibilidade de partilha de PE, tendo em conta que a instalação pode terminar em infraestrutura construída pelos beneficiários após inviabilidades no âmbito da ORAC.

[127] Vide Anexo 3, secção 4, pág. 16).

[128] Um PL, no caso de cabos de fibra ótica, também pode ser designado por fusão.

[129] A VODAFONE reiterou em 12.06.2017 que a regra que impede os beneficiários de partilharem os seus PE – nomeadamente nas CV de saída – agrava ainda mais a situação não estando em questão a segurança, pelo que o único interesse que a MEO teria nesta proibição seria, alegadamente, o de obrigar os beneficiários a pedirem cada um o seu PE e, assim, aumentar as suas receitas com a ORAC.

Segundo a **NOWO/ONI**, a ORAC continua a não permitir que os beneficiários que se ligam a uma CV da MEO por intermédio de uma CV adjacente de outro operador, o qual já constituiu o seu PE na CV da MEO, possam usar a conduta de ligação entre CV já existente. Nestes casos, segundo a NOWO/ONI, só construindo um novo troço de conduta entre CV adjacentes e respetivo novo PE na CV da MEO é que seria possível ligar CV quando, em muitas destas situações, há espaço no troço de conduta já existente entre CV, o que contradiria o disposto no Decreto-lei n.º 123/2009, de 21 de maio, na sua redação atual, de evitar a necessidade de construção de novas infraestruturas quando já existe capacidade instalada.

A **NOS** considera que a (nova versão da) ORAC é omissa quanto à propriedade dos PE criados na CV, sendo que até à data encontra(va)-se explícito que estes PE pertencem ao beneficiário que os construiu, não podendo ser partilhados. Em seu entender, o regime de utilização dos PE deve ser alterado no sentido de ser garantido que os PE podem ser acedidos por qualquer beneficiário, desde que devidamente autorizados pelo beneficiário que construiu o PE.

A **MEO** referiu que as condições da ORAC[130] não permitem a cedência a terceiros dos serviços de ocupação abrangidos, sendo esta condição comum a ofertas de infraestruturas de outros operadores e entidades. Para a MEO um PE é um conceito central da ORAC que permite a ligação física das infraestruturas do beneficiário às infraestruturas da MEO elegíveis no âmbito da ORAC, consubstanciando um serviço de aluguer de espaço numa CV, remunerado com base num preço recorrente mensal de aluguer desse espaço ao beneficiário. Deste modo, esse serviço de espaço na CV não pode ser cedido, alugado ou revendido a terceiros.

Segundo a MEO, a identificação das ligações físicas das condutas dos beneficiários às CV da MEO é uma questão operacional, não podendo existir dúvidas nem equívocos sobre a propriedade e quantidade dos cabos que entram/saem das CV das MEO, através dos PE, para as infraestruturas dos seus proprietários. Assim, em termos operacionais e de gestão de cadastro e de infraestruturas, é imprescindível que a propriedade dos cabos que entram/saem de uma CV seja clara e transparente, o que é incompatível com a possibilidade de cedência, aluguer e revenda do espaço no PE a terceiros por parte do beneficiário que contratou à MEO

[130] Tal como descrito no numero 3.11 (Cedência a terceiros) da ORAC: "*o beneficiário não poderá ceder, alugar, revender a terceiros, a qualquer titulo, o espaço disponibilizado pelo MEO, devendo este ser utilizado único e exclusivamente para a instalação dos seus próprios cabos e equipamentos*".

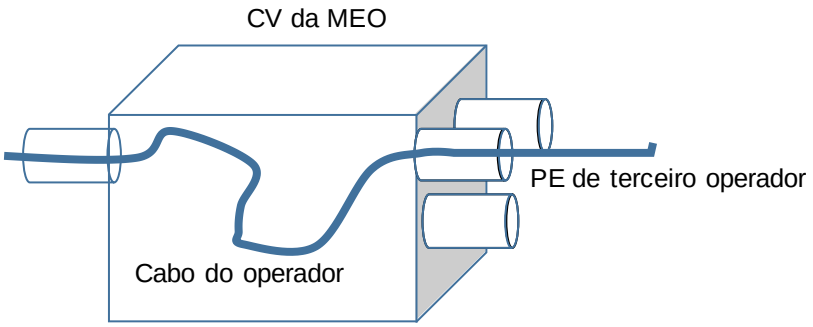
esse PE. Acresce, segundo a MEO, que a definição clara da propriedade dos cabos e equipamentos instalados nas CV e condutas da MEO é crítica para identificar a responsabilidade no caso de incumprimentos das condições da ORAC ou de incidentes ou acidente, pelo que o acesso de terceiros operadores a PE contratados por um beneficiário (mesmo com autorização deste) constringiria de forma injustificável e inaceitável o controlo da MEO relativamente ao acesso, ocupação e utilização das suas infraestruturas passivas.

Sem prejuízo, apesar de a MEO não autorizar a cedência, aluguer e revenda no âmbito da ORAC (posição que considera fundamental), nada impede que, em alternativa, um beneficiário faça uma prestação de serviços a outro operador, mantendo, no entanto, a propriedade dos seus cabos que passam nos PE que contratou à MEO no âmbito da ORAC.

Nos termos da ORAC, o PE é um furo (com diâmetro máximo de 110 mm) construído numa CV da MEO, através do qual o operador liga as suas condutas à rede de condutas da MEO. Assim, o PE constitui a interface exclusiva de ligação da infraestrutura de um operador com a infraestrutura da MEO. Na prática, sendo o PE dedicado a esse operador, o mesmo não é usado para a passagem de cabos de outros operadores ou para ligação a infraestruturas de outras entidades, como por exemplo, quando se pretende estabelecer ligações com condomínios ou outros operadores. Assim, um outro operador para ter o seu "PE" na rede de condutas da MEO, será sempre obrigado a construir a sua infraestrutura até chegar à CV da MEO, o que parece ser ineficiente, nomeadamente nos casos em que há espaço num PE existente e que poderia ser partilhado.

Neste contexto, o que a ONI, a VODAFONE e a AR Telecom parecem pretender é que numa dada CV um PE possa ser partilhado, podendo assim um operador (terceiro) permitir a passagem de cabos de outro operador, através do seu PE, desde que haja espaço e autorize tal partilha (*vide* exemplo na figura seguinte).

Figura 6. Esquema exemplificativo de uma CV da MEO



Reconhece-se que um dos principais motivos pelos quais não se permite a revenda de serviços da ORAC (entre os quais o acesso a PE), reside na questão da propriedade dos cabos.

Com efeito, o conhecimento pela MEO da propriedade dos cabos e equipamentos instalados é crítico para efetuar o controlo do acesso, ocupação e utilização das suas condutas, relevando-se que é à MEO que cabe manter o cadastro atualizado, sendo alvo de coimas, por exemplo, se na sequência de ações de fiscalização da ANACOM for detetado que a informação da *Extranet* ORAC não se encontra atualizada.

Assim, entende-se que a MEO tem de ser informada, pelo(s) beneficiário(s) que vai(vão) passar a utilizar o PE (e, portanto, proprietário(s) dos cabos a instalar) que foi contratado originalmente à MEO pelo beneficiário contratante, sobre o PE em questão (identificado através do número de referência respetivo), devendo ser remetido à MEO o comprovativo da partilha do PE emitido pelo 'beneficiário contratante'.

Assim, havendo espaço disponível num PE existente, num contexto de eficiência, entende-se que o mesmo pode e deve ser partilhado pelo beneficiário contratante do PE ('beneficiário contratante') com outro(s) beneficiário(s), que naturalmente partilharão também o custo mensal associado à ocupação do PE, pelo que, nestes casos, a MEO não deixará de receber o pagamento do valor previsto na ORAC a título de preço mensal por ocupação de PE.

Finalmente, dado que na rede de condutas da MEO são utilizados tubos PVC com diâmetro máximo de 110 mm (*vide* anexo 1 da ORAC), entende-se que um eventual aumento do diâmetro dos (novos) pontos de entrada para 125 mm seria à partida injustificado. Sem prejuízo, e caso a MEO considere tratar-se de um aspecto técnico facilmente atendível, pode promover a alteração da oferta em conformidade.

Face ao suprarreferido:

D 30. Deve ficar previsto na ORAC que um beneficiário que contratualiza o acesso a um PE da MEO pode partilhar o mesmo com outro operador.

Compete ao beneficiário (que contratualiza o acesso a um PE da MEO) zelar pelo cumprimento das normas e procedimentos constantes do Anexo 7 da ORAC, relativamente aos cabos instalados no PE.

Compete ao(s) beneficiário(s) que passará(ão) a utilizar o PE partilhado (e, portanto, proprietário(s) dos cabos a instalar) informar a MEO sobre o PE em questão (identificado através do número de referência respetivo), remetendo comprovativo da partilha do PE emitido pelo 'beneficiário contratante'.

2.3.3. Alternativa quando o pedido de análise de viabilidade de folga de cabo (FC) é inviável

Segundo a **ONI**, quando é solicitada uma FC num pedido de viabilidade e o troço associado à CV da FC é dado como inviável, sendo apresentado pela MEO um troço alternativo, é necessário submeter um novo pedido de viabilidade com a CV (que não tinha sido, ela própria, inviabilizada) e o novo troço alternativo. Assim, nos casos em que o troço associado à CV de um pedido de FC é dado como inviável (tendo a MEO proposto um troço alternativo), a ONI defende que deverá ser suficiente ao beneficiário aceitar esse troço (alternativo), sem necessidade de submeter um novo pedido de viabilidade.

A **MEO** esclareceu que o dimensionamento e a localização das FC são uma decisão do beneficiário, pelo que, no caso de identificação de um traçado alternativo, só o beneficiário é que pode e deve definir onde e de que forma pretende instalar as FC nesse traçado alternativo, razão pela qual deve voltar a submeter um pedido para avaliar a viabilidade de instalação das novas FC pretendidas. Segundo a MEO, no caso em que um beneficiário submete um pedido de viabilidade com traçado alternativo e, em resposta, a MEO identifica que um troço é inviável e apresenta um traçado alternativo, se o beneficiário optar por não instalar qualquer FC nas CV do traçado alternativo, poderá avançar com o pedido de instalação, mas se pretender instalar uma nova FC numa das CV do traçado alternativo, tal implica que a MEO tenha de avaliar a existência de espaço para o efeito, pelo que o beneficiário terá de efetuar um pedido de viabilidade.

Segundo a MEO, esta situação ocorre apenas quando é apresentado ao beneficiário um traçado alternativo e este tenha solicitado a viabilidade de instalação de FC em CV do traçado inviável, devendo, por isso, ser relocalizada(s). Se a(s) FC pretendida(s) pelo beneficiário se localizarem apenas no traçado viável pode(m) ser mantida(s) sem necessidade de novo pedido de viabilidade. Sem prejuízo, a MEO referiu que assim que os pedidos de instalação sem análise de viabilidade prévia estejam disponíveis em todo o território nacional, o beneficiário, em vez de colocar um novo pedido de viabilidade, poderá colocar, a partir dessa data, apenas o pedido de instalação relativo ao traçado alternativo viabilizado. Em todo o

caso, a MEO apenas identificou até à data duas reclamações ocorridas em 2010, pelo que não considera que este seja um tema crítico.

Quando o beneficiário submete um pedido de viabilidade para instalação de uma FC, um PL ou construção de um PE e a MEO confirme a inviabilidade de um troço associado à CV desse pedido e proponha um traçado alternativo, é necessário que o beneficiário submeta um novo pedido de viabilidade com a indicação da CV presente no traçado alternativo onde pretende instalar a FC, o PL ou construir o PE.

Esta situação é distinta de quando a MEO indica um traçado alternativo no caso de ser inviável um determinado pedido de viabilidade para ocupação de condutas submetido por um beneficiário, uma vez que no caso da inviabilidade de troço de conduta associada à FC o traçado alternativo apresentado pela MEO implica, à partida, outras CV onde o beneficiário poderá querer, ou não, instalar uma FC. Esta matéria não está, no entanto, expressamente referida na ORAC.

Assim, entende-se que:

D 31. Deve ser explicitado na ORAC que, no caso em que é solicitada uma FC, um PE ou um PL num pedido de viabilidade e o troço associado é dado como inviável sendo apresentado pela MEO um traçado alternativo, é necessário que o beneficiário submeta um novo pedido de viabilidade com a indicação da CV presente no traçado alternativo onde se pretende instalar a FC, o PE ou o PL.

O novo pedido de viabilidade com as CV presentes no traçado alternativo onde se pretende instalar os PE, PL e FC deve conter a referência MEO do pedido de análise de viabilidade a respeito da qual o traçado alternativo foi identificado.

2.3.4. Procedimentos para a remoção de cabos "*mortos*"

Segundo a **VODAFONE**, a MEO não dispõe, no âmbito da ORAC, de qualquer mecanismo que permita suprir o incumprimento, por parte de um beneficiário, da obrigação de remoção (em 30 dias) de cabos "*mortos*" que estão a ocupar espaço procurado por outro(s) beneficiário(s).

Assim, a VODAFONE propõe a definição de um procedimento próprio para estes casos, consagrando-se na ORAC um prazo de 30 dias (subsequente ao prazo inicial concedido para

a remoção de cabos) para que a MEO ou o beneficiário cujo pedido de acesso foi recusado possam proceder à remoção dos cabos "*mortos*", sem prejuízo da possibilidade de reclamação, junto do beneficiário/proprietário do cabo, das despesas incorridas, comprovadamente, nessa remoção.

Na ORAC já está prevista a situação de os cabos "*mortos*" ou obsoletos de um beneficiário presentes nas condutas da MEO e que inviabilizem o acesso às mesmas deverem ser retirados pelo beneficiário que os detém no prazo de 30 dias de calendário (contados a partir da notificação da MEO), e que, findo aquele prazo, caso o beneficiário em questão não tenha removido os cabos, seja a MEO a efetuar a remoção dos cabos do beneficiário aplicando-se os preços (de remoção de cabos) previstos na ORAC.

Neste contexto, é absolutamente claro que a entidade que deve remover os cabos "*mortos*" ou obsoletos das condutas da MEO deve ser sempre o beneficiário que detém aqueles cabos e não um terceiro beneficiário o qual, detetando a presença dos cabos "*mortos*" ou obsoletos que inviabilizam o acesso às condutas, deverá sempre comunicar tal situação à MEO, sendo em último caso a MEO a entidade responsável pela remoção, sem prejuízo de o respetivo custo ser imputado ao beneficiário proprietário dos cabos.

Também se encontra previsto na ORAC que no caso de o beneficiário proprietário dos cabos "*mortos*" ou obsoletos já não ter existência jurídica, os custos de remoção daqueles cabos devem ser partilhados em iguais proporções entre o(s) beneficiário(s) e a MEO.

Assim, sem prejuízo de, no regime vigente da ORAC, os beneficiários estarem habilitados a remover os seus próprios cabos "*mortos*" ou obsoletos, entende-se que a VODAFONE não apresentou fundamentos suficientes para que seja ela própria a proceder à remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos pertencentes a outro beneficiário, nomeadamente informação sobre se a MEO não procede atempadamente à sua remoção.

Em todo o caso, reconhecendo-se que atualmente na ORAC não está previsto um prazo para que a MEO proceda à remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos pertencentes a um beneficiário, na sequência de este não ter procedido à respetiva remoção no prazo de 30 dias de calendário subsequentes à receção da notificação da MEO, entende a ANACOM ser necessário definir tal prazo, considerando-se razoável conceder igual prazo para que a MEO proceda a essa remoção.

Acresce que, no caso de a remoção de cabos "*mortos*" não ter ocorrido pelo facto de os cabos da MEO não estarem arrumados, não deve ser faturado ao beneficiário nem um acompanhamento eventualmente realizado pela MEO, nem a ocupação do cabo "*morto*" que não foi possível remover, desde a data em que a desarrumação dos cabos da MEO foi constatada e a data de comunicação (pela MEO) ao beneficiário de que a situação está resolvida e, por conseguinte, já pode remover o cabo cuja retirada não tinha sido possível. Com efeito, esta situação decorre de uma falha da MEO a que o beneficiário é alheio.

Neste contexto:

D 32. Deve a MEO dispor, no âmbito da ORAC, de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos pertencentes a um beneficiário, na sequência de este não ter procedido à respetiva remoção no prazo de 30 dias de calendário subsequentes à receção da notificação da MEO.

No caso de a remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos, pelo beneficiário, não ter ocorrido pelo facto de os cabos da MEO não estarem arrumados, não deve ser faturado ao beneficiário nem um eventual acompanhamento realizado pela MEO, nem a ocupação do cabo "*morto*" que não foi possível remover, entre a data em que a desarrumação dos cabos da MEO foi constatada e a data de comunicação (pela MEO) ao beneficiário de que a situação está resolvida e, por conseguinte, já pode remover o cabo cuja retirada não tinha sido possível.

2.3.5. Procedimentos para visitas conjuntas

A **VODAFONE** referiu[131] que tem existido "*com frequência um protelamento inexplicável das visitas conjuntas*" no âmbito do processo de análise de viabilidade, apesar de formular os pedidos de agendamento de visitas conjuntas e remetê-los à MEO em tempo útil (tal como previsto na secção 4.2 da ORAC). Adicionalmente, a VODAFONE referiu que os resultados das visitas conjuntas não têm sido comunicados formalmente pela MEO, tomando conhecimento informal dos mesmos através dos instaladores no terreno. Neste contexto, a VODAFONE propôs a fixação de um prazo de 5 dias úteis para o agendamento e realização das visitas conjuntas, definindo-se a respetiva penalidade, nos mesmos termos do já

[131] Em carta de 2014, reiterando em sede de pronúncia relativa à análise aos mercados 3a e 3b.

consagrado para os casos de incumprimentos dos prazos de agendamento para o acompanhamento das intervenções programadas (ou não).

Em 12.06.2017, a VODAFONE referiu que, apesar de se prever um prazo mínimo para solicitação da visita conjunta de 5 dias úteis, não se estabelece na ORAC um SLA para a resposta e a concretização da mesma no terreno, bem como a execução de um relatório com as observações de ambas as entidades e relatório fotográfico que comprove ou não a questão suscitada, pelo que, em seu entender, a ausência de SLA adequados sobre as respostas da MEO pode ser utilizada como um mecanismo de bloqueio e de atraso na atividade dos beneficiários, o que deve ser objeto de alteração.

Na deliberação de 28.10.2010 sobre alterações à ORAC, a ANACOM considerou útil a implementação de um serviço de visitas conjuntas para despistagem de situações de inviabilidade de ocupação, tendo a MEO incluído tal possibilidade na oferta (na secção 4.2): "*Os pedidos de visitas conjuntas devem ser solicitados pela Beneficiária (…) com pelo menos 5 dias úteis de antecedência face à data pretendida, a qual estará sujeita a acordo por parte da MEO*".

Não obstante essa inclusão, face aos atrasos referidos pela VODAFONE, entende-se necessário incentivar o agendamento atempado das visitas conjuntas da MEO e do beneficiário, considerando-se adequada a criação de um procedimento similar ao que existia para agendamento do acompanhamento pela MEO das instalações/intervenções em condutas, com as devidas diferenças, uma vez que neste caso apenas se pretende aferir no terreno da correção do resultado da análise de viabilidade (nomeadamente relacionada com o estado de ocupação de troços de conduta), e não, proceder a um acompanhamento pela MEO de instalação/intervenção a realizar pelo beneficiário.

Assim, na sequência do pedido de agendamento da visita conjunta submetido pelo beneficiário da ORAC, a MEO deverá responder no prazo de 8 dias úteis (aceitando a data/hora pretendida ou reagendando a visita para outra data posterior que não pode distar da requerida pelo beneficiário mais do que 10 dias úteis.

Face ao número pouco expressivo de pedidos de visitas conjuntas verificados no período de junho de 2017 a junho de 2018, por uma questão de proporcionalidade, considera-se que o procedimento de agendamento das visitas conjuntas deve continuar a ser realizado através de mensagens de correio eletrónico, através do qual a MEO e o beneficiário poderão trocar

informações sobre o resultado prático de cada visita conjunta realizada. Sem prejuízo, entende-se que o resultado prático de cada visita conjunta deve ser objeto de um registo escrito, a ser elaborado e acordado entre a MEO e o beneficiário na data da respetiva visita conjunta.

Assim, face ao exposto, entende-se que:

D 33. Deve a MEO responder a um pedido de agendamento de visita conjunta remetido por beneficiário da ORAC no prazo de 8 dias úteis, aceitando a data/hora pretendida ou reagendando a visita para data posterior que não pode distar da requerida pelo beneficiário mais do que 10 dias úteis.

D 34. Deve ser clarificado, na ORAC, que as informações trocadas entre a MEO e os beneficiários sobre o resultado prático de cada visita conjunta são objeto de um registo escrito, a ser elaborado e acordado entre a MEO e o beneficiário na data da respetiva visita conjunta, cuja cópia cada um guardará para si.

2.3.6. Não indicação do contacto do técnico da MEO na resposta a pedido de instalação

A **ONI** propõe a definição de uma penalidade a aplicar à MEO (e.g., 50 euros) quando esta pretende acompanhar os trabalhos do beneficiário, mas não indica o contacto do seu técnico na resposta a pedido de instalação.

Nos termos da ORAC, confirmando a MEO o agendamento e pretendendo acompanhar os trabalhos de instalação (de cabos) do beneficiário nas suas condutas, está previsto que a MEO deva informar este sobre o contacto da equipa técnica (e.g. nome do técnico e número de telefone) da MEO que irá efetuar o acompanhamento da instalação.

Releva-se que não se tratam de situações em que a MEO não pretende acompanhar a instalação.

Assim, nas situações em que a MEO, na resposta a pedido de instalação submetido pelo beneficiário, confirma o agendamento da instalação e pretende acompanhá-la, mas não informa o beneficiário sobre o contacto da equipa técnica da MEO que irá acompanhar a referida instalação, entende-se que deve a MEO pagar ao beneficiário uma compensação, considerando-se que um valor de 25 euros por pedido um valor mais adequado do que o

proposto pela ONI, considerando a menor relevância desta situação face a um atraso de comparência a uma instalação ou intervenção. No entanto, tal compensação apenas será devida nos casos em que tenha havido necessidade de contactar o técnico da MEO e tal contacto direto não tenha sido possível por motivos imputáveis à MEO, tendo colocado em causa o início dos trabalhos do beneficiário.

Assim, face ao exposto entende-se que:

D 35. Nas situações em que a MEO pretende acompanhar uma instalação de cabos a realizar pelo beneficiário, mas não o informa sobre o contacto do seu técnico que irá acompanhar a referida instalação, deve a MEO pagar ao beneficiário uma compensação de 25 euros por pedido de instalação.

Tal compensação apenas será devida nos casos em que tenha havido necessidade de contactar o técnico da MEO e tal contacto direto não tenha sido possível por motivos imputáveis à MEO, tendo colocado em causa o início dos trabalhos do beneficiário.

2.3.7. Interrupção de trabalhos de instalação

2.3.7.1. Interrupção de trabalhos por os técnicos da MEO desconhecerem o projeto de instalação do beneficiário

A **ONI** refere que, por vezes, os técnicos da MEO desconhecem ou conhecem insuficientemente o projeto do beneficiário ou as infraestruturas da própria MEO, o que leva a que o beneficiário seja impedido de realizar os trabalhos de instalação que estavam autorizados pela MEO.

Sempre que tal situação ocorrer, a ONI defende que a MEO deve pagar ao beneficiário, custos com licenciamentos camarários, com acompanhamento policial e com a equipa de instalação.

Adicionalmente, a ONI defende que o beneficiário deverá ficar isento do custo do acompanhamento pelo técnico da MEO no dia dessa ocorrência e do custo do novo pedido de acesso.

Em primeiro lugar, não se compreende a situação descrita pela ONI de a MEO desconhecer um pedido de instalação que lhe seja submetido atempadamente por um beneficiário da ORAC.

Neste contexto, caso a MEO interrompa a realização no terreno de uma instalação por um beneficiário a qual foi efetivamente notificada pelo beneficiário, reconhece-se que este deverá ser compensado pela MEO, uma vez que fez deslocar para o terreno todos os meios necessários (equipa de instalação) e para além disso pode ter incorrido em custos, tais como, relativos ao policiamento e eventual pedido de licença camarária (para a zona/local em questão e durante o período temporal em que ocorreu a interrupção da instalação pela MEO).

Neste sentido, deve ser aplicado penalidade idêntica à aplicada em caso de incorreções e incoerências da informação cadastral da BD ORAC e por interrupção de trabalhos de instalação (devido a erros cadastrais) – ficando o beneficiário isento do custo do acompanhamento pelo técnico da MEO no dia dessa ocorrência e do custo do novo pedido de acesso.

Assim, caso se verifique uma impossibilidade de continuar a instalação do cabo, devido a motivos imputáveis à MEO (exceto por motivos de obstrução), por exemplo, interrupções do trabalho por os técnicos da MEO desconhecerem o projeto de instalação do beneficiário ou devido a erros cadastrais, desde que a situação não seja desbloqueada num prazo de 30 minutos, deve ser pago pela MEO ao beneficiário, em acréscimo aos 200 euros de compensação, eventuais custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa, ficando o beneficiário também isento do custo do acompanhamento pelo técnico da MEO no dia dessa ocorrência e do custo do novo pedido de acesso.

D 36. Nas situações em que se verifique uma impossibilidade de o beneficiário prosseguir com a instalação do(s) seu(s) cabo(s) nas condutas nos termos oportunamente comunicados devido a motivos imputáveis à MEO (exceto por motivos de obstrução), desde que a situação não seja desbloqueada num prazo de 30 minutos, deve ser paga pela MEO ao beneficiário, em acréscimo aos 200 euros de compensação, eventuais custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa, ficando também isento do custo do acompanhamento pelo técnico da MEO no dia dessa ocorrência e do custo do novo pedido de acesso.

2.3.7.2. Abandono do local de instalação pelo(s) técnico(s) da MEO na sequência de atraso na chegada da equipa de instalação do beneficiário

A **ONI** considera que, em caso de atraso na chegada dos técnicos do beneficiário ao local da instalação, o técnico da MEO deverá contactar a equipa de instalação do beneficiário e aguardar pela chegada desta dentro do horário de trabalho previsto para a instalação. Assim, em caso de abandono injustificado do local pelo técnico da MEO, a ONI considera que a MEO deverá pagar ao beneficiário os custos com licenciamentos camarários, acompanhamento policial e equipa de instalação, devendo o beneficiário ficar isento de pagar à MEO o custo do acompanhamento pelo seu técnico, bem como o custo do novo pedido de acesso.

A **AR Telecom** considera ser necessário clarificar as regras de comparência de fiscal da MEO, porque seria impossível confirmar se os valores faturados pelo serviço de acompanhamento estão corretos ou não. Assim, nos casos em que há compromisso de acompanhamento, defende a AR Telecom que o fiscal da MEO deve comparecer no início da instalação e, caso não compareça na hora agendada, não pode ser cobrado o serviço de acompanhamento, sendo aplicada penalidade equivalente à prevista para os beneficiários. Nos casos em que, não havendo compromisso, o fiscal da MEO comparece, a AR Telecom considera que tal deverá ocorrer durante a instalação de modo a ser possível comprovar a presença do fiscal e aceitar a faturação do serviço de acompanhamento, não podendo existir faturação de acompanhamentos efetuados pela MEO antes ou após os trabalhos de intervenção realizados pelos beneficiários.

Nos termos do determinado na secção 2.1.6 desta Decisão, a instalação de cabos é efetuada pelo beneficiário, o qual deve notificar à MEO, no prazo máximo de 3 dias úteis de antecedência, a data de início dos trabalhos, bem como a identificação do(s) técnico(s) credenciado(s) que irá(ão) efetuar essa instalação, para que a MEO, querendo, providencie o acompanhamento e supervisão da mesma, serviço pelo qual a MEO é remunerada (vide secção 2.1.3). Neste contexto, e uma vez que o beneficiário tem de pagar por um serviço que cabe exclusivamente à MEO decidir se presta ou não (serviço de acompanhamento), entende-se adequado que esteja prevista na ORAC uma tolerância de pelo menos 15 minutos na comparência do(s) técnico(s) do beneficiário relativamente à hora de início de instalação.

Caso o técnico da MEO abandone o local da instalação antes do referido período de tolerância ou antes do final do período previsto para o acompanhamento, o beneficiário deve ficar isento do pagamento do serviço de acompanhamento e supervisão da instalação.

Sem prejuízo, um beneficiário poderá dar início ou prosseguir com os trabalhos subjacentes ao agendamento, nas situações em que a não comparência do técnico da MEO não seja impeditiva da realização desses trabalhos por parte do beneficiário, nos termos definidos na ORAC.

Nos casos em que o abandono do técnico da MEO do local da instalação antes do referido período de tolerância ou antes do final do período previsto para o acompanhamento seja impeditivo da realização desses trabalhos de instalação por parte do beneficiário, entende-se que se trata de uma situação equiparada à prevista na secção 2.3.7.1 (interrupção de trabalhos por os técnicos da MEO desconhecerem o projeto de instalação do beneficiário), uma vez que, tendo a viabilidade sido previamente concedida, a instalação por parte do beneficiário não se consegue concluir por motivos imputados à MEO, devendo ser aplicada a penalidade prevista em **D 36**.

A questão colocada pela AR Telecom sobre a alegada impossibilidade de o beneficiário confirmar a correção dos valores faturados pela MEO pelo serviço de acompanhamento, parece ter sido resolvida com a ORAC v7 (e ORAP v5) através da simplificação dos preços do serviço, uma vez que passaram a ser independentes do número de horas de acompanhamento, passando a ser faturados por período (em horário útil ou fora do horário útil).

Não obstante, a ANACOM entende que do mesmo modo que se prevê que a MEO considere uma tolerância de 15 minutos na comparência do técnico do beneficiário relativamente à hora agendada para o início dos trabalhos, também se deve prever que o beneficiário considere a mesma tolerância relativamente à presença do técnico da MEO que irá acompanhar os trabalhos.

Finalmente, entende-se que deve apenas ser faturado pela MEO o serviço de acompanhamento e supervisão (dentro dos horários previstos no formulário da notificação da instalação) se tal serviço for efetivamente realizado pelo seu técnico.

Assim, face ao exposto, entende-se que:

D 37. Deve estar prevista na ORAC uma tolerância de pelo menos 15 minutos na comparência quer do(s) técnico(s) da MEO quer do(s) técnico(s) do beneficiário relativamente à hora de início de instalação.

D 38. Caso o técnico da MEO abandone o local da instalação antes do referido período de tolerância, o beneficiário deve ficar isento do pagamento do serviço de acompanhamento e supervisão da instalação.

2.3.7.3. Abandono do local de instalação pelo técnico da MEO na sequência de ultrapassagem do horário normal de trabalho

Segundo a **ONI**, em algumas situações em que a conclusão da instalação obriga a ultrapassar o horário de trabalho normal, o técnico da MEO abandona o local, levando à interrupção dos trabalhos. De acordo com a ONI, tal implica nova deslocação da equipa de instalação ao local, bem como novo licenciamento camarário da obra e pedido de acompanhamento policial.

Para evitar essas situações, a ONI sugere que seja possível ultrapassar o horário normal de trabalho, quando a conclusão da obra possa ser feita em tempo razoável, suportando o beneficiário os respetivos custos de trabalhos fora do horário normal de trabalho.

Em alternativa, propõe a continuação dos trabalhos, mesmo sem o acompanhamento do técnico da MEO, fora do horário normal de trabalho, sendo realizada visita posterior ao local, em horário normal, com acompanhamento da MEO, para verificação dos trabalhos realizados.

O facto de determinados trabalhos de instalação, intervenção ou remoção de cabos a realizar pelo beneficiário se poderem estender para além do período normal de trabalho, referido na ORAC como horário útil, não deve constituir um obstáculo que impeça a conclusão dos referidos trabalhos.

Em todo o caso, cabe ao beneficiário da ORAC planear adequadamente a instalação dos seus cabos, nomeadamente a sua duração em termos de dias (incluindo os períodos de trabalho)[132].

Caso pretenda efetuar trabalhos fora do período normal de trabalho, o beneficiário deverá identificar no pedido de instalação (FORM.05) todos os períodos temporais em que pretenda efetuar tais trabalhos. Na secção 8.7 da ORAC v7 está prevista a possibilidade de acompanhamento e supervisão pela MEO dos trabalhos a realizar pelo beneficiário em períodos fora do horário útil, os quais são remunerados através de um preço superior.

[132] Sendo que nos termos da ORAC, a instalação deve estar concluída no prazo de trinta dias de calendário a contar desde o primeiro dia do agendamento.

Neste contexto, desconhece-se se, nas situações em apreço, a ONI terá indicado no pedido de instalação (sujeita a acompanhamento pela MEO) a necessidade de realização de trabalhos fora do horário útil. Caso tal tenha ocorrido e ainda assim a MEO abandone o local findo o horário útil, entende-se que tal poderá configurar um incumprimento por parte da MEO das regras previstas na ORAC. Caso contrário, se a ONI não indicou no pedido de instalação aquela necessidade, entende-se que o técnico da MEO que acompanha os trabalhos de instalação de cabos a realizar pela ONI não se encontra obrigado a permanecer no local após o horário útil.

2.3.8. Situações de obstrução nas condutas

2.3.8.1. Ocorrência de situações em que os técnicos da MEO na presença de uma obstrução nas condutas obrigam à desinstalação de todo o cabo já instalado

Segundo a **ONI**[133], deverá ser permitido, em caso de deteção de obstruções durante a instalação, que o beneficiário possa deixar nas condutas os cabos já instalados, em folga, até que se conclua o processo de desobstrução (ou até que se identifique um possível traçado alternativo), devendo as situações em que o técnico da MEO obriga à retirada dos cabos serem sujeitas a penalidades a impor à MEO e a isenções de custos para o beneficiário (mencionadas em secção anterior).

Por forma a facilitar a desobstrução, considera-se adequada a remoção de cabos instalados no troço de conduta que se encontra obstruído. Assim, se durante uma instalação, for detetada uma obstrução num troço de conduta onde já existem cabos instalados e quando não haja traçado alternativo, entende-se que, por forma a facilitar a desobstrução, a MEO poderá exigir aos beneficiários proprietários dos cabos em causa a remoção temporária dos mesmos apenas nesse troço de conduta que se encontra obstruído. Não obstante, a deteção de uma obstrução num troço de conduta não deverá implicar *de per se* a necessidade da remoção dos cabos do beneficiário que se encontrem instalados nos restantes troços de conduta associados ao pedido de instalação.

Os beneficiários que terão de retirar cabos dos troços de conduta obstruídos poderão manter os mesmos nas condutas e/ou em folga na CV que antecedem o troço obstruído, desde que tal não coloque em causa as condições de acesso para operação e manutenção dos cabos e

[133] Em carta de 2014 e reiterado pela NOWO/ONI em 09.06.2017.

equipamento que se encontram instalados naquela CV. Em qualquer caso, a desobstrução deve ser realizada o mais rapidamente possível.

Dado o impacto elevado que poderá ter junto dos beneficiários (e respetivos clientes) bem como para a própria MEO, em termos da retirada de cabos instalados, a desobstrução de troços de conduta que implique a retirada de cabos já instalados deverá ser utilizada em último recurso. Neste sentido, a desobstrução de troços de conduta (que implique a retirada de cabos já instalados) deve ocorrer apenas quando o beneficiário não tiver a possibilidade de instalar esses cabos em traçado alternativo.

Nos termos da ORAC (secção 4.7.1), a realização dos trabalhos de desobstrução de condutas é objeto de um orçamento prévio a apresentar pela MEO e que tem de ser aceite pelo beneficiário, pelo que, sem prejuízo de naturalmente se reconhecer que é mais simples efetuar a desobstrução de um troço de conduta sem a presença de cabos dos beneficiários nesse troço, a questão da permanência dos cabos do beneficiário nos troços de conduta associados ao pedido de instalação é, à partida, dissociável da desobstrução do(s) troço(s) de conduta obstruído(s), não devendo a MEO por conseguinte nessas situações obrigar o beneficiário à retirada dos seus cabos instalados (ao abrigo do respetivo pedido de instalação) nos troços de conduta em toda a sua extensão.

Em particular, nos casos de obstruções em que não seja possível encontrar um traçado alternativo, por inspeção das condutas existentes no terreno, o beneficiário deverá poder deixar nas condutas os cabos já instalados, enquanto não houver uma resposta a um pedido de viabilidade de traçado alternativo. Assim, a permissão de o beneficiário deixar nas condutas os cabos já instalados, em folga, nas situações de obstrução, apenas é admissível até haver um orçamento (ou resposta a pedido de viabilidade de traçado alternativo) e, caso o beneficiário aceite o orçamento (ou o pedido de viabilidade), até efetivar a instalação. Caso não aceite o orçamento para desobstrução ou o resultado da viabilidade de traçado alternativo proposto pela MEO, o beneficiário deverá remover os cabos das condutas e CV.

De qualquer forma, de acordo com os dados trimestrais da ORAC, registaram-se apenas três pedidos de orçamento para desobstrução de condutas submetidos à MEO pela ONI, num período de 2 anos (entre o final de 2015 e o final de 2017).

Em suma, no caso de, durante uma instalação, ser detetada uma obstrução num troço de conduta e um beneficiário já ter instalado cabos noutros troços associados ao mesmo pedido

de instalação, entende-se que lhe deverá ser permitida a permanência dos cabos já instalados nesses outros troços de conduta e/ou na CV que antecedem o troço obstruído, até haver um orçamento para desobstrução do troço obstruído (ou resposta a pedido de viabilidade de traçado alternativo) por parte da MEO e, caso o beneficiário aceite esse orçamento (ou o pedido de viabilidade), até efetivar essa instalação.

Em especial, a permanência dos cabos já instalados nas condutas e/ou em folga, na CV que antecedem o troço obstruído, carece de validação por parte da MEO, sendo permitida desde que tal não coloque em causa as condições de acesso para operação e manutenção dos cabos e equipamentos que se encontram instalados naquela CV.

Quanto à validação pela MEO da permanência dos cabos na CV que antecede o troço obstruído, entende-se que a mesma só será possível, caso o técnico da MEO esteja no local a acompanhar a (tentativa de) instalação ou a posteriori – trata-se de uma decisão apenas passível de ser tomada com uma ida ao terreno.

Assim, face ao exposto, entende-se que:

D 39. Se durante uma instalação, for detetada uma obstrução num troço de conduta onde já existem cabos instalados e quando não haja traçado alternativo, entende-se que por forma a facilitar a desobstrução, a MEO poderá exigir aos beneficiários a remoção temporária dos cabos instalados apenas nesse troço de conduta que se encontra obstruído.

Os beneficiários que terão de retirar cabos dos troços de conduta obstruídos poderão manter os mesmos nas condutas e/ou em folga na CV que antecedem o troço obstruído, desde que tal não coloque em causa as condições de acesso para operação e manutenção dos cabos e equipamento que se encontram instalados naquela CV.

Em qualquer caso, a desobstrução deve ser realizada o mais rapidamente possível.

D 40. Se durante uma instalação, for detetada uma obstrução num troço de conduta e um beneficiário já tenha instalado cabos noutros troços associados ao mesmo pedido de instalação, entende-se que deverá ser permitida ao beneficiário a permanência dos cabos já instalados nesses outros troços e/ou na CV que

antecedem o troço obstruído, até haver um orçamento para desobstrução do troço obstruído (ou resposta a pedido de viabilidade de traçado alternativo) por parte da MEO e, caso o beneficiário aceite esse orçamento (ou o pedido de viabilidade), até efetivar essa instalação.

A permanência dos cabos já instalados nas condutas e/ou em folga, na CV que antecedem o troço obstruído, carece de validação por parte da MEO, sendo permitida desde que tal não coloque em causa as condições de acesso para operação e manutenção dos cabos e equipamentos que se encontram instalados naquela CV.

2.3.8.2. Permissão de o beneficiário encontrar um traçado alternativo (na sequência de deteção de obstruções)

Para a **ONI**[134], nas situações em que se encontram obstruções durante o processo de instalação deve ser permitido ao beneficiário procurar alternativas de traçados livres no terreno, sempre sob acompanhamento do técnico da MEO presente no local e caso seja encontrada uma alternativa com espaço livre, o beneficiário deve poder utilizá-la (por exemplo, através da adição de um PL nas CV anteriores ao troço obstruído, sendo a sua regularização efetuada mediante submissão de cadastro nos dias úteis subsequentes). Sugere a ONI que a regularização da situação junto da MEO deve ser feita pelo beneficiário através da apresentação de atualização do pedido de instalação no prazo de 48 horas úteis após verificação da ocorrência.

A existência de obstrução numa conduta e infraestrutura associada só pode ser detetada no terreno, não estando as obstruções cadastradas nos sistemas da MEO, e não podendo a existência de uma obstrução ser considerada como um erro de viabilidade, pelo que nos termos da ORAC, a indicação de traçados alternativos é efetuada pela MEO na sequência da resposta a pedidos de análise de viabilidade submetidos pelo beneficiário para ocupação de troços de conduta que se revelem inviáveis.

Na situação em apreço, a ONI menciona tratar-se de obstrução detetada durante o processo de instalação de cabos pelo beneficiário "*sempre sob acompanhamento do técnico da MEO presente no local*". Ora, como se sabe, a presença de técnico da MEO durante o processo de

[134] Em carta de 2014 e reiterado pela NOWO/ONI em 09.06.2017.

instalação de cabos pelo beneficiário é opcional, pelo que não é certo que possa sempre ser indicada pela MEO no terreno uma alternativa livre. Ainda que o técnico da MEO possa estar presente no local da instalação, ele poderá não dispor de todos os dados para efetuar, de imediato, uma análise de viabilidade de troços alternativos. Em qualquer caso, sendo detetada uma obstrução de troço de conduta durante o processo de instalação de cabos pelo beneficiário, este pode encetar o procedimento junto da MEO visando a desobstrução desse troço (cf. secção 5.5 do Anexo 3 da ORAC), ou solicitar, no âmbito do pedido de desobstrução, a análise de viabilidade de traçado alternativo relativamente ao troço com obstrução (vide 4.º parágrafo da secção 4.7 da ORAC v7).

Embora se perceba que a alternativa sugerida pela ONI pudesse ser mais eficiente, entende-se que a mesma poderá resultar em alguma complexidade operacional, sendo que as instalações de cabos nas condutas da MEO têm de ser sempre solicitadas ou notificadas *a priori*, e não *a posteriori*. Eventualmente as alternativas com espaço livre até podem já ter sido objeto de pedido de instalação por parte de outras entidades (ou da própria MEO), pelo que, excetuando os casos em que é possível obter o resultado da viabilidade através da BD ORAC, não é viável que seja o beneficiário a substituir-se à MEO na verificação da elegibilidade de troços de conduta.

Assim, excetuando os casos em que o pedido de instalação é objeto de uma notificação prévia (na sequência de viabilidade positiva obtida através da informação disponibilizada pela BD ORAC), entende-se que a instalação de cabos em condutas da MEO tem de ser sempre solicitada *a priori* pelo beneficiário na sequência de resposta positiva da MEO a um pedido de análise de viabilidade, sendo por conseguinte a MEO nestes casos responsável por encontrar alternativas (por exemplo, um traçado alternativo), na sequência de deteção de obstruções.

2.3.8.3. Permissão de o beneficiário realizar trabalhos de desobstrução de condutas, no caso de obstruções de complexidade reduzida

Considera a **ONI** que, nos casos de obstruções de complexidade reduzida, dado que o beneficiário tem no terreno uma equipa com experiência e equipamento, a desobstrução por parte dos técnicos do beneficiário deveria ser autorizada, sempre com o devido acompanhamento policial. Para a ONI, a intervenção seria realizada pelo beneficiário e os custos associados seriam igualmente por si suportados, sempre com acompanhamento e fiscalização da MEO.

Na deliberação de 28.10.2010 sobre alterações à ORAC[135], a ANACOM entendeu (vide secção 2.12.1 da decisão) que o acesso às condutas para instalação de cabos requeria competências distintas das necessárias à desobstrução dessa mesma infraestrutura, pelo que não deveria ser permitido ao beneficiário executar obras de desobstrução, tendo a ANACOM referido, no relatório de audiência prévia[136] relativo à mesma deliberação (vide secção 2.11.5 do relatório), que não era evidente a utilidade da tipificação das desobstruções em simples e múltiplas, em função do comprimento da obstrução, porque tal introduziria fatores de maior complexidade, designadamente em matéria de fiscalização. Foi uma decisão tomada cerca de quatro anos após a entrada em vigor da ORAC.

Na decisão final relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM referiu (vide ponto 5.153) ser importante verificar (numa ótica de Equivalência de *Inputs* – EdI) se existe, por parte da MEO, alguma margem para discriminação na análise de pedidos de desobstrução de condutas (e, por conseguinte, nos orçamentos daí resultantes) face a necessidades equivalentes de desobstrução de troços de conduta enfrentadas pela própria MEO.

Também no relatório da consulta pública relativa à análise dos mercados 3a e 3b, a ANACOM referiu que "*em relação à ORAC, falta analisar as propostas da NOS ao processo de desobstrução de condutas sobre o qual a MEO não efetuou qualquer proposta. Em particular, a NOS pretende que a oferta contemple procedimentos que permitam assegurar visibilidade sobre os momentos em que a MEO desencadeia as ações da sua responsabilidade necessárias ao desbloqueio da situação em apreço. A ANACOM concorda, em princípio, com a necessidade de assegurar tal visibilidade por forma a atenuar os problemas identificados pela NOS e por forma a garantir aos OPS informação em condições e com a antecedência que a própria MEO tem*" (sublinhado nosso).

Neste contexto, face à experiência entretanto adquirida no terreno pelas entidades subcontratadas ao serviço dos beneficiários da ORAC (sendo que algumas dessas entidades também fornecem serviços à própria MEO), e sendo entidades com credenciação ORAC atribuída por empresas credenciadoras indicadas pela própria MEO, entende-se que aquelas entidades, caso detetem no terreno obstruções cuja desobstrução envolva exclusivamente atividades de limpeza de CV, de desassoreamento dos tubos das condutas e/ou

[135] Disponível em https://www.anacom.pt/streaming/DecisaoORAC28outubro2010.pdf?contentId=1057616&field=ATTACHED_FILE

[136] Idem.

desobstruções de aro e tampa de CVP que por algum motivo estejam cobertas de betuminoso, poderão efetuar trabalhos de desobstrução, devendo em todo o caso nessas situações informar previamente sempre a MEO.

Assim, face ao exposto, entende-se que:

D 41. Caso os beneficiários detetem no terreno obstruções cuja desobstrução envolva exclusivamente atividades de limpeza de CV, de desassoreamento dos tubos das condutas e/ou desobstruções de aro e tampa de CV que por algum motivo estejam cobertas de betuminoso, aquelas entidades podem efetuar trabalhos de desobstrução, devendo em todo o caso nessas situações informar previamente sempre a MEO.

2.3.8.4. Consideração das obstruções como sendo "avarias"

A **ONI** defende que as obstruções devem ser consideradas como "avarias", permitindo a intervenção imediata ou num período máximo de 24/48 horas, caso seja necessário acompanhamento policial. Os custos associados às desobstruções deveriam ser, segundo a ONI, suportados pelo beneficiário, e as mesmas executadas sempre com acompanhamento e fiscalização da MEO.

As obstruções de troços de conduta, pela sua natureza tipicamente casuística (cuja resolução pela MEO depende da aceitação de um orçamento pelo beneficiário), não são, à partida, passíveis de definição de um período máximo para intervenção da MEO visando a respetiva desobstrução (por exemplo, através de um serviço tipo "*Premium*").

Assim, não se compreende que uma obstrução de um troço de conduta da MEO seja considerada como sendo uma "avaria", devendo no entanto a mesma sempre que detetada pelo beneficiário da ORAC ser reportada à MEO que é a detentora/gestora da infraestrutura, devendo a respetiva desobstrução seguir sempre os procedimentos normais previstos na ORAC, exceto nos casos das obstruções simples, tal como referido na secção 2.3.8.3.

2.3.8.5. Prazo para comunicação pela MEO ao beneficiário, da conclusão das obras de desobstrução

De acordo com a **ONI**, atualmente, quando uma obstrução tem de ser resolvida com obra da MEO, esta apresenta ao beneficiário um orçamento e calendário previsto de resolução e, em

caso de aceitação do orçamento pelo beneficiário, a obra é realizada normalmente num prazo de três semanas após licenciamento junto do município respetivo. No entanto, segundo a ONI, a MEO não está obrigada a cumprir nenhum prazo para comunicar ao beneficiário que a obra de desobstrução foi concluída. Segundo a ONI essa comunicação tem sido feita com alguma demora, levando a que a instalação de cabos pelo beneficiário se atrase desnecessariamente, pelo que propõe que a MEO seja obrigada a comunicar ao beneficiário a conclusão das obras de desobstrução num prazo máximo de um dia útil, ficando sujeita a uma penalidade de 50 euros por cada dia de atraso nesta comunicação.

A **VODAFONE** referiu[137] que apesar de a ORAC contemplar um prazo para a MEO informar o beneficiário sobre o orçamento na sequência de pedido de desobstrução, não está consagrado um prazo para a execução desse pedido (sendo o orçamento aceite), o que atrasa a construção e desenvolvimento da rede de fibra ótica do beneficiário. Assim, embora a concretização da desobstrução possa envolver outras entidades para além da MEO (e.g. licenciamento de obras por parte das câmaras municipais), a VODAFONE propõe a definição de um prazo de 20 dias úteis para a realização dos pedidos de desobstrução. Em 12.06.2017 a VODAFONE insistiu que continua a não existir qualquer SLA para a MEO responder e executar a desobstrução[138] e salienta que o pedido de desobstrução de condutas tem sempre inerente uma necessidade de utilização de conduta pelo beneficiário que, apesar de negada num momento inicial por falta de espaço, pode ser resolvida com a desobstrução da conduta. Assim, segundo a VODAFONE, existe a possibilidade de a MEO "arrastar" o processo indefinidamente, colocando entraves à expansão e operação das suas concorrentes, tendo a VODAFONE já sido confrontada com casos de desobstruções de condutas que demoraram mais de 6 meses a ficar resolvidos, pelo que, em seu entender, a introdução de SLA é fulcral.

Por outro lado, a VODAFONE considera essencial que, em caso de demolição das condutas por terceiros, a MEO seja obrigada a exigir obras de reconstituição das mesmas e assim repor as condições existentes na submissão dos pedidos de viabilidade e instalação. Paralelamente, segundo a VODAFONE, existem casos de CV obstruídas (não previstos na ORAC) cuja desobstrução é urgente, sendo apenas detetados no terreno, na sequência de

[137] Nas alterações à ORAC apresentadas em anexo à sua pronúncia de 2016 sobre a análise dos mercados 3a e 3b.

[138] Embora o beneficiário deva aprovar o orçamento em 5 dias úteis, a MEO não tem qualquer prazo para responder.

intervenções urgentes ou instalações, pelo que a VODAFONE propõe a definição na ORAC de um prazo máximo de 2 dias úteis para restabelecer o acesso à CV obstruída.

A **NOS** referiu[139] que o atual processo de desobstrução padece de vários problemas que prejudicam a sua transparência e a capacidade dos operadores em adaptar os seus planos de trabalho aos constrangimentos identificados. Em concreto, a NOS referiu que não existe qualquer nível de serviço aplicável à MEO para a notificação de entidades terceiras para a obtenção de autorizações para intervenções na via pública, nem qualquer visibilidade dos operadores alternativos sobre a diligência da MEO na resolução dos constrangimentos identificados, o que por si é uma clara fonte de tratamento discriminatório.

Na ORAC não se encontra previsto um prazo para a comunicação pela MEO aos beneficiários, da conclusão dos trabalhos de desobstrução de um troço de conduta, em virtude de se tratarem de trabalhos de natureza casuística em função do tipo e da desobstrução detetada, que requerem a realização de um orçamento pela MEO a pedido do beneficiário, estando apenas previsto na ORAC um prazo para a MEO responder a esse pedido de orçamento.

Dada a natureza casuística dos trabalhos em causa, é impossível definir (e subsequentemente verificar o cumprimento de) um prazo para a MEO concluir trabalhos de desobstrução de um troço de conduta, o que poderia facilmente resultar em situações de litigância, cuja resolução não seria evidente. Aliás tal como a ONI e a VODAFONE reconheceram, para realização das obras de desobstrução é necessário a MEO requerer o licenciamento municipal, pelo que o cumprimento de qualquer eventual prazo que se venha a estipular não depende totalmente da MEO. Em todo o caso, assim que ocorrer, a ANACOM entende ser uma boa prática a comunicação imediata da conclusão dos trabalhos de desobstrução de um troço de conduta.

Por outro lado, a ONI propõe que a comunicação da efetivação da desobstrução seja realizada pela MEO no prazo máximo de um dia útil. De facto, reconhecendo a dificuldade para a MEO controlar o prazo para a conclusão dos trabalhos de desobstrução de um troço de conduta, a ANACOM entende que deve existir um prazo para a MEO comunicar aos beneficiários a conclusão dos referidos trabalhos, admitindo-se como razoável para esse efeito, o prazo de 1 dia útil após a conclusão dos trabalhos de desobstrução de um troço de conduta.

[139] Na sua pronúncia efetuada em 2016 sobre a análise dos mercados 3a e 3b.

Assim,

D 42. Deve a MEO notificar os beneficiários da ORAC, no prazo de 1 dia útil, sobre a conclusão dos trabalhos de desobstrução de um troço de conduta.

Finalmente, entende-se que no caso de demolição de condutas da MEO por terceiras entidades, caberá naturalmente à MEO, enquanto detentora/gestora privada daquelas infraestruturas, a decisão sobre exigir (ou não) àquelas terceiras entidades obras de reconstituição das condutas, não se tratando à partida de matéria do foro do regulador.

2.3.9. Substituição de envio de cadastro sem alterações por comunicação de cancelamento de pedido de instalação

Segundo a **ONI**, existem situações em que após o agendamento de uma instalação pelo beneficiário (junto da MEO), o seu cliente final desiste do serviço pretendido, levando à não concretização da instalação, sendo o beneficiário mesmo assim obrigado a enviar à MEO um cadastro de obra sem qualquer cabo instalado (plantas existentes na *Extranet* sem qualquer alteração). Esta obrigação é, segundo a ONI, absurda, pelo que propõe que nos casos de não realização de uma instalação pelo beneficiário, a obrigação de envio de cadastro seja substituída por uma comunicação de cancelamento do pedido de acesso e instalação.

Nos termos da ORAC v7, após a aceitação pela MEO de um pedido de instalação do beneficiário, este pode efetuar o seu cancelamento até:

- à comunicação pelo beneficiário da data de início da instalação (para pedidos através de interfaces eletrónicas);
- ao terceiro dia útil anterior à data do primeiro agendamento, indicada pelo beneficiário (para pedidos submetidos por formulário).

Assim, e tendo em conta os novos moldes de notificação das instalações preconizados no ponto decisional **D 6**, parece não ser permitido ao beneficiário da ORAC que, após notificar uma instalação, possa efetuar atempadamente o seu cancelamento (e.g. por motivos de desistência do cliente final), ficando nestas situações o beneficiário sempre obrigado a remeter à MEO um cadastro nulo, sem qualquer cabo instalado (i.e. sem qualquer alteração face às plantas existentes), o que não se justifica.

Neste contexto, entende-se que a proposta da ONI de se remover a obrigação de o beneficiário ter de remeter um cadastro nulo, passando ao invés a poder cancelar a notificação da instalação é mais adequada, pelo que deve ser acolhida na ORAC.

Assim, e tendo em conta os novos moldes da notificação da instalação pelo beneficiário numa ótica de EdI, preconizados no ponto decisional **D 6**, entende-se que deverá ser possível ao beneficiário cancelar a notificação da instalação através do SI-ORAC, desde que tal ocorra até dois dias úteis antes da data de início da instalação.

Face ao exposto, entende-se que:

D 43. Deve ser possível ao beneficiário cancelar a notificação da instalação através do SI-ORAC, desde que tal ocorra até dois dias úteis antes da data de início da instalação.

2.3.10. Parâmetros de QoS e penalidades associadas

Segundo a **VODAFONE**, por estarem desfasados da realidade e das necessidades específicas dos beneficiários, alguns parâmetros de qualidade de serviço (PQS) da ORAC, bem como compensações por incumprimento (as quais não são, a seu ver, suficientes para compensar[140] os beneficiários pelos prejuízos sofridos), devem ser atualizados, reforçando a efetividade das regras e o seu cumprimento, pelo que propõe as seguintes alterações:

a) Suprimir o limite de 60 dias úteis para a compensação associada ao PQS1 – Prazo para resposta a um pedido de informação.

b) Suprimir o limite de 90 dias para a compensação associada ao PQS2 – Prazo para resposta a um pedido de análise de viabilidade.

c) Suprimir o limite de 60 dias úteis para a compensação associada ao PQS6 – Prazo para resposta a um pedido de acesso e instalação.

d) Rever o montante devido por compensação nos termos descritos na secção 2.3.1.4 do presente documento, caso se verifique uma resposta errada a um pedido de viabilidade.

[140] Sendo que as penalidades por incumprimento dos beneficiários ultrapassam qualquer tipo de prejuízo ou dano que a MEO venha a sofrer.

e) Definir a compensação por indisponibilidade da *Extranet* por hora corrida e em linha com o valor que o beneficiário paga pela utilização da aplicação (255 euros por dia).

Ainda segundo a VODAFONE, as questões suscitadas à MEO através do canal comercial demoram em média, cerca de 30 dias a serem respondidas, existindo situações em que a resposta da MEO é apenas obtida ao fim de 60 dias, o que é, a seu ver, irrazoável e injustificado porque muitas destas questões decorrem de situações verificadas no terreno.

A VODAFONE referiu ainda que, no contexto das penalidades por incumprimento da MEO, foi removida a penalidade por não comparência do técnico da MEO no pedido de intervenção à hora/data agendada para o acompanhamento[141], havendo agora (apenas) uma penalidade a incidir sobre a MEO por não comparência do seu técnico em intervenção em cabos e equipamentos instalados em túnel de cabos. Na opinião da VODAFONE, a Nota 1 que acompanha esta penalidade (pág. 29 da ORAC v7), determinaria uma desresponsabilização intolerável da MEO, na qual se exige, por um lado, que uma intervenção do beneficiário seja conjunta, e, por outro, quando o técnico da MEO falta tal não dá azo a penalização, salvo se o beneficiário não puder efetuar a intervenção[142].

Segundo a VODAFONE, continua a não existir na ORAC, um SLA para a MEO aprovar a revisão da lista de equipamentos e cabos (catálogo de cabos e equipamentos), e um SLA para a MEO aceitar e dar como fechado o cadastro que lhe foi remetido pelo beneficiário.

A **AR Telecom** considerou[143] que deveria estar definido um prazo para a MEO rejeitar os pedidos de análise de viabilidade para utilização da ORAC e da ORAP por motivo de erros ou informação insuficiente, alegando que, no caso particular da ORAP a MEO pode rejeitar um pedido de viabilidade, por erros ou informação insuficiente, até ao 30.º dia útil após o envio do mesmo (que é o prazo de resposta a análise de viabilidade).

Atendendo à evolução temporal dos tempos máximos verificados para 100% das ocorrências relativos a cada um dos PQS em questão, verifica-se que os limites para apuramento das

[141] Tendo, ao invés, sido introduzida uma penalidade a incidir sobre o beneficiário por não comparência deste (penalidade 4).

[142] Ficando assim, segundo a VODAFONE, por se perceber se a MEO exige acompanhar a intervenção apenas para cobrar o valor da mesma ou se, sendo a intervenção tão relevante para a MEO que justifique o acompanhamento dos seus técnicos, como pode o beneficiário fazer a alteração sem acompanhamento (para que a MEO não tenha que pagar uma penalidade pela sua falta de comparência).

[143] Em sede de audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b.

compensações por incumprimento dos objetivos daqueles PQS nunca foram atingidos. Em todo o caso, a ANACOM entende que, para cada PQS definido na oferta cujo incumprimento do respetivo objetivo esteja sujeito a compensações, deverá existir um limite para o cálculo daquelas compensações, pelo que não se acolhem as propostas da VODAFONE de supressão daqueles limites.

Quanto às propostas referidas nas alíneas d) e e), a análise e entendimentos sobre as mesmas são abordadas em secção 2.3.1.4 do presente documento.

Não são totalmente claras as situações aludidas pela VODAFONE de demora no atendimento comercial por parte da MEO, sendo que, nos termos da ORAC, o recurso por um beneficiário ao atendimento comercial da MEO é (apenas) utilizado nos casos de pedidos de remoção de cabos, desobstrução, desvio de traçado e de cadastros, os quais têm prazos definidos.

Figura 7. Representação das interfaces disponibilizadas ao beneficiário no âmbito da ORAC

Sem prejuízo de o tema da não comparência do técnico da MEO estar abordado em secção específica deste documento (secção 2.3.7), a situação aludida pela VODAFONE de remoção da penalidade por não comparência de técnico da MEO, resulta do facto de os pedidos de intervenção em condutas da MEO passarem a ser notificados pelo beneficiário com apenas uma hora de antecedência, pelo que deixou de existir a figura de um serviço de intervenção em condutas e o respetivo prazo de agendamento de acompanhamento dessas intervenções (urgentes e não urgentes), deixando naturalmente de existir os correspondentes PQS, SLA e penalidades associadas. Esclarece-se que as penalidades (n.º 4) a incidir sobre o beneficiário pela sua não comparência, previstas na ORAC v7 e na ORAP v5, serão também removidas tal como determinado nas secções 2.1.7 e 2.2.6 do presente documento.

Justifica-se a introdução da penalidade a incidir sobre a MEO por não comparência do seu técnico em intervenção em cabos e equipamentos instalados em túnel de cabos, uma vez que se trata de uma situação muito específica de acesso às centrais da MEO, a qual requer naturalmente a presença de um técnico deste operador, o qual será penalizado caso não compareça nessa intervenção, não havendo assim qualquer desresponsabilização da MEO ao contrário do aludido pela VODAFONE.

Sobre o catálogo de cabos e equipamentos, releva-se que o beneficiário deve assegurar a atualização da informação nele constante conforme procedimento descrito na ORAC, ou seja, o beneficiário deve remeter à MEO informação sobre todos os cabos e equipamentos utilizados, com a antecedência mínima de 10 dias úteis face à colocação de pedidos ou notificações (e.g. de instalação) e às operações que os incluam, bem como deve manter essa informação atualizada. Neste contexto, entende-se que, deve a MEO, na ORAC e na ORAC, considerar aceites os cabos e equipamentos que o beneficiário pretende utilizar, sempre que, findo o prazo de 10 dias úteis após o pedido de atualização do respetivo catálogo, não recuse, fundamentadamente, o respetivo pedido.

Quanto à aceitação e fecho de cadastro, na ORAC e na ORAP, remetido por beneficiário (na sequência de trabalhos realizados nas condutas e postes da MEO), entende-se que, caso a MEO não informe o beneficiário sobre a rejeição do cadastro no prazo de 30 dias úteis após a sua receção, o mesmo considera-se aceite e fechado. Em todo o caso, na ORAP e na ORAC, o prazo de envio de cadastro pelo beneficiário após a conclusão de trabalhos realizados nas condutas e nos postes da MEO, deve ser expurgado dos períodos não imputáveis ao beneficiário (nomeadamente do tempo durante o qual a MEO está a proceder à análise do cadastro).

Finalmente, quanto à pretensão da AR Telecom de definição de um prazo para rejeição de pedidos de análise de viabilidade submetidos pelo beneficiário, por motivos de erros ou de informação insuficiente, a ANACOM entende que, não obstante na ORAC v7 e na ORAP v5 estarem definidas (no Anexo 3) regras de validação de pedidos de viabilidade e motivos de invalidação desses pedidos, não estão, de facto, definidos prazos (mais curtos) para tal, entendendo-se que a MEO não deverá esgotar o prazo de resposta a pedidos de viabilidade atualmente definido (PQS2) para responder negativamente ao pedido do beneficiário invocando algum daqueles motivos.

No entanto, uma vez que na ORAC já existe um SI-ORAC, ou seja, uma API que permite a troca automática de ficheiros com pedidos e respostas, sendo a comunicação de invalidade ou erro no pedido praticamente imediata, admite-se que esta matéria não será tão premente nesta oferta como será na ORAP que, até ao momento, não dispõe de um SI-ORAP. Na ORAP v5, a MEO dispõe de um prazo até 30 dias úteis (para 90% dos casos)[144], para responder a um pedido de análise de viabilidade, pelo que, tal como referido pela AR Telecom, nada impede que a MEO no limite possa até àquele prazo responder negativamente ao pedido do beneficiário invocando por exemplo erros (e.g. campo com valores incorretos ou preenchido incorretamente).

Assim, no contexto da ORAC e da ORAP surge a necessidade de definir-se um PQS genérico correspondente a um prazo de invalidação, pela MEO, de quaisquer pedidos remetidos pelo beneficiário (exceto pelo SI-ORAC, ou pelo SI-ORAP quando entrar em operação), por motivos de erro ou de informação insuficiente no pedido, considerando-se adequado para tal um prazo-objetivo de 3 dias úteis, para 90% dos casos.

Assim,

D 44. Deve a MEO, na ORAC e na ORAP, considerar aceites os cabos e equipamentos que o beneficiário pretende utilizar, sempre que, findo o prazo de 10 dias úteis após o pedido de atualização do respetivo catálogo, não recuse, fundamentadamente, o respetivo pedido.

D 45. Na ORAC e na ORAP, deve a MEO considerar aceite e fechado o cadastro remetido pelo beneficiário (na sequência de trabalhos realizados nas condutas e postes da MEO), sempre que não informe o beneficiário sobre a rejeição do cadastro, no prazo de 30 dias úteis após a sua receção.

D 46. Na ORAP e na ORAC, o prazo de envio de cadastro pelo beneficiário após a conclusão de trabalhos realizados nas condutas e nos postes da MEO, deve ser expurgado dos períodos não imputáveis ao beneficiário (nomeadamente do tempo durante o qual a MEO está a proceder à análise desse cadastro).

D 47. Deve a MEO prever na ORAC e na ORAP um PQS genérico correspondente a um prazo de invalidação pela MEO, de quaisquer pedidos remetidos pelo

[144] Sem prejuízo da redução deste prazo prevista na secção 2.4.4 do presente documento.

beneficiário (exceto pelo SI-ORAC, ou pelo SI-ORAP quando entrar em operação), por motivos de erro ou de informação insuficiente no pedido, com um prazo-objetivo de 3 dias úteis, para 90% dos casos.

2.3.11. Procedimentos de faturação, resolução de conflitos e reconciliação de faturas

A **VODAFONE** sustenta que não existe na ORAC um procedimento claro para efeitos de verificação e reconciliação de faturas, nomeadamente quanto aos prazos das partes para efeitos de reclamação, o que tem levado, na prática, a que a MEO apenas aceite reclamações submetidas pelos beneficiários no prazo de 90 dias, e aceite prazos mais alargados quando se trata de acertos a si favoráveis.

Propõe assim a VODAFONE que a ORAC seja alterada de modo a contemplar o seguinte:

a) Possibilidade de reclamar no prazo máximo de 90 dias após a data do facto correspondente, em caso de discordância sobre fatura.

b) Existência de um procedimento para clarificação e resolução de questões de faturação:

- a MEO deve apresentar os factos relevantes para efeitos de faturação;
- o beneficiário deve dispor de 90 dias para reclamar, juntando a respetiva documentação relevante;
- a MEO deve responder à reclamação do beneficiário no prazo máximo de 30 dias, podendo recusar essa pretensão, desde que devidamente fundamentada e documentada;
- o beneficiário deve dispor ainda de 30 dias para rebater a posição da MEO, desde que devidamente fundamentada e documentada;
- caso, após os anteriores procedimentos, a discordância ainda subsista, qualquer das partes poderá suscitar a intervenção da ANACOM.

A **AR Telecom** considera que os processos de correção de valores faturados são excessivamente lentos, pelo que sugere que as reclamações sejam analisadas num prazo de 30 dias e as correções e créditos emitidos no ciclo de faturação imediatamente a seguir. Ainda

segundo a AR Telecom, deve-se prever[145] um prazo máximo de início de faturação dos serviços após a sua prestação, de modo a garantir maior certeza de negócio e permitir a validação eficiente e atempada da faturação, já por si complexa, sugerindo um prazo máximo de 6 meses. Adicionalmente, a AR Telecom sugere que as reclamações sobre faturação sejam analisadas e respondidas pela MEO num prazo de 30 dias, que os créditos correspondentes a valores retroativos sejam emitidos nos 15 dias seguintes independentemente dos trâmites de correção interna da MEO (por exemplo necessidade de processar cadastros) e que os erros sejam corrigidos na fatura a emitir imediatamente a seguir (incluindo os decorrentes de falta de processamento de cadastros), sob pena de faturação de 50 euros por dia em qualquer dos casos de incumprimento (falta de crédito retroativo ou falta de correção na fatura seguinte).

A AR Telecom refere ainda que existe um prazo de 30 dias para validar as compensações calculadas pela MEO. No entanto, segundo a AR Telecom, os prazos para contestar mutuamente não são cumpridos por este operador, não estando prevista qualquer penalidade associada. Assim, considera que não havendo resposta da MEO às contestações do beneficiário, este não consegue faturar corretamente as compensações, uma vez que, faturando valores diferentes dos enviados pela MEO, ficará com a fatura por validar[146], pelo que a AR Telecom sugere que a falta de resposta fundamentada pela MEO no prazo de 30 dias a obrigue automaticamente a aceitar os valores calculados pelo beneficiário.

A **NOS** verifica que a ORAC (e a ORAP) apresenta em anexo uma minuta contratual para utilização aquando da assinatura do contrato relativo à oferta entre os beneficiários e a MEO que, na prática, encerra os mesmos problemas identificados ao longo do texto da oferta, na medida em que a minuta repete, em muitos aspectos, as condições previstas na oferta, quer explicitamente quer por remissão aos seus anexos e procedimentos, pelo que, os termos da minuta são inaceitáveis para a NOS, não podendo a utilização da oferta representar uma aceitação, ainda que tácita, do clausulado do contrato.

Nos termos da ORAC (anexo 8) está previsto que a faturação é efetuada mensalmente (mês N), considerando as ocorrências do mês N-1 de serviços prestados de forma não recorrente, devendo as faturas emitidas pela MEO ser pagas na data nelas indicada. Neste contexto, não

[145] À semelhança do que acontece na faturação de serviços de interligação.

[146] Segundo a AR Telecom, existe um caso pendente relativamente ao 2.º semestre de 2015.

se compreende a solicitação da AR Telecom de definição de um prazo máximo de início de faturação.

Também já se encontra previsto na secção 10.6 da ORAC v7 (que a este respeito não alterou o disposto na secção 9.6 da ORAC v5.2 vigente) que, caso o beneficiário apresente uma reclamação relativamente a fatura emitida pela MEO sobre serviços prestados, deverá fazê-lo no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da emissão da fatura, mantendo-se a obrigatoriedade do pagamento da mesma, pelo beneficiário, no prazo indicado na fatura.

Adicionalmente, está previsto no contrato-tipo (no Anexo 5 da ORAC) que a MEO e o beneficiário comprometem-se a desenvolver todos os esforços no sentido de resolver, de forma consensual, todo e qualquer litígio (onde naturalmente se incluem litígios sobre faturação), devendo para o efeito qualquer questão ser suscitada por escrito, com indicação expressa dos motivos que a fundamentam, e remetida ao outro, o qual se deverá pronunciar, nos mesmos moldes, num prazo máximo de 15 dias.

Findo este prazo, e caso a questão não tenha sido, entretanto, solucionada, a MEO e o beneficiário desenvolverão os seus melhores esforços para chegarem a acordo num prazo máximo de 15 dias. Não havendo acordo, qualquer litígio sobre a ORAC, poderá ser resolvido mediante recurso dirigido à ANACOM.

Finalmente, caso a reclamação seja aceite, ou caso a MEO não responda à reclamação do beneficiário no prazo de 30 dias, entende-se que a MEO deve dispor de um prazo de 30 dias para processar, em termos de faturação, os acertos que forem devidos ao beneficiário.

Em todo o caso, considerando-se que no caso específico da reclamação de faturação remetida por um beneficiário, um prazo de resposta da MEO de 15 dias poderá ser curto, por forma a permitir uma análise fundamentada da situação, entende-se que se deve prever na ORAC um prazo um pouco mais alargado, pelo que, deverá ser previsto na ORAC, um prazo de 30 dias para resposta (fundamentada) da MEO a uma reclamação de um beneficiário relativamente a uma fatura, sendo que:

- no caso de recusa (fundamentada) por parte da MEO, o beneficiário poderá dispor de um prazo adicional de 30 dias para rebater essa resposta;

- no caso de resposta positiva da MEO à reclamação do beneficiário, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para processar, em termos de faturação, os acertos que forem devidos ao beneficiário.

Relativamente ao processo associado ao pagamento das compensações pela MEO, a ORAC v7 (que a este respeito não alterou a ORAC v5.2 vigente) prevê que:

- o prazo máximo de envio (pelo beneficiário à MEO) de pedido de reanálise de penalidades, é de um mês contado a partir da data do envio por parte da MEO dessas penalidades;

- a MEO responde ao pedido de reanálise de penalidades colocado pelo beneficiário no prazo de um mês contado a partir da data de receção do pedido;

- após o envio da resposta da MEO ao pedido de reanálise por parte do beneficiário, este dispõe do prazo de um mês para apresentar um eventual pedido de reanálise, findo o qual o mesmo não será aceite.

Neste contexto, face à solicitação da AR Telecom, entende a ANACOM que caso a MEO ou o beneficiário incumpram com o prazo de um mês, no caso da MEO para responder ao pedido de reanálise de penalidades colocado pelo beneficiário e, no caso do beneficiário, para efetuar novo pedido de reanálise, as penalidades (e o valor) em questão deverão ser liminarmente aceites por ambas as entidades.

Neste sentido:

D 48. Deve ser previsto na ORAC (incluindo no contrato-tipo), um prazo de 30 dias para resposta fundamentada e documentada da MEO a uma reclamação de um beneficiário relativamente a uma fatura, sendo que:

(a) no caso de recusa por parte da MEO da pretensão do beneficiário, este dispõe de um prazo adicional de 30 dias para rebater documentada e fundamentadamente a posição (mais recente) da MEO;

(b) caso a reclamação seja aceite ou caso a MEO não responda à reclamação do beneficiário no prazo de 30 dias, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para processar, em termos de faturação, os acertos que forem devidos ao beneficiário.

D 49.	**Caso a MEO ou o beneficiário incumpram com o prazo de um mês, no caso da MEO para responder ao pedido de reanálise de penalidades colocado pelo beneficiário e, no caso do beneficiário, para efetuar novo pedido de reanálise, as penalidades (e o valor) em questão deverão ser liminarmente aceites por ambas as entidades.**

2.4. Propostas dos beneficiários relativas à ORAP

Procede-se seguidamente à análise de outras propostas de alteração à ORAP apresentadas pelos operadores, não relacionadas com as alterações introduzidas pela MEO (com a publicação da oferta a 16.05.2017 e a 30.05.2017).

2.4.1. Serviço de informação sobre postes – erros e penalidades

A **VODAFONE** referiu que a informação disponibilizada pela MEO no âmbito da ORAP estaria desatualizada, sendo distinta da que verifica no terreno. Assim, a VODAFONE propõe que a ORAP consagre expressamente o dever de a MEO disponibilizar informação atualizada aos beneficiários, através da implementação de um serviço semelhante à *Extranet* ORAC, que deve conter elementos relevantes, tais como plantas com os traçados de cabos aéreos e com os postes significativos e informação cartográfica com a localização das infraestruturas da MEO. Adicionalmente, a VODAFONE propõe que seja definida uma penalidade específica a aplicar à MEO sempre que a informação disponibilizada esteja desatualizada e desconforme com a realidade no terreno, bem como a obrigatoriedade de a atualizar num prazo máximo de 30 dias, após os quais deve ser aplicável uma penalidade de 280 euros correspondente à soma dos custos médios suportados pelo beneficiário com um pedido de informação ORAP (150 euros) e com a equipa de instalação (130 euros) correspondentes a 32,5 euros por hora e por homem (2 horas + 2 homens).

Em 12.06.2017, a VODAFONE defendeu que deve ser aplicada uma penalidade, por hora[147] de indisponibilidade da *Extranet* ORAP a partir da respetiva entrada em vigor, e não por dia, devendo adicionalmente ser impostas na ORAP as seguintes penalidades à MEO:

[147] E.g., caso a *Extranet* ORAP esteja indisponível 6 ou 7 horas úteis, o beneficiário não pode solicitar à MEO qualquer penalidade. Contudo, durante o dia de trabalho não foi possível executar pedidos de informação.

a) Pedido de viabilidade e instalação (normal ou garantida) se respondido incorretamente pela MEO, o beneficiário deve ser ressarcido do valor integral, ou no caso de estabelecer um valor fixo, na mesma ordem de grandeza das penalidades impostas ao beneficiário, isto é, em média e base de 1.000 euros.

b) Viabilidade e instalação garantida: como é mais dispendioso e pode ser inviável no caso de impedimento de terceiros ou força maior, o beneficiário deveria apenas pagar o valor de uma viabilidade e instalação normal, quando os trabalhos de adequação não acontecerem.

c) Pedido de instalação: quando o erro é detetado já na fase da instalação, a MEO deveria ressarcir pelo menos o valor base nas penalidades impostas de 1.000 euros de forma a cobrir o custo da viabilidade e o custo da instalação, policiamento, autorizações camarárias e deslocação da equipa ao terreno, isto é, pelo menos 2.000 euros.

A **MEO**, em sede de audiência prévia relativa à análise dos mercados 3a e 3b, propôs-se desenvolver e disponibilizar (no prazo de **[IIC] [FIC]** meses após a decisão final e por um custo não inferior a **[IIC] [FIC]** euros) uma nova funcionalidade na *Extranet* que permitirá o acesso à informação de traçado de postes (em modelo equivalente ao da ORAC), substituindo o atual serviço de informação[148], passando a disponibilização dos ficheiros (com as plantas contendo os traçados aéreos) a ser garantida pela MEO no prazo máximo de 1 dia útil (i.e. igual ao previsto na ORAC).

A **AR Telecom** considera que não faz sentido ter de ser o beneficiário da ORAP a deslocar-se ao terreno para confirmar a existência de postes que não constem no cadastro e assim completar a informação sobre postes que lhe foi remetida pela MEO.

A ANACOM reconhece que não são desejáveis situações, como as aludidas pela VODAFONE e pela AR Telecom, de ter de ser o próprio beneficiário a deslocar-se ao terreno e a atualizar a informação sobre os postes da MEO. Tal situação não deveria ocorrer uma vez que é a

[148] No processo atual da ORAP, os pedidos de informação sobre postes são efetuados pelos beneficiários por e-mail com recurso a um formulário, sendo a disponibilidade das plantas garantida pela MEO no prazo máximo de 10 dias úteis.

MEO a detentora dos postes cujo acesso é regulado nos termos da ORAP, competindo à MEO manter atualizado o respetivo cadastro.

Neste contexto, releva-se que a ANACOM determinou[149] à MEO que promovesse alterações à *Extranet* no sentido da inclusão do serviço de informação sobre postes, e que "*a identificação do traçado aéreo numa Extranet é uma evolução positiva*".

Subsequentemente ficou prevista na ORAP v5 a futura disponibilização aos beneficiários, do acesso, através de uma *Extranet,* a um sistema de informação sobre postes através do qual os beneficiários poderão consultar informação atualizada sobre a localização de troços aéreos (o que lhes auxiliará nos seus projetos de instalação de cabos em postes da MEO) revestindo assim grande utilidade e promovendo uma maior eficácia e celeridade nos procedimentos associados à ORAP, uma vez que a informação sobre postes é atualmente apenas disponibilizada, pela MEO aos beneficiários, através de mapas incluídos em ficheiros em formato pdf remetidos por correio eletrónico.

Assim, relativamente à proposta da VODAFONE de definição de uma penalidade em caso de informação desatualizada (resultante do serviço de informação sobre postes e futuramente proveniente através da *Extranet* ORAP) e desconforme com a realidade no terreno (bem como à obrigatoriedade de a MEO a atualizar num prazo máximo de 30 dias), entende-se que é desde já adequado definir-se na ORAP uma regra semelhante à existente na ORAC, de modo a compensar o beneficiário quando incorre em custos devido ao fornecimento de informação sobre postes (e.g. localização) errada e/ou desatualizada proveniente da *Extranet* ORAP e também no caso de análises de viabilidade erradas.

Neste contexto, nos casos em que a MEO dê uma resposta positiva a um pedido de viabilidade (para ocupação dos postes) que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante o beneficiário e a ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a MEO introduzir na ORAP a obrigatoriedade de:

- não faturar o serviço de acompanhamento pelo técnico da MEO nessa tentativa de instalação;

[149] Na decisão final relativa à análise dos mercados 3a e 3b.

- pagar uma compensação de 200 euros ao beneficiário, ao que acrescem os custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa e, cumulativamente;

- indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para o beneficiário quando no pedido de viabilidade esta opção for indicada (caso exista um traçado físico alternativo viável), no prazo previsto na ORAP, não sendo necessário o beneficiário submeter um novo pedido de viabilidade.

Por conseguinte, para além de custos de projeto e de deslocação, o beneficiário da ORAP na fase de instalação de cabos em postes da MEO pode também ter incorrido em custos adicionais, tais como custos de policiamento e autorizações camarárias, pelo que entende a ANACOM que, em acréscimo à compensação de 200 euros supra prevista, deve a MEO pagar ao beneficiário da ORAP os referidos custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa.

No tocante à penalidade de 1.000 euros por análise de viabilidade errada, que a VODAFONE pretenderia que fosse imposta à MEO considerando desproporcionais os valores médios de penalidade impostos aos beneficiários da ORAP, não se compreende como pretenderia impor os mesmos valores à MEO, sendo que o valor da compensação (de 200 euros) a impor na ORAP compensa o beneficiário pelos custos que teria na deslocação de pessoal e respetivo material ao local de instalação sem que possa executar esses trabalhos.

A análise dos restantes procedimentos da ORAP será efetuada em secção adiante neste documento.

Deste modo e em síntese:

D 50. Nos casos em que a MEO dê uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante o beneficiário e a ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a MEO introduzir na ORAP a obrigatoriedade de:

(a) não faturar o serviço de acompanhamento pelo técnico da MEO nessa tentativa de instalação;

(b) pagar uma compensação de 200 euros ao beneficiário ao que acrescem os custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente na tentativa de instalação em causa e, cumulativamente;

(c) indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para o beneficiário quando no pedido de viabilidade esta opção for indicada (caso exista um traçado físico alternativo viável), no prazo previsto na ORAP, não sendo necessário o beneficiário submeter um novo pedido de viabilidade.

Nos casos em que a MEO dê uma resposta negativa a um pedido de análise de viabilidade que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante o beneficiário e a ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a MEO introduzir na ORAP a obrigatoriedade de pagar uma compensação de 200 euros ao beneficiário, permitindo a instalação sem necessidade de novo pedido de análise de viabilidade.

2.4.2. Cadastros

A **VODAFONE** refere que a ORAP não apresenta um mecanismo que permita ao beneficiário ser informado sobre o cumprimento da sua obrigação de remeter à MEO os cadastros após a conclusão dos trabalhos (secção 4.8 da ORAP v5), nomeadamente a data efetiva de receção dos cadastros e se os mesmos estão conformes, já que essa informação pode ser relevante em caso de eventual aplicação de penalidade (ao beneficiário, nos termos da secção 6.2 da ORAP v5) e a MEO apenas comunica as situações em que os cadastros são imediatamente rejeitados.

A VODAFONE considera essencial que a MEO responda num prazo razoável (para lhe permitir o reenvio em tempo útil), propondo que comunique ao beneficiário a receção dos cadastros no prazo máximo de 2 dias úteis, via e-mail (com indicação de referência) que contenha uma mensagem do tipo "*cadastro recebido*" ou "*cadastro concluído com sucesso*" (conforme o caso). Em 12.06.2017, a VODAFONE referiu que continua a não existir, na ORAP, um SLA para a MEO aceitar e dar como fechado o cadastro que lhe foi remetido pelo beneficiário.

Na ORAP está previsto, desde a primeira versão, o pagamento pelo beneficiário à MEO, de uma compensação por incumprimento do prazo máximo (de 30 dias de calendário) de envio

à MEO de cadastro de ocupação válido após a conclusão dos trabalhos de instalação de cabos, remoção, intervenção e desvio de traçados envolvendo postes da MEO.

Adicionalmente, segundo o Anexo 3 da ORAP v5, o e-mail recebido pela MEO (remetido pelo beneficiário) com o cadastro de ocupação de postes é sujeito a regras de validação, sendo que, no caso de incumprimento das regras, a MEO envia ao beneficiário da ORAP uma resposta com a indicação dos motivos de erro. No caso de o cadastro passar esta primeira triagem de validação, pode suceder que subsequentemente (sem prazo definido), a MEO, confrontando o cadastro remetido pelo beneficiário com o cadastro da MEO e com o pedido de viabilidade e instalação (ou com outros pedidos), poderá concluir que o mesmo é inválido, tendo o beneficiário de proceder ao reenvio de novo cadastro de ocupação corrigido, podendo tal ocorrer para além do prazo máximo definido de 30 dias de calendário, e por conseguinte o beneficiário ficar sujeito ao pagamento de uma penalização.

Assim, e tal como determinado em secção anterior (vide **D 45**), entende-se que na ORAP v5, caso a MEO não informe o beneficiário sobre a rejeição do cadastro, no prazo de 30 dias úteis subsequentes à sua receção, o cadastro que lhe for remetido pelo beneficiário considera-se aceite e fechado.

Adicionalmente, o prazo máximo previsto na ORAP v5 e na ORAC v7, de 30 dias de calendário, para envio, pelo beneficiário à MEO, de cadastro de ocupação na sequência da conclusão dos trabalhos realizados em postes e condutas da MEO, deve ser contabilizado "*expurgados os períodos não imputáveis*" ao beneficiário, pelo que o tempo que a MEO demora a efetuar a confrontação da informação remetida pelo beneficiário com o cadastro que a MEO detém e com o pedido de viabilidade e instalação não é nem deve ser contabilizado para o cálculo daquele prazo (vide **D 46**).

2.4.3. Revisão de procedimentos na ORAP

De acordo com a **VODAFONE**, o cumprimento integral do processo descrito na ORAP poderá levar até 130 dias (desde o pedido de informação até ao envio do cadastro). A VODAFONE acrescenta que a informação relativa à ORAP está muito desatualizada, o que tem impacto nos tempos de resposta a pedidos de informação, que no seu entender são excessivos (além de que o atual limite de plantas por pedido é muito reduzido).

Também relativamente aos pedidos de análise de viabilidade, a VODAFONE sustenta existirem vários problemas (ao nível da instalação), nomeadamente quando um pedido de instalação (previamente deferido) acaba por ser rejeitado por "*estar mal preenchido o ponto 5 do formulário*" ainda que este coincida com o conteúdo da resposta (da MEO) ao pedido de viabilidade. Adicionalmente, nos casos em que é solicitada a análise de viabilidade de múltiplos troços, constata a VODAFONE que a simples inviabilização de um deles acaba por determinar a inviabilidade de todos, o que deveria levar à possibilidade de se submeter um pedido complementar para se ultrapassar a inviabilidade do troço em questão (e.g., novos postes ou uma vala, etc.). Em qualquer caso, para a VODAFONE também os tempos de resposta aos pedidos de viabilidade são excessivos (especialmente para pedidos com poucos troços).

Assim, considera a VODAFONE que se devem introduzir as seguintes alterações aos pedidos de informação:

a) o limite máximo de plantas por pedido deve ser superior a 6;

b) o atual tempo de resposta a um pedido de informação deve ser reduzido.

E em relação aos pedidos de análise de viabilidade, sugere que:

a) o conteúdo da resposta ao pedido de viabilidade deve ser admitido no preenchimento do campo 5 do formulário relativo aos pedidos de instalação;

b) no caso de pedidos de análise de viabilidade com muitos troços (até ao máximo de 50), a eventual inviabilidade de um deles não deve condicionar a dos demais, podendo estes, porque viáveis, ser utilizados pela requerente; neste caso deve existir um procedimento específico, permitindo ultrapassar a inviabilidade do troço em questão, nomeadamente com a colocação de novos postes ou a realização de vala, ou outra solução[150];

c) os pedidos de análise de viabilidade que contemplem um número reduzido de troços devem ser respondidos de forma mais célere que os pedidos que integrem um número máximo de 50 troços;

[150] Assim, segundo a VODAFONE, dever-se-á acrescentar aos três tipos de resposta da MEO, uma outra – "viável sujeito a alternativa" que implicará que o beneficiário envie para a MEO a solução adequada para ultrapassar as inviabilidades.

d) o limite máximo de plantas nos pedidos de análise de viabilidade deve ser aumentado em consonância com o limite máximo de plantas admitido para os pedidos de informação (ver aliena a) supra);

e) no formulário deveria ser permitido indicar, por troço, a quantidade de cabos a viabilizar, pois atualmente se o beneficiário quiser passar 3 cabos num mesmo troço terá de repetir a linha de informação três vezes, o que se afigura redundante e ineficiente.

Relativamente aos pedidos de acesso e informação, a VODAFONE considerou que, não obstante o respetivo formulário (Anexo 4.4 da ORAP v2) contemplar a identificação do contacto do técnico do beneficiário, as informações sobre os acompanhamentos da instalação nunca lhe são remetidas, o que implica que os técnicos tenham sempre de solicitar tal informação, o que comporta inevitáveis atrasos, pelo que propõe que as datas dos acompanhamentos de instalação sejam também enviadas para o técnico do beneficiário que realizou o pedido (e não apenas para a área responsável do beneficiário).

A VODAFONE referiu que não se prevê uma penalidade a impor à MEO por falta de comparência do técnico à hora/data agendada e, apesar de se prever um prazo mínimo para solicitação de uma visita conjunta de 5 dias úteis, não se estabelece na ORAP um SLA para a resposta e a concretização da mesma no terreno, bem como a execução de um relatório com as observações de ambas as entidades e relatório fotográfico que comprove ou não a questão suscitada.

A **NOS** referiu[151] que as condições da ORAP seriam desadequadas na medida em que:

a) os prazos de resposta de viabilidade podem ultrapassar os 50 dias corridos (sem inviabilidades ou adequações);

b) os prazos de resposta a pedidos de informação são de 2 semanas na ORAP e apenas para 90% dos casos;

c) na resposta à viabilidade normal, o prazo atual (ORAP v3.1) de 30 dias úteis e o novo prazo proposto (na ORAP v5) de 15 dias úteis são excessivos;

[151] Na já referida reunião com a ANACOM realizada em 29.11.2017.

d) o procedimento de "viabilidade garantida" previsto na ORAP v5 apresenta um prazo de resposta irrazoável (30 dias úteis);

e) não existe um prazo para a realização de adequações.

Como tal, a NOS considera que os processos de acesso à informação e viabilidade na ORAP devem ser objeto das seguintes alterações:

a) os prazos de resposta a pedidos de informação na ORAP devem ser iguais aos disponibilizados aos serviços da MEO;

b) devem reduzir-se os prazos de resposta a pedidos de viabilidade normal e garantida (de 15 dias úteis e 30 dias úteis para 5 dias úteis e 10 dias úteis, respetivamente);

c) deveria introduzir-se um prazo para adequação após aceitação de orçamento no serviço de adequação normal, não superior a 8 dias úteis;

d) nos pedidos de viabilidade garantida, as inviabilidades devem ser respondidas num prazo não superior à viabilidade normal.

A ANACOM, reconhecendo as condicionantes que consistem no facto de na ORAP os procedimentos relativos a pedidos de informação sobre postes e de análise de viabilidade serem menos eficientes e menos céleres do que na ORAC (por não estar previsto o acesso dos beneficiários a uma base de dados que disponibilize informação sobre postes), no relatório de audiência prévia e da consulta pública relativa à análise dos mercados 3a e 3b concordou com a proposta da MEO de desenvolver e disponibilizar o acesso através da *Extranet* a informação de traçado de postes, no modelo equivalente ao da ORAC, substituindo o atual serviço de informação sobre postes (previsto na ORAP v3.1). Neste contexto, entende-se que a disponibilização do serviço de informação sobre postes através de uma base de dados de postes da MEO acessível aos beneficiários da ORAP (embora sem disponibilização de informação sobre a respetiva ocupação) é necessária e benéfica.

Acresce que na ORAP, os pedidos (dos beneficiários) de serviços grossistas e as respostas (da MEO) são efetuados apenas através de formulários remetidos por correio eletrónico, ao contrário da ORAC onde existem interfaces eletrónicas (e.g. API, ETF) estabelecidas entre a MEO e os beneficiários, o que permite uma troca de informação (pedidos e respostas) mais eficaz.

Por outro lado, a ORAP é uma oferta mais recente, tendo um período de vigência mais curto do que a ORAC (de 8,5 anos face a 13 anos), e relativamente à qual não tem a ANACOM obtido um extenso *feedback*[152] por parte dos seus beneficiários. Sem prejuízo, entende-se que há sempre lugar à realização de melhorias nas ofertas visando obter uma maior eficiência e eficácia nos seus procedimentos, quer da parte do fornecedor grossista (a MEO), quer da parte dos operadores beneficiários.

Assim, em relação aos pedidos de informação sobre postes, sem prejuízo de o formulário 4.2 da ORAP poder vir a ser descontinuado na sequência da introdução da *Extranet* ORAP, considera-se injustificado o limite atualmente previsto nesse formulário de seis (6) plantas por pedido. Releva-se que no contexto da ORAC, numa fase pré BD ORAC (i.e., em que as plantas eram, tal como sucede atualmente na ORAP, disponibilizadas pela MEO em pdf ou em papel), tal limite em relação ao número de plantas por pedido de informação sobre condutas nunca existiu, devendo o beneficiário apenas indicar no respetivo formulário o número de plantas associado ao pedido. Neste contexto, deve a MEO remover da ORAP v5 (formulário em Anexo 4.2) a limitação prevista relativa ao número máximo de plantas (6) por pedido de informação sobre postes, sendo responsabilidade do beneficiário efetuar o pedido tendo em conta os limites em termos da dimensão da informação que é possível enviar e receber via e-mail e a margem de segurança que considere adequada.

A solicitação da VODAFONE de redução do prazo máximo de resposta da MEO a um pedido de informação sobre postes será analisada na secção seguinte referente à revisão dos prazos de resposta na ORAP.

Quanto aos pedidos de instalação submetidos por beneficiário da ORAP, não se compreende que, tal como referido pela VODAFONE, sejam rejeitados pela MEO devido a erro na indicação das caraterísticas dos PL, folgas e equipamentos a instalar nos postes, uma vez que tais dados devem corresponder (i.e., ser exatamente iguais) aos dados constantes do pedido de análise de viabilidade (considerado viável pela MEO) que precedeu o envio daquele

[152] Neste contexto, releva-se que por decisão de 11.12.2014, a ANACOM determinou à MEO a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da ORAP.
https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1341899.

pedido de instalação[153]. Esta situação pode assim dever-se quer a erros de preenchimento por parte do beneficiário, quer a erros da própria MEO.

Neste contexto, considera-se útil a integração, prevista na ORAP v5, dos serviços de análise de viabilidade e de instalação de cabos em postes da MEO, num único serviço designado por "*serviço de viabilidade e instalação*", com duas opções (instalação normal e garantida), com simplificação ao nível dos procedimentos (embora não tanto ao nível da redução de prazos – como se verá na secção seguinte), passando a existir apenas um único formulário de viabilidade e instalação (deixando de haver 2 formulários distintos).

Não obstante, está previsto na ORAP v5 que após uma resposta positiva da MEO à análise de viabilidade (resposta que é sempre necessária uma vez que a ORAP, ao contrário da ORAC, não dispõe de uma BD com informação sobre ocupação), o beneficiário tem sempre de notificar a instalação à MEO, à qual esta responderá num prazo máximo de 2 dias úteis, indicando se pretende, ou não, acompanhar a instalação[154].

Ora tendo o beneficiário da ORAP obrigatoriamente de aguardar por uma resposta por parte da MEO, entende-se que a "notificação da instalação" suprarreferida não se trata efetivamente de uma notificação, mas sim de um pedido de instalação. Neste contexto, no caso em que o beneficiário da ORAP recebeu uma resposta positiva da MEO ao pedido de "*viabilidade e instalação*" e não seja necessário proceder a adequações nos postes da MEO, entende-se que, numa ótica de equivalência de *inputs*, e à semelhança do previsto para a ORAC, bastará ao beneficiário da ORAP enviar à MEO uma notificação da instalação com um período de antecedência de 3 dias úteis face à data de início da instalação. A MEO querendo poderá fazer o acompanhamento desta instalação.

No caso da "viabilidade e instalação" normal, caso seja necessário proceder a adequações nos postes da MEO (resultantes de necessidade invocada e respetivo orçamento remetido ao beneficiário na resposta ao pedido de "viabilidade e instalação"), está previsto na ORAP (secção 4.2.2 da oferta) que "*No caso de existirem necessidade de executar adequações, a*

[153] Aliás, na ORAP v3.1 e anteriores está claramente explicitado que: "*O pedido de acesso e instalação deverá ser igual ao pedido de análise de viabilidade viável que lhe deu origem, e tem de corresponder a um único formulário* (sublinhado nosso). *Assim, todos os elementos do pedido de análise de viabilidade devem constar do pedido de acesso e instalação*".

[154] Caso a MEO não responda no prazo previsto, a notificação é considerada aceite, podendo o beneficiário iniciar os trabalhos na data indicada na notificação. A notificação de instalação é considerada por parte da MEO como aceitação do orçamento de adequações de postes nos casos em que o beneficiário submeteu pedido de análise de viabilidade normal (relativamente à qual a MEO respondeu apresentando um orçamento).

data de início de instalação deve estar contida no período temporal entre o sétimo dia útil e o décimo quinto dia útil após a receção da notificação por parte da MEO", ou seja, está previsto um prazo máximo de 7 dias úteis (após o envio da notificação da instalação pelo beneficiário aceitando o orçamento) para a MEO proceder às referidas adequações, findo o qual o beneficiário pode iniciar a instalação.

Por outro lado, também na ORAP (à semelhança da ORAC) não é expectável que os acompanhamentos de intervenções pela MEO e, por conseguinte, os agendamentos, ocorram com tanta frequência como anteriormente na medida em que com a ORAP v5 os beneficiários passam a notificar as intervenções em postes com uma hora linear de antecedência face à hora da intervenção.

Relativamente às inviabilidades aludidas pela VODAFONE, por forma a evitar que pedidos de análise de viabilidade contendo muitos troços aéreos (até um máximo de 50) sejam rejeitados pela MEO devido a poucos troços (ou apenas um) serem considerados inviáveis, e à semelhança do previsto na ORAC, a ANACOM entende que deve incluir-se no formulário do pedido de viabilidade e instalação (Anexo 4.13 da ORAP v5), um campo denominado "*trajetos alternativos*" que, caso seja assinalado pelo beneficiário, deverá implicar que a MEO, no caso de identificar troços inviáveis, fique obrigada a indicar um trajeto alternativo (devendo o número de troços aéreos introduzidos no trajeto alternativo não exceder 10).

Assim, a proposta da VODAFONE de criação de um novo tipo de resposta da MEO designada por "*viável sujeito a alternativa*" é acolhida em parte, pela ANACOM, cabendo à MEO identificar um trajeto alternativo viável, caso tal seja requerido pelo beneficiário. Caso o pedido de viabilidade envolva a identificação de um trajeto alternativo, o prazo de resposta da MEO a ser fixado na oferta pode ser superior ao definido para resposta a um pedido de viabilidade e instalação normal e a um pedido de viabilidade e instalação garantida.

Não obstante, não se entende razoável definir, tal como solicitado pela VODAFONE, prazos distintos para a resposta da MEO a pedidos de análise de viabilidade (designados por "viabilidade e instalação", com a ORAP v5) em função do número de troços constantes do pedido submetido pelo beneficiário, sendo que também não existe informação quanto ao número médio de troços aéreos por pedido. Em todo o caso, na ORAP v5 passaram a existir dois tipos de pedidos de viabilidade – normal e garantida –, com prazos de resposta da MEO distintos, em função de o beneficiário pretender (ou não) uma instalação garantida.

Por outro lado, considera-se injustificado o limite previsto na ORAP v5 de apenas quatro (4) plantas por pedido de "viabilidade e instalação" (no formulário em Anexo 4.13). No contexto da ORAC, numa fase pré BD ORAC (i.e., em que as plantas eram, tal como sucede atualmente na ORAP, disponibilizadas pela MEO em pdf ou em papel), tal limite em relação ao número de plantas por pedido de análise de viabilidade de ocupação de condutas nunca existiu. Neste contexto, deve a MEO alterar na ORAP v5 (no formulário em Anexo 4.13) a limitação relativa ao número de plantas para 6 por pedido de viabilidade.

Sobre a possibilidade de a VODAFONE remeter à MEO propostas para ultrapassar a inviabilidade (e.g. colocação de novos postes ou a realização de vala), julga-se que tal poderá ser útil desde que não consubstancie uma substituição da MEO enquanto detentora dos postes, e a quem compete efetuar as necessárias adequações de molde a viabilizar os pedidos de viabilidade submetidos pelos beneficiários. Tal como na ORAC, a MEO não está obrigada a instalar novos postes para que eventuais inviabilidades de acesso dos beneficiários sejam ultrapassadas. Sem prejuízo, entende-se que a VODAFONE, querendo, poderá remeter à MEO propostas para ultrapassar eventuais inviabilidades nos troços aéreos, que, contudo, estão sempre sujeitas à apreciação do detentor da infraestrutura.

Caso a MEO pretenda acompanhar a instalação (a realizar pelo beneficiário) deve informar especificamente o técnico do beneficiário, cujo contacto está indicado no formulário de "viabilidade e instalação". Adicionalmente, as linhas presentes na tabela 5 do formulário de viabilidade e instalação (Anexo 4.13 da ORAP v5) destinam-se a prever a possibilidade de o beneficiário indicar não só o número, mas também as características dos cabos a instalar (que poderão ser diferentes), pelo que não se acolhe a proposta da VODAFONE de indicar por troço, apenas a quantidade de cabos a viabilizar.

Sem prejuízo da previsão na ORAP de um prazo de 5 dias úteis para solicitação de uma visita conjunta, entende-se necessário incentivar o agendamento atempado das visitas conjuntas da MEO e do beneficiário, considerando-se adequada a criação de um procedimento similar ao que existia para o agendamento do acompanhamento pela MEO das instalações/intervenções em postes[155], com as devidas diferenças, uma vez que neste caso apenas se pretende aferir no terreno da correção do resultado da viabilidade (nomeadamente

[155] Releva-se que no caso das intervenções na ORAP, o beneficiário passou a notificar a MEO com uma antecedência mínima de uma hora linear face à hora da intervenção – vide secção 4.4 da ORAP v5.

relacionada com o estado e com a ocupação dos postes), e não, proceder a um acompanhamento pela MEO de instalação/intervenção a realizar pelo beneficiário.

Assim, na sequência do pedido de agendamento da visita conjunta submetido pelo beneficiário da ORAP, a MEO deverá responder no prazo de 8 dias úteis (aceitando a data/hora pretendida ou reagendando a visita para data posterior a que não pode distar da requerida pelo beneficiário mais do que 10 dias úteis.

Assim:

D 51. Deve a MEO remover da ORAP (no formulário em Anexo 4.2) a limitação prevista relativa ao número máximo de plantas (6) por pedido de informação sobre postes, sendo responsabilidade do beneficiário efetuar o pedido tendo em conta os limites em termos da dimensão da informação que é possível enviar e receber via e-mail e a margem de segurança que considere adequada.

D 52. Deve passar a prever-se no formulário de viabilidade (Anexo 4.13 da ORAP) um campo denominado "*trajetos alternativos*" que, caso seja assinalado pelo beneficiário, deverá implicar que a MEO, no caso de identificar troços inviáveis, fique obrigada a indicar um trajeto alternativo, devendo o número de troços aéreos introduzidos no trajeto alternativo não exceder 10.

Caso o pedido de análise de viabilidade envolva a identificação de um trajeto alternativo, o prazo de resposta da MEO a ser fixado na oferta pode ser superior ao definido para resposta a um pedido de viabilidade e instalação normal e a um pedido de viabilidade e instalação garantida.

D 53. Deve a MEO alterar na ORAP (no formulário em Anexo 4.13) a limitação relativa ao número máximo de plantas para 6 por pedido de viabilidade.

D 54. Caso o beneficiário receba uma resposta positiva da MEO a pedido de "viabilidade e instalação" normal e não seja necessário proceder a adequações nos postes da MEO, basta ao beneficiário enviar à MEO uma notificação da instalação com um período de antecedência de 3 dias úteis face à data de início da instalação. A MEO querendo poderá fazer o acompanhamento desta instalação.

D 55. Caso a MEO pretenda acompanhar a instalação deve informar especificamente o técnico do beneficiário cujo contacto esteja indicado no formulário de "viabilidade e instalação".

D 56. Deve a MEO responder a um pedido de agendamento de visita conjunta remetido por beneficiário da ORAP no prazo de 8 dias úteis, aceitando a data/hora pretendida ou reagendando a visita para data posterior que não pode distar da requerida pelo beneficiário mais do que 10 dias úteis.

2.4.4. Revisão de prazos de resposta e penalidades da MEO

A **ONI** pretende uma redução, para metade, dos prazos previstos na ORAP e que os mesmos passem a ser válidos para 100% dos pedidos.

Para a **VODAFONE**, os prazos de resposta especificados na ORAP estão desfasados da realidade do mercado e são operacionalmente inadequados, sendo o tempo associado ao processo de instalação de cabos em postes nunca inferior a 37 dias úteis, pelo que, de modo a reduzir estes prazos e alinhá-los com os prazos da ORAC, propõe a seguinte alteração dos parâmetros e SLA (tabela 3 da secção 5 da ORAP):

Tabela 16. Proposta da VODAFONE para parâmetros de qualidade de serviço e SLA

Parâmetro	SLA	Ocorrências
PQS1 – Prazo para resposta a um pedido de informação	1 dia útil	100%
PQS2 – Prazo para resposta a um pedido de análise de viabilidade	10 dias consecutivos	100%
PQS3 – Prazo para agendar o acompanhamento nas interv. programadas	24 horas consecutivas	100%
PQS4 – Prazo para agendar o acompanhamento nas interv. não programadas	12 horas consecutivas	100%
PQS5 – Prazo para resposta a um pedido de acesso e instalação	5 dias úteis	100%

A VODAFONE considera que os reagendamentos devem ser notificados com a antecedência mínima de 2 dias úteis e deve ser incluída uma penalidade diária de 50 euros para os casos em que a MEO não responda no prazo previsto ao pedido de acesso e instalação.

A **NOS** considera que a ORAP mantém o SLA de resposta a pedidos de informação (10 dias úteis para 90% das ocorrências) não sendo referido o prazo aplicável com a introdução da *Extranet* ORAP, relevando que a MEO[156] propôs reduzi-lo para 1 dia útil, pelo que,

[156] Na resposta à consulta sobre a análise dos mercados 3a e 3b.

considerando que o prazo atual é excessivo, não compatível com a EdI, e não se justificando que se aplique apenas a 90% das ocorrências, solicita a redução para um prazo inferior (aplicado aos serviços da MEO), e que contemple todos os pedidos dos beneficiários (100% dos casos).

A NOS considera que o prazo de 15 dias úteis de resposta da MEO a pedido de viabilidade normal (já disponível anteriormente) é excessivo, apesar da introdução de uma maior transparência por via da disponibilização dos preços das componentes necessárias à adequação de postes, e que a confirmar-se a indisponibilidade da informação sobre a ocupação dos postes da MEO – que impeça a verificação da viabilidade através da *Extranet* ORAP – o prazo de resposta a pedidos de viabilidade não deverá ser superior a 5 dias úteis. Por outro lado, defende a NOS que deve ser introduzido um novo SLA com penalidades associadas, relativo ao prazo para conclusão do processo de adequação de postes, após aceite o orçamento por parte do beneficiário que não deve ser superior a 10 dias úteis. Adicionalmente, refere a NOS que é definido um prazo de 30 dias úteis para a viabilização do traçado, mas não é definido prazo de resposta no caso de inviabilidade do traçado[157], pelo que considera que:

a) Os prazos de resposta a pedidos de viabilidade normal e garantida deverão ser substancialmente reduzidos (5 dias úteis, para pedido de viabilidade normal, e 10 dias úteis, para pedido de viabilidade garantida).

b) Deve ser introduzido um prazo para adequação após aceitação de orçamento no serviço de adequação normal, o qual não deverá ser superior a 8 dias úteis.

c) Nos pedidos de viabilidade garantida, as inviabilidades (i) devem ser respondidas num prazo não superior ao prazo aplicável aos pedidos de viabilidade normal e (ii) deverão ser cobradas ao preço de uma viabilidade normal.

Em primeiro lugar, note-se que a própria ONI reconheceu fazer (e com base nos dados trimestrais comprova-se que o faz) uma utilização muito reduzida da ORAP, pelo que se estranha o seu pedido genérico de redução para metade de todos e quaisquer prazos-objetivo previstos na oferta.

[157] A NOS considera que se o prazo para informar de uma inviabilidade for de 30 dias úteis, o procedimento incorpora riscos elevados.

Em segundo lugar, os prazos atualmente previstos na ORAP e os níveis de ocorrências (90% dos casos) para contabilização daqueles prazos, foram definidos tendo em conta: (i) que os beneficiários da ORAP não têm acesso a uma base de dados sobre postes e infraestrutura associada (ao contrário do que sucede, desde 2007, na ORAC com as condutas), (ii) a inexistência de uma aplicação SI-ORAP que possa gerir os pedidos e respostas de forma automática, e (iii) que os postes da MEO se encontram principalmente em zonas não urbanas e, por conseguinte, mais remotas, tornando-se o processo mais moroso caso haja necessidade de realização de levantamentos no local. Neste contexto, considerando que no curto prazo será disponibilizada uma BD ORAP com informação sobre postes da MEO em todo o território nacional, bem como uma aplicação SI-ORAP, considera-se adequado alterar de 90% para 100%, os níveis de ocorrência para contabilização dos parâmetros de qualidade de serviço da ORAP, a partir da entrada em operação do SI-ORAP.

Assim, numa lógica de simetria relativamente ao nível de ocorrência dos prazos-objetivo previstos relativamente ao acesso às condutas da MEO, entende-se que, do mesmo modo, todos os prazos-objetivo previstos na ORAP deverão ser aplicáveis para 100% dos casos, a partir da entrada em operação do SI-ORAP, devendo a MEO alterar a ORAP v5 nesse sentido.

Quanto ao prazo atualmente previsto na ORAP, de 10 dias úteis, para resposta da MEO a pedido de informação sobre postes, entende-se que o mesmo será substancialmente reduzido após a disponibilização pela MEO do acesso a uma base de dados com informação sobre postes da MEO. Neste contexto, a ANACOM entende que o PQS1 (prazo de resposta a pedido de informação sobre postes) deve ser reformulado passando a prever-se um objetivo de 1 dia útil para 100% dos casos, para a resposta da MEO a pedidos de informação sobre postes submetidos a partir da data de entrada em vigor da BD ORAP, data a partir da qual o processo associado aos pedidos de informação sobre postes por e-mail (através de formulário) pode ser descontinuado.

Quanto ao prazo de 30 dias úteis previsto na ORAP v5 para resposta da MEO a pedido de "viabilidade e instalação" garantida (idêntico ao previsto na ORAP v3.1, para resposta da MEO a pedido de análise de viabilidade de instalação de cabos em postes), reconhece-se, tal como referido pela VODAFONE, que todo o processo[158] na ORAP poderá, em casos extremos, demorar cerca de 130 dias (i.e., entre 4 e 5 meses), pelo que se entende necessário melhorar

[158] Ou seja, desde que um pedido de informação sobre postes é submetido pelo beneficiário, até ao envio final do cadastro à MEO após a instalação dos seus cabos.

a eficiência da oferta relativamente aos prazos de resposta a pedidos de viabilidade e de instalação.

Entende-se que tal necessidade de melhoria da eficiência da oferta também se coloca relativamente à ORAP na qual a MEO introduziu um novo serviço de "*viabilidade e instalação*" garantida, com prazo de resposta de 30 dias úteis e manteve um serviço de "*viabilidade e instalação*" normal com um prazo de resposta de 15 dias úteis.

Assim, entende-se haver margem para reduzir o prazo máximo de 30 dias úteis (previsto na ORAP v5 para a resposta da MEO a pedido de "viabilidade e instalação" garantida) para 20 dias úteis, passando, tal como referido na secção anterior, esta resposta da MEO a incluir uma indicação de traçado(s) aéreo(s) alternativo(s), caso tal seja requerido pelo beneficiário.

Quanto à proposta da VODAFONE sobre o prazo de resposta da MEO a pedido de instalação submetido pelo beneficiário (de 5 dias úteis), dado que o pedido de acesso e instalação na ORAP passa a corresponder, na prática, apenas a uma notificação, podendo o beneficiário, nos casos em que obteve resposta positiva ao pedido de "viabilidade e instalação" e não existe necessidade de adequações em postes, iniciar os trabalhos de instalação no prazo máximo de 3 dias úteis após o envio da notificação da instalação à MEO, tal como previsto no **D 54**, não se justifica prever na ORAP a criação de um novo PQS correspondente ao "*prazo de resposta a pedido de acesso e instalação*".

Nos casos em que existe necessidade de adequações em postes (a realizar pela MEO), conforme referido na secção 2.4.3, o beneficiário poderá iniciar a instalação 7 dias úteis após o envio à MEO da notificação da instalação (na qual o beneficiário aceita o orçamento de adequação de postes que lhe foi anteriormente remetido pela MEO na resposta ao pedido de "viabilidade e instalação").

Relativamente aos prazos máximos para acompanhamento de intervenções (programadas e não programadas) deixando de ser necessária a colocação de um pedido formal de intervenção, bastando o beneficiário notificá-la com uma antecedência mínima de 1 hora linear face à hora da intervenção, entende-se que as propostas da VODAFONE relativas a intervenções e reagendamentos já não se aplicam.

Face ao exposto:

D 57.	**Deve a MEO prever na ORAP que os níveis de ocorrência para contabilização dos parâmetros de qualidade de serviço passam a ser aplicáveis a 100% dos casos, a partir da entrada em operação do SI-ORAP.**
D 58.	**Deve a MEO reduzir na ORAP, o prazo máximo de resposta a pedidos de informação sobre postes, de 10 dias úteis para 1 dia útil, para 100% dos casos, o qual será aplicável a partir da entrada em vigor da BD ORAP, data a partir da qual o processo associado aos pedidos de informação sobre postes por *e-mail* (através de formulário) pode ser descontinuado.**
D 59.	**Deve a MEO reduzir na ORAP, o prazo máximo de resposta da MEO a pedido de viabilidade e instalação garantida, de 30 dias úteis para 20 dias úteis.**

2.4.5. Criação de interface (API) para formalizar, registar e gerir interações na ORAP

A **VODAFONE** considera que os procedimentos atualmente previstos na ORAP, sendo formalizados através de correio eletrónico, são pouco consentâneos com as atuais necessidades dos operadores, nomeadamente em termos de celeridade, segurança e certeza jurídicas. Assim, segundo a VODAFONE, justifica-se na ORAP[159] a implementação de uma API que permita às partes (MEO e beneficiários) formalizar pedidos, verificar o seu estado e gerir os incidentes do processo, sendo a seu ver fundamental para assegurar coerência, certeza e segurança jurídicas ao nível do registo de diligências e da contagem de prazos e, por conseguinte, na verificação adequada dos níveis de qualidade de serviço e numa maior transparência na aplicação das penalidades aplicáveis.

Para obviar estes problemas, a VODAFONE, salientando que do seu lado, a API já se encontra em processo de implementação na expetativa de concretização a breve trecho do lado da MEO, propõe, no âmbito da ORAP:

a) a implementação de uma API adequada a processar e registar todas interações entre a MEO e os beneficiários (e.g. pedidos de análise de viabilidade, pedidos de acesso e instalação, etc.);

[159] Tal como existe na ORAC e na ORALL.

b) a criação de um procedimento de atualização da API pela MEO, contemplando a obrigação de a MEO notificar o beneficiário com uma antecedência mínima de 30 dias úteis, devendo essa notificação conter todos os elementos que permitam ao beneficiário avaliar o impacto e a compatibilidade com os seus sistemas e evitar incompatibilidades que possam surgir em virtude de a atualização a implementar ser suscetível de perturbar o funcionamento do serviço fornecido ao abrigo da ORAP. Para a VODAFONE é ainda fundamental que a MEO não implemente qualquer nova versão da API que comporte uma rutura substancial em relação à versão em vigor a cada momento, pelo que as atualizações da API devem assentar num princípio de necessidade e numa lógica evolutiva, ou seja constituir *upgrades* de versões anteriores sem que tal implique uma perturbação das funcionalidades em vigor.

A ANACOM reconhece que os procedimentos atualmente previstos na ORAP, sendo formalizados através de formulários remetidos por correio eletrónico, são pouco eficientes e eficazes, sendo desejável que, à semelhança do que já sucede com sucesso na ORAC (e.g. API, ETF), as interações (pedidos e respostas) entre a MEO e os beneficiários da ORAP ocorram através de interfaces eletrónicas (SI-ORAP) a criar pela MEO, os quais devem entrar em vigor:

a) no prazo de um ano para os processos de provisão (excluindo *drop* de cliente) exceto pedidos de remoção;

b) no prazo de 18 meses para os processos de intervenção e pedidos de remoção,

contados a partir da data de publicação da ORAP revista, devendo manter-se a possibilidade de submissão de pedidos nos moldes atuais (através de formulários remetidos por correio eletrónico) até à sua descontinuação em data a determinar futuramente pela ANACOM.

Neste contexto, deve a MEO remeter:

a) no prazo de três meses após a data de publicação da ORAP revista, no que toca aos processos de provisão (excluindo *drop* de cliente) exceto pedidos de remoção;

b) no prazo de 9 meses após a data de publicação da ORAP revista, no que toca aos processos de intervenção e pedidos de remoção,

aos beneficiários da ORAP, com cópia para a ANACOM, as especificações técnicas das interfaces eletrónicas (SI-ORAP), de molde a que aqueles possam efetuar as necessárias adaptações nos seus sistemas de informação, devendo efetuar posteriormente, até 2 meses antes da entrada em vigor das interfaces eletrónicas, testes com os beneficiários.

Deve igualmente prever-se que sempre que seja necessário efetuar revisões nas especificações técnicas das interfaces eletrónicas (SI-ORAP), em sequência de alterações na oferta ou inclusão de novas funcionalidades (*upgrade*), a MEO divulgará as novas versões com a maior antecedência possível (no mínimo de 1 mês) e com o detalhe necessário para evitar perturbações no funcionamento dos serviços no âmbito desta oferta e disponibilizar-se-á para agendar com os beneficiários a realização de testes, sendo que as versões disruptivas, que inviabilizam versões anteriores, só poderão entrar em produção após a realização pela MEO de novos testes com sucesso com todas os beneficiários. Neste contexto, entende-se necessário definir um prazo de notificação mais alargado – de 3 meses – quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus próprios SI para manterem o acesso/ligação ao SI-ORAP operacional.

Através da notificação supra, a MEO deverá remeter aos beneficiários toda a informação necessária (especificações) para que estes possam adaptar atempadamente os seus sistemas de informação em conformidade e, caso seja necessário, efetuarem o agendamento de testes com a MEO e a realização atempada dos mesmos, face à complexidade dos casos a executar.

Face ao exposto, entende-se que:

D 60. Deve a MEO, à semelhança do que já existe na ORAC, criar interfaces eletrónicas (SI-ORAP) para troca de pedidos/respostas da MEO com os beneficiários da ORAP, os quais devem entrar em vigor:

(a) no prazo de 1 ano, para os processos de provisão (excluindo *drop* de cliente) exceto pedidos de remoção;

(b) no prazo de 18 meses para os processos de intervenção e pedidos de remoção,

contados a partir da data da publicação da ORAP revista, devendo manter-se a possibilidade de submissão de pedidos nos moldes atuais (através de

formulários remetidos por correio eletrónico) até à sua descontinuação em data a determinar futuramente pela ANACOM.

D 61. No contexto supra, deve a MEO remeter:

(a) no prazo de 3 meses após a data de publicação da ORAP revista, no que toca aos processos de provisão (excluindo *drop* de cliente) exceto pedidos de remoção;

(b) no prazo de 9 meses após a data de publicação da ORAP revista, no que toca aos processos de intervenção e pedidos de remoção,

aos beneficiários da ORAP, com cópia para a ANACOM, as especificações técnicas das interfaces eletrónicas (SI-ORAP) de molde a que aqueles possam efetuar as necessárias adaptações nos seus sistemas de informação, devendo efetuar posteriormente, até 2 meses antes da entrada em vigor das interfaces eletrónicas, testes com os beneficiários.

D 62. Deve ser definido um prazo de antecedência mínimo de 1 mês para a MEO notificar os beneficiários sobre a introdução de melhorias ou retificações de determinados aspectos da SI-ORAP. Nos casos de alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus próprios SI para manterem o acesso/ligação ao SI-ORAP operacional, esse pré-aviso deve ser de 3 meses, sendo que as versões disruptivas, que inviabilizam versões anteriores, só poderão entrar em produção após a realização pela MEO de novos testes com sucesso com todos os beneficiários. A notificação deve conter toda a informação necessária (especificações) para que os beneficiários possam adaptar atempadamente os seus sistemas de informação em conformidade e, caso seja necessário, efetuarem o agendamento de testes com a MEO e a realização atempada dos mesmos, face à complexidade dos casos a executar.

2.4.6. Transição de cabos de postes de outras entidades para postes da MEO

A **VODAFONE** refere que a transição entre operadores não está prevista na ORAP, nomeadamente, a instalação de cabo *drop* proveniente de postes de outros proprietários (e.g., EDP ou VODAFONE), sendo nestes casos necessário, a seu ver, um processo mais célere do que o processo normal de viabilidade e instalação.

Atendendo a que os contributos recebidos no quadro dos procedimentos de audiência prévia e de consulta pública sobre o SPD transmitiram factos novos relevantes para esta matéria, a mesma foi autonomizada da presente decisão, passando a constar do "sentido provável de decisão sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

2.4.7. Adaptações em postes e obrigatoriedade de a MEO apresentar alternativa viável

Segundo a **VODAFONE**, na sequência da receção de um pedido de viabilidade, é frequente a MEO recusar adaptar ou substituir um poste que inviabiliza a instalação, mostrando-se noutros casos "*recetiva e interessada na realização de eventuais obras de adaptação por parte do beneficiário (VODAFONE)*", nomeadamente "*quando a MEO tem interesse na adaptação da infraestrutura*", o que configuraria um comportamento discricionário, quando os critérios deveriam ser objetivos e de natureza meramente técnica e operacional. Neste contexto, a VODAFONE propõe a alteração dos procedimentos (na secção 5.4 do Anexo 3 da ORAP) de modo a permitir aos beneficiários realizarem os trabalhos necessários ao aumento da capacidade dos postes (permitindo a instalação de mais cabos), cuja falta fundamentou a resposta (negativa) da MEO ao pedido de viabilidade correspondente. Neste contexto, propõe a VODAFONE que:

a) A resposta de inviabilidade da MEO deve ser fundamentada e deve contemplar igualmente uma alternativa técnica e economicamente viável.

b) A MEO deve dispor de um prazo de 5 dias úteis para apresentar orçamento referente à alternativa proposta pelo beneficiário, devendo esta pronunciar-se em 5 dias úteis sobre esse orçamento.

c) Caso o beneficiário aceite o orçamento, a MEO dispõe de 10 dias úteis para concluir as obras de adaptação propostas, sob pena de, findo o referido prazo, a adaptação proposta poder ser realizada pelo beneficiário.

d) Deve fixar-se, tal como previsto na ORAC, um prazo de 5 dias úteis para o agendamento e realização das visitas conjuntas aos postes, acompanhado de uma penalidade de 50 euros por dias úteis de atraso.

Por outro lado, refere a VODAFONE que, contrariamente ao que se verifica na ORAC, em caso de inviabilidade, a MEO não está obrigada a dar uma alternativa ao beneficiário (com

consequências negativas e atrasos no processo, e incompreensível face aos procedimentos de planeamento e provisão exigidos aos beneficiários que permitiriam à MEO antecipar constrangimentos).

Em primeiro lugar, tal como sucede com as infraestruturas subterrâneas (condutas, CV), entende-se que a MEO também não está obrigada a construir novas infraestruturas aéreas para que eventuais inviabilidades de acesso dos beneficiários às mesmas sejam ultrapassadas, nem compete ao beneficiário intervir (realizar obras) sobre a infraestrutura da MEO. Sem prejuízo, entende-se que um beneficiário poderá sempre remeter à MEO as suas propostas para ultrapassar eventuais inviabilidades nos troços aéreos, estando as mesmas sempre sujeitas à apreciação do detentor da infraestrutura, que neste caso é a MEO.

Neste contexto, considera-se que, de um modo similar ao previsto no caso da desobstrução de condutas da MEO, deve a MEO prever no âmbito da ORAP um procedimento que lhe permita orçamentar (com base em proposta recebida do beneficiário ou não) uma solução que vise ultrapassar as eventuais inviabilidades detetadas no âmbito da análise ao pedido de viabilidade de ocupação de postes da MEO que lhe foi remetido.

Assim, a MEO deve poder dispor de um prazo de 10 dias úteis (para 100% dos casos), para apresentar ao beneficiário um orçamento referente às necessárias obras de adaptação dos postes e infraestrutura associada, devendo o beneficiário pronunciar-se em 5 dias úteis sobre esse orçamento. Caso o beneficiário aceite o orçamento da MEO, esta deve dispor de um prazo razoável para concluir as obras de adaptação, o qual será definido de forma casuística, atendendo à disparidade de situações possíveis.

Face ao exposto:

D 63. Deve a MEO prever na ORAP um procedimento que lhe permita orçamentar (com base em proposta recebida do beneficiário ou não) uma solução que vise ultrapassar as eventuais inviabilidades detetadas no âmbito da análise ao pedido de viabilidade de ocupação de postes da MEO que lhe foi remetido.

D 64. Deve a MEO dispor de um prazo de 10 dias úteis (para 100% dos casos), para apresentar ao beneficiário um orçamento referente às necessárias obras de adaptação dos postes e infraestrutura associada, devendo o beneficiário pronunciar-se em 5 dias úteis sobre esse orçamento. Caso o beneficiário aceite o orçamento da MEO, esta deve dispor de um prazo razoável para concluir as

obras de adaptação, o qual será definido de forma casuística, atendendo à disparidade de situações possíveis.

2.4.8. Remoção de cabos "*mortos*" e desvio de traçados

A **VODAFONE** considera que também na ORAP se deve regular a remoção de cabos "*mortos*", designadamente nos termos da secção 6.4[160] da ORAC, mas devendo ser (adicionalmente) definido um prazo de 30 dias (subsequente ao prazo para o pedido inicial de remoção de cabos) para que a MEO (ou o beneficiário cujo pedido inicial não foi operacionalizado) proceda à remoção dos cabos "*mortos*", sem prejuízo de poder reclamar junto do proprietário dos cabos as despesas em que comprovadamente incorre nesse processo.

A VODAFONE considera ainda que, sempre que se verifique a necessidade de desvio de um traçado, deve-se prever expressamente uma penalidade para os casos em que a antecedência mínima prescrita de 60 dias não é observada, e dado que não está previsto na ORAP o envio pela MEO aos beneficiários de um detalhe da informação que identifique a intervenção a executar, devem ser enviados (nos pedidos de desvios de traçado), as referências (GECA) dos cabos envolvidos, uma planta detalhada com o desvio com coordenadas ou KMZ e a indicação do traçado alternativo para os cabos. Adicionalmente, a VODAFONE realça que cerca de 90% dos pedidos de desvio de traçados (urgentes ou muito urgentes) são-lhe apresentados com uma antecedência muito inferior a 60 dias de calendário, pelo que esse prazo deve ser mais realista, tendo em conta os prazos legais para a obtenção das autorizações e acompanhamento policial.

No que toca ao procedimento a seguir quando há desvios de traçados, quer na ORAC quer na ORAP, a **AR Telecom** considera que devem ser introduzidos mecanismos de passagem de informação que proteja as beneficiárias das alterações recorrentemente suscitadas, sobretudo por via de obras da responsabilidade dos Municípios. Entende a AR Telecom que, quando ocorrem alterações de traçado programadas, existe tempo suficiente para a MEO consultar os beneficiários com rede instalada assim que tem conhecimento de alterações de traçado (aéreo ou subterrâneo), podendo assim os custos de desvio de traçado dos beneficiários ser contemplados pelo(s) dono(s) da obra. Neste contexto, entende a AR

[160] A VODAFONE refere-se erradamente à secção 6.4 da ORAC, quando pretenderia referir-se à secção 3.4 daquela oferta.

Telecom que a MEO deve informar os beneficiários, para que estes possam remeter atempadamente informação dos custos a serem tidos em conta e ressarcidos pelo(s) dono(s) de obra, sendo esta, segundo a AR Telecom, a prática corrente seguida pelos operadores com infraestrutura alugada a terceiros.

Reconhece-se a inexistência na ORAP de qualquer disposição que preveja a remoção de cabos de rede "*mortos*" ou obsoletos, pertencentes aos beneficiários, que estejam instalados em postes e infraestrutura associada da MEO, e que por via disso inviabilizem o acesso e instalação de novos cabos. Neste contexto, a ANACOM entende que, à semelhança do que se encontra previsto na ORAC, também na ORAP se deve prever um procedimento similar de remoção de cabos de rede "*mortos*".

Assim, os cabos de rede "*mortos*" ou obsoletos de um beneficiário da ORAP que estejam instalados em postes da MEO e que inviabilizem o acesso e instalação de novos cabos devem ser retirados pelo beneficiário que os detém no prazo de 30 dias de calendário (contados a partir da data da notificação remetida pela MEO). Findo aquele prazo, caso o beneficiário em questão não tenha removido os cabos, deve a MEO efetuar a remoção dos cabos do beneficiário aplicando-se os preços previstos na secção 7.7 (remoção) da ORAP v5, dispondo a MEO também de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos pertencentes ao beneficiário.

Deve também ser clarificado que a MEO dispõe de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos seus próprios cabos "*mortos*" ou obsoletos, contado a partir da data da notificação remetida pelo beneficiário.

Adicionalmente, no caso de a remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos, pelo beneficiário, não ter ocorrido pelo facto de os cabos da MEO não estarem arrumados, não deve ser faturado ao beneficiário nem um eventual acompanhamento realizado pela MEO, nem a ocupação do cabo "*morto*" que não foi possível remover, entre a data em que a desarrumação dos cabos da MEO foi constatada e a data de comunicação (pela MEO) ao beneficiário de que a situação está resolvida e, por conseguinte, já pode remover o cabo cuja retirada não tinha sido possível.

Estão previstos na ORAP dois tipos de desvio de traçado: sem alteração do número de fixações e com alteração do número de fixações, estando em ambos os casos a MEO

obrigada a enviar ao beneficiário uma notificação com a fundamentação da necessidade de realização do desvio de traçado, com uma antecedência mínima de 60 dias de calendário.

Quando o desvio de traçado não tem qualquer alteração no número de fixações, a MEO notifica o beneficiário enviando um e-mail com a descrição de localização, descrição do desvio de traçado e respetiva fundamentação, data objetivo para a visita conjunta e identificação do contacto do técnico MEO. Nos casos em que o desvio de traçados envolva alteração do número de fixações, a MEO notifica o beneficiário enviando-lhe o formulário FORM.10 constante no Anexo 4 da ORAP acompanhado do motivo do desvio de traçados e de eventuais infraestruturas alternativas, caso existam.

Neste contexto, entende-se que não se justifica que seja a MEO a indicar ao beneficiário os cabos deste (e muito menos o GECA) que estão instalados no troço aéreo a ser desviado. Com efeito, sendo descrito o desvio de traçado, cabe ao beneficiário, em função do seu próprio cadastro, apurar a informação sobre os cabos afetados e planear o respetivo baldeamento, podendo também recorrer à informação (mapas) disponibilizada pelo serviço de informação sobre postes da MEO (e futuramente pela BD ORAP). Quanto à solicitação da AR Telecom relativa à notificação atempada[161] do desvio de traçados, esclarece-se que na prática tal já se encontra previsto nas ofertas, ou seja, a obrigação de a MEO enviar ao beneficiário uma notificação com a fundamentação da necessidade com uma antecedência mínima de 60 dias de calendário, salvo se resultar de imposição de terceiros ou de situações que coloquem em risco a segurança de pessoas e bens.

Quanto ao pagamento, pela MEO ao beneficiário, de uma compensação nos casos em que aquela antecedência mínima de 60 dias não seja observada, verifica-se que a VODAFONE não demonstrou com exemplos concretos tal necessidade, pelo que a mesma não será acolhida, sem prejuízo de futura apreciação da matéria à luz de ocorrências objetivas reportadas à ANACOM.

Face ao exposto, entende-se que:

D 65. Devem os cabos "*mortos*" ou obsoletos de um beneficiário que estejam instalados em postes da MEO e que inviabilizem o acesso e instalação de novos

[161] Para que estes possam remeter atempadamente informação dos custos a serem tidos em conta e ressarcidos pelo(s) dono(s) de obra.

cabos ser retirados pelo beneficiário que os detém, no prazo de 30 dias de calendário (contados a partir da data da notificação remetida pela MEO).

Deve ser clarificado que a MEO dispõe de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos seus próprios cabos "*mortos*" ou obsoletos, contado a partir da data da notificação remetida pelo beneficiário.

D 66. Findo o prazo suprarreferido, caso o beneficiário em questão não tenha removido os cabos, deve a MEO dispor, no âmbito da ORAP, de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos referidos cabos "*mortos*" ou obsoletos.

No caso de a remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos, pelo beneficiário, não ter ocorrido pelo facto de os cabos da MEO não estarem arrumados, não deve ser faturado ao beneficiário nem um eventual acompanhamento realizado pela MEO, nem a ocupação do cabo "*morto*" que não foi possível remover, entre a data em que a desarrumação dos cabos da MEO foi constatada e a data de comunicação (pela MEO) ao beneficiário de que a situação está resolvida e, por conseguinte, já pode remover o cabo cuja retirada não tinha sido possível.

2.4.9. Procedimentos relativos a penalidades

2.4.9.1. Aplicação independentemente do fornecimento de previsões pelo beneficiário

A **VODAFONE** considera que o requisito previsto na secção 6.1 da ORAP (fazer depender o pagamento de penalidades das previsões mensais, que "*só serão consideradas efetivas se os valores realizados, numa base mensal e por cada componente de serviço, se situem dentro do intervalo entre +20% e -20% do valor previsto na versão atualizada do Plano*"), é injustificado e irrazoável, desvirtuando o propósito dissuasor da penalidade aplicável, sendo uma singularidade face às restantes ofertas de referência. Com efeito, aquele operador considera que censurar a inobservância das regras aplicáveis e dissuadir tais comportamentos é o objetivo inerente à aplicação de uma penalidade, pelo que as previstas na ORAP devem ser aplicáveis sempre que se verifique uma conduta incumpridora, sem depender de quaisquer outras condições, nomeadamente o fornecimento prévio de previsões. Não obstante, defende que o fornecimento prévio das previsões constitui um contributo

relevante para um planeamento adequado, afigurando-se a consagração na ORAP de uma regra semelhante à que existe na atual secção 7 da ORAC.

Neste contexto, propõe a VODAFONE a seguinte alteração na ORAP:

a) Aplicação das penalidades previstas na secção 6.1 sempre que se verificar incumprimento pela MEO e independentemente do fornecimento prévio de previsões.

b) Caso o beneficiário não tenha remetido à MEO o plano de previsões, beneficiará apenas de 75% do valor das penalidades previstas. De outro modo, caso os procedimentos prescritos pela ORAP em relação ao fornecimento de previs6es tenham sido observados pelo beneficiário, esta terá direito ao valor total (100%) da penalidade prevista e aplicável.

A **AR Telecom** considera que as penalidades previstas para os incumprimentos da MEO não devem estar condicionadas ao envio de previsões, nem na ORAP, nem na ORAC, a não ser que o incumprimento resulte de um volume anormal de solicitações por parte do beneficiário.

A ANACOM considera que o envio pelos beneficiários da ORAP de planos de previsões de acesso a (e instalação de cabos em) postes permite à MEO conhecer e planear os recursos necessários para dar resposta à procura de espaço para colocação de cabos nos seus postes. No entanto, entende que o papel dessas previsões no planeamento e eficiência da ORAP é cada vez menor, atentas as economias de aprendizagem e a experiência acumulada ao longo dos mais de 8 anos de operacionalização da oferta.

Por outro lado, também se entende que na ORAP, o atual condicionamento do pagamento (pela MEO aos beneficiários) das compensações por incumprimento dos SLA ao fornecimento de planos de previsões de procura, pode dificultar senão mesmo impossibilitar aquele pagamento.

Neste contexto, apesar de se admitir que a apresentação de planos de previsões pelos beneficiários da ORAP teve maior relevância na fase de introdução e desenvolvimento da oferta, reconhece-se que a apresentação de tais planos ainda representa alguns benefícios em termos do dimensionamento dos recursos necessários, pelo que se entende justificada a criação de um incentivo (de 25%) associado ao pagamento das compensações, tal como aliás foi previsto na ORAC desde 2010.

Assim, com a alteração ora preconizada pela ANACOM, caso o beneficiário da ORAP não remeta planos de previsões, há lugar ao pagamento de apenas 75% do valor base das compensações.

Face ao exposto, entende-se que:

D 67. Deve a MEO alterar na ORAP as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos SLA nos seguintes termos:

(a) caso os beneficiários remetam à MEO as previsões de procura de postes, nos termos e com a fiabilidade especificados na oferta, beneficiam da totalidade das compensações;

(b) caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORAP.

2.4.9.2. Remoção dos limites das compensações

Para a **VODAFONE**, a limitação das compensações na ORAP restringe significativamente o seu propósito dissuasor, o que já seria evidente pelo seu reduzido montante, pelo que propõe a eliminação dos limites aos montantes das compensações aplicadas, devendo a secção 6.1 da ORAP ser reformulada em conformidade.

Entende-se que, para cada objetivo de PQS definido na ORAP, cujo incumprimento pela MEO esteja sujeito ao pagamento de compensações ao beneficiário, deverá sempre existir um limite para o cálculo das mesmas, pelo que não se colhem as propostas da VODAFONE de supressão daqueles limites.

2.4.9.3. Procedimentos relativos ao pagamento das penalidades

A **VODAFONE** considera que não existe razão para que determinados aspectos (transversais) sejam consagrados em diferentes procedimentos na ORAP e na ORAC, nomeadamente as secções 6 e 7, respetivamente, relativas às penalidades por incumprimento da MEO, pelo que propõe a harmonização das regras descritas na secção 6 da ORAP com o disposto na secção 7 da ORAC, privilegiando-se a proatividade da MEO no pagamento das compensações devidas aos beneficiários.

A ANACOM entende que, à semelhança do previsto noutras ofertas grossistas da MEO (e.g. ORALL, ORAC), a MEO deve monitorar o seu desempenho na ORAP face aos objetivos dos PQS definidos e, quando verificar que existe incumprimento, deve compensar o beneficiário em causa sem que haja necessidade de este ter de reclamar a compensação e ter de demonstrar à MEO que tem direito à mesma.

Esta medida reforça os incentivos para que a MEO cumpra os objetivos dos PQS que estão definidos na ORAP e que os beneficiários recebam, de uma forma mais célere e sem dificuldades administrativas ou processuais, as compensações a que têm direito em caso de incumprimento.

Neste contexto, entende-se que a MEO deve proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados na ORAP, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão. Isto sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos beneficiários. Esta deliberação produz efeitos a partir das ocorrências verificadas no semestre seguinte àquele em que for notificada a decisão final.

Face ao exposto:

D 68. Deve a MEO introduzir na ORAP a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos beneficiários.

Esta deliberação produz efeitos a partir das ocorrências verificadas no semestre seguinte àquele em que for publicada a oferta revista.

2.4.10. Procedimentos de resolução de conflitos e reconciliação de faturas

A **VODAFONE** sustenta que na ORAP não existe um procedimento claro para efeitos de verificação e reconciliação de faturas, nomeadamente quanto aos prazos das partes para efeitos de reclamação, o que tem levado, na prática, a que a MEO apenas aceite reclamações submetidas pelos beneficiários no prazo de 90 dias, e aceite prazos mais alargados quando se trata de acertos a si favoráveis, tendo a VODAFONE, neste contexto, apresentado

propostas exatamente idênticas às que fez para a ORAC (ver secção 0 do presente documento).

Tendo em conta que as propostas da VODAFONE sobre esta matéria são absolutamente idênticas às efetuadas em relação à ORAC, mantém-se para a ORAP o mesmo entendimento da ANACOM relativo à ORAC, ou seja:

D 69. Deve ser previsto na ORAP (incluindo no contrato-tipo), um prazo de 30 dias para resposta fundamentada e documentada da MEO a uma reclamação de um beneficiário relativamente a uma fatura, sendo que:

(a) no caso de recusa por parte da MEO da pretensão do beneficiário, este dispõe de um prazo adicional de 30 dias para rebater documentada e fundamentadamente a posição (mais recente) da MEO;

(b) caso a reclamação seja aceite ou caso a MEO não responda à reclamação do beneficiário no prazo de 30 dias, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para processar, em termos de faturação, os acertos que forem devidos ao beneficiário.

2.5. Outras propostas dos beneficiários

Segundo a **NOS**[162], a temática dos preços da ORAC e da ORAP é bastante relevante no contexto do mercado nacional de comunicações eletrónicas e, em particular, para a competitividade dos operadores beneficiários daquelas ofertas grossistas, como é o seu caso.

Não obstante reconhecer que a ORAC se tratou de uma oferta de acesso a condutas pioneira na Europa, a NOS entende que aquela oferta apresenta atualmente preços mais elevados do que as ofertas reguladas equivalentes nos principais países europeus, sobretudo tendo em conta o princípio de orientação dos preços para os custos, uma vez que:

[162] Na reunião com a NOS, realizada em 13.11.2017, este operador apresentou à ANACOM uma análise que efetuou dos preços vigentes da ORAC e da ORAP, incluindo comparação com preços regulados de acesso a condutas e postes praticados noutros países europeus. Por carta de 20.04.2018, a NOS reiterou a necessidade de avaliação e consequente revisão dos preços da ORAC e da ORAP de modo a garantir que os preços regulados reflitam os custos efetivamente incorridos pela MEO.

a) em Portugal a mão de obra é significativamente mais barata do que em grande parte dos países europeus (segundo a NOS, a mão de obra representaria cerca de 70 a 80% dos custos de construção e de manutenção de condutas);

b) fazendo uma comparação internacional, Portugal teria preços regulados de ocupação de condutas superiores a países como o Reino Unido, França e Alemanha (sendo que, na comparação ajustada pelos custos de mão de obra, os custos seriam entre 2 a 3 vezes superiores);

c) os principais países europeus têm vindo a rever significativamente em baixa os preços regulados de acesso a condutas.

Ainda segundo a NOS, os custos incorridos pela MEO no fornecimento do acesso às suas condutas seriam significativamente inferiores aos que estão refletidos no preço vigente na ORAC, porque:

a) seria necessário refletir nos preços da ORAC o verdadeiro custo de aquisição da rede de condutas pela PT em 2002[163];

b) os preços atualmente praticados garantem à MEO, uma rentabilidade de cerca de **[IIC] [FIC]** do investimento efetuado;

c) há que garantir que a imputação do custo associado ao espaço ocupado por cada beneficiário segue a alocação tendo por base o espaço total da conduta (cf. disposto pela ANACOM no relatório da consulta de 2004 sobre o acesso a condutas da MEO).

A NOS referiu que a ORAP já não é atualmente a oferta de acesso a postes mais competitiva a nível nacional, parecendo também ser relativamente cara face às ofertas equivalentes nos principais países europeus:

[163] Segundo a NOS, a rede de condutas da MEO foi comprada ao Estado por **[IIC] [FIC]** e em 2008 reavaliada para **[IIC] [FIC]**. Alega a NOS que já pagou cerca de **[IIC] [FIC]** pela utilização das condutas da MEO em apenas 10 anos e com uma utilização muito inferior à da MEO. Sobre esta matéria, a NOS entende que a utilização de custos correntes nestes casos leva à transmissão de custos nunca incorridos pela MEO para os consumidores em zonas concorrenciais (cerca de 17€ por ano, em média) e à limitação da concorrência nas restantes zonas.

a) uma comparação internacional demonstraria, segundo a NOS, que a ORAP tem preços de ocupação de postes cerca de duas vezes superiores aos existentes no Reino Unido e em Espanha;

b) a constatação em a) seria ainda mais relevante tendo em conta que, em Portugal, a mão de obra seria significativamente mais barata do que em grande parte dos países europeus (representando cerca de 50% dos custos de construção e manutenção de postes);

c) a EDP pratica preços ligeiramente inferiores aos da MEO, optando os beneficiários sempre que possível pela oferta da EDP devido aos preços mais baixos e processos mais ágeis.

Assim, segundo a NOS, as especificidades associadas à rede de condutas e postes da MEO imporiam a necessidade de um ajustamento à metodologia de custos a aplicar, de modo a garantir que os operadores e por consequência os consumidores, não são onerados pela utilização de postes e condutas. Seria assim importante, para a NOS, desenvolver-se uma metodologia de custeio que garanta que os preços praticados são orientados aos custos efetivamente incorridos (desconsiderando reavaliações financeiras).

Quanto ao pretendido pela NOS de revisão dos preços da ORAC e da ORAP, reconhece-se, pelo facto de os preços em vigor na ORAC e na ORAP terem sido definidos há cerca de 13 e de 9 anos, respetivamente, a necessidade de analisar e rever a breve trecho, esta matéria. Com efeito, tendo em conta que se trata de matéria que exige análise detalhada, nomeadamente pela existência de vários preços em ambas as ofertas, este tema será objeto de uma decisão autónoma da ANACOM.

Em todo o caso, sempre se clarifica desde já que o preço atualmente vigente da ORAC, definido por deliberação da ANACOM de 26.05.2006[164], não teve em conta a reavaliação em alta, referida pela NOS, do valor das condutas ocorrida em 2008. Com efeito, para a obtenção dos valores orientados para os custos dos preços das condutas e infraestruturas associadas da MEO, a ANACOM utilizou uma metodologia baseada em custos históricos, resultantes do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da MEO (sistema *top-down*, de modelo FDC e tipo ABC). Os custos dos serviços previstos na ORAC não disponíveis no SCA, foram

[164] Disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=365054.

determinados com base em custos correntes, tendo em consideração os custos de equipamentos e de mão de obra e, quando aplicável, foram adicionados *markups* para faturação e cobrança, operação e manutenção e custos comuns.

3. Deliberação

Tendo em conta a análise efetuada e considerando que:

(a) a ANACOM deve proceder a uma reavaliação periódica das ofertas grossistas em geral, e da ORAC, e da ORAP, em particular;

(b) é responsabilidade da ANACOM a promoção da concorrência na oferta de redes de comunicações eletrónicas, aspecto que adquire maior importância no contexto de instalação de RNG, para as quais as condutas e os postes da MEO são infraestruturas importantes;

(c) a melhoria da eficiência dos serviços grossistas, a eliminação de barreiras injustificadas e respetiva redução de custos é importante para garantir uma concorrência equilibrada, com benefícios claros para o utilizador final;

(d) nos termos da recomendação da CE sobre não discriminação e metodologias de custeio das RNG, a ANACOM pode determinar ao operador com PMS o fornecimento do acesso à sua infraestrutura passiva de acordo com o princípio de equivalência;

(e) se procedeu à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável de decisão sobre as alterações à ORAC e à ORAP, que decorreu até 13.08.2018, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do "Relatório da audiência prévia e da consulta pública sobre o sentido provável de decisão relativo a alterações à ORAC e à ORAP", que faz parte integrante da presente decisão,

o Conselho de Administração da ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas a), b) e h) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das competências previstas na alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º dos mesmos Estatutos e na prossecução dos objetivos e princípios de regulação, em especial o previsto na alínea a) do n.º 1 e no n.º 6, ambos do artigo 5.º da LCE, e ao abrigo do n.º 3 do artigo 68.º da LCE, delibera o seguinte:

1. Deve a MEO alterar a versão 7 da ORAC e a versão 5 da ORAP no prazo de 40 dias úteis após a notificação da decisão final da ANACOM (passando as novas versões das ofertas a vigorar a partir dessa data) nos termos seguintes:

D 1. **Deve ficar previsto na ORAC que, se resultar um dano a um beneficiário decorrente da realização de manobras nas infraestruturas, e se comprove que tal foi da responsabilidade da MEO, este operador deverá indemnizar o beneficiário (tal como os beneficiários têm de indemnizar a MEO por danos por si provocados).**

D 2. **Deve a MEO definir, na ORAC e na ORAP, os seguintes preços máximos de acompanhamento e supervisão: de 52,80 euros (em horário útil) e 104,00 euros (fora do horário útil).**

D 3. **Deve a MEO alterar a ORAC de forma a que o preço de desobstrução de CV não seja totalmente suportado pelo beneficiário que a solicita, devendo ser aplicada a repartição de custos de desobstrução de CV nos termos de fórmula idêntica à aplicada no caso de desobstrução de troços de conduta (cf. previsto na secção 4.7.1 da ORAC v7).**

D 4. **Devem a ORAC e a ORAP ser alteradas no sentido de prever que, após a notificação da intervenção pelo beneficiário, pode o mesmo iniciar os trabalhos não carecendo, para o efeito, do respetivo *ticket* de intervenção pelo que não pode ser penalizado por esse facto. Adicionalmente, na ORAC, deve ser removido no corpo da oferta o prazo de 16 horas e no Anexo 3 o prazo de 16 horas úteis, de antecedência para notificação de intervenção para levantamento de cadastro.**

D 5. **Deve a ORAC ser alterada no sentido de prever, para o exclusivo efeito de reparação de um cabo, a possibilidade de instalação pelo beneficiário de, no máximo, dois pontos de ligação (PL) em CV distintas, e desde que se verifique a existência de espaço na(s) CV para o efeito e a instalação não crie constrangimentos operacionais.**

D 6. **Deve a ORAC ser alterada no sentido de prever a notificação, pelo beneficiário à MEO, de um pedido de instalação:**

(a) de cabos, num prazo mínimo de 3 dias úteis de antecedência face à data de início da instalação;

(b) de PL, FC e construção de PE, num prazo mínimo de 5 dias úteis de antecedência face à data de início dos trabalhos.

D 7. Devem ser eliminadas da secção 9 da ORAC as seguintes penalidades:

3. Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de CV + 100 eur x n.º de troços de conduta, por incumprimento do 1.º parágrafo do n.º 4.6 da ORAC v7.

4. Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para a instalação/acompanhamento: 62,90 euros, por incumprimento do 9.º parágrafo do n.º 4.3.1 da ORAC v7.

5. Ausência de cartão válido de credenciação ORAC, por indivíduo – 250 euros, por incumprimento do 3.º parágrafo do n.º 3.2 da ORAC v7.

7. Ausência de licença para operar na via pública – 750 euros, por incumprimento do n.º 3.9 da ORAC v7.

8. Recusa de identificação de técnico do beneficiário e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO – 750 euros, por incumprimento do 4.º parágrafo do n.º 3.2. da ORAC v7.

9. Incumprimento das condições de SST e Ambientais – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros), por incumprimento dos n.ºs 9 e 10 do anexo 7 da ORAC v7.

10. Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção – 750 euros, por incumprimento dos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 do anexo 7 da ORAC v7.

11. Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco a integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados – 1.500 euros (revisto para 750 euros), por incumprimento do 6.º parágrafo do n.º 4.3. da ORAC v7.

14. **Cedência a terceiros de espaço em CV/conduta não comunicada à MEO: 1000 euros + 100 euros x n.º de CV + 100 euros x n.º troços de conduta (revisto para um valor único de 750 euros), por incumprimento do n.º 3.11. da ORAC v7.**

15. **Ausência de identificação de cabo, PL ou PE – 500 euros (revisto para 250 euros), por incumprimento do n.º 4.3.6 da ORAC v7.**

D 8. **Devem ser alteradas, na secção 9 da ORAC, as seguintes penalidades, nos termos em que se indicam:**

1. **Acesso/Construção de PE/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido: 100 euros x n.º CV envolvidas no incumprimento.**

6. **Ausência de credenciação ORAC por indivíduo: 460 euros.**

12. **Instalação de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos: 50 euros por cabo ou equipamento instalado.**

    A aplicação desta penalidade fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

16. **Desobstrução de conduta e/ou CV por meios próprios: 1000 euros. Esta penalidade não se aplica a desobstruções que envolvam exclusivamente atividades de limpeza de CV, de desassoreamento dos tubos das condutas e/ou desobstruções de aro e tampa de CV que por algum motivo estejam cobertas de betuminoso.**

D 9. **Com exceção da penalidade 2, as penalidades por incumprimento do beneficiário devem entrar em vigor no prazo de 3 meses após a publicação da próxima versão da ORAC.**

D 10. **A penalidade 2 entra em vigor 18 meses após a data em que a MEO remete ao beneficiário da ORAC a informação georreferenciada do cadastro que tem de todas as ocupações de cabos de rede (incluindo PE, PL e FC) que o beneficiário possui nas infraestruturas da MEO.**

D 11. No caso de o beneficiário ter de fazer levantamentos para efeitos de atualização de cadastro no âmbito da ORAC, tais levantamentos não devem ser objeto de agendamento pela MEO ou outro tipo de procedimentos (que não a notificação prévia à MEO), não estando sujeitos à penalidade por acesso indevido (penalidade 1). Eventuais acompanhamentos pela MEO a estes levantamentos devem ser efetuados a expensas da própria MEO.

D 12. Os casos de ocupação de condutas e infraestruturas associadas que tenham sido abrangidos por acordos específicos com a MEO devem ser objeto de tratamento específico.

De modo a habilitar a análise, por esta Autoridade, das situações vindas de identificar, solicita-se, ao abrigo do n.º 1 do artigo 108.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 109.º da LCE, que a MEO, no prazo de 15 dias úteis a contar da notificação do projeto de decisão da ANACOM a notificar à Comissão Europeia, ao BEREC e às autoridades reguladoras nacionais dos outros Estados-Membros sobre alterações à ORAC e à ORAP e do presente relatório de audiência prévia, esclareça o seguinte:

(a) Como fatura a MEO a ocupação de espaço em condutas e infraestrutura associada, efetuada ao abrigo de acordos e contratos específicos, designadamente anteriores à entrada em vigor da ORAC?

(b) A MEO dispõe de informação cadastral detalhada relativamente aos cabos instalados ao abrigo dos referidos acordos e contratos? Em caso de resposta afirmativa, qual o nível de detalhe da informação cadastral? Essa informação cadastral existe para todas as áreas geográficas abrangidas por esses acordos?

(c) Quais as condições (remuneratórias, obrigações de reporte de cadastro, requisitos técnicos, ou outras) que vigoravam nos contratos/acordos identificados?

(d) Para além das situações que se reconduzem aos acordos/contratos objeto do presente pedido de informação, existem outras situações em que a MEO tenha disponibilizado o acesso e utilização das condutas e infraestrutura

associada, para instalação de cabos, mediante condições distintas das da ORAC? Sem elaboração e envio de cadastro à MEO?

(e) Como determina a MEO a ocupação das condutas, caso não disponha de cadastro detalhado, nomeadamente com informação sobre a secção dos cabos?

A informação a remeter em resposta às questões (a) a (e), deve ser desagregada por cada operador que tenha sido (ou seja ainda) parte em acordos ou contratos anteriores à entrada em vigor da ORAC e ao abrigo dos quais continue a reger-se a ocupação de condutas e infraestruturas associadas.

D 13. Para efeitos da penalidade 2, uma ocupação pode não ser indevida, e por isso não sujeita a penalidade por incumprimento, caso o beneficiário tenha uma autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica.

D 14. Deve a MEO alterar o Anexo 9 da ORAC (e da ORAP) de molde a:

(a) passar o nível objetivo do PQS2 para 20 dias (para 95% dos casos);

(b) passar o nível objetivo do PQS3 para 4 horas (para 90% dos casos).

D 15. Deve a MEO disponibilizar, no prazo de 90 dias úteis após a notificação da decisão final da ANACOM, a informação sobre postes (traçados aéreos) na mesma plataforma (base de dados) acessível através da Extranet, onde já é disponibilizada, desde 2007, a BD ORAC.

D 16. Deve a MEO incluir, na ORAP, os preços revistos do serviço de viabilidade – componente de adequação garantida, refletindo assim uma adequada proporção de postes que carecem de intervenção.

D 17. Os procedimentos associados ao serviço de análise de viabilidade e instalação garantida, baseados nos novos formulários introduzidos na ORAP, devem entrar em vigor seis (6) meses após a notificação da decisão final da ANACOM.

D 18. Devem ser eliminadas da secção 6.2 da ORAP as seguintes penalidades:

3. **Remoção indevida, por cabo ou equipamento, sem pedido válido – 1.000 eur + 100 eur x n.º de fixações, por incumprimento do 1.º parágrafo do n.º 4.6 da ORAP v5.**

4. **Não comparência do técnico do beneficiário na data/hora acordada para a instalação/acompanhamento: 62,90 euros, por incumprimento do 6.º parágrafo do n.º 4.2.2 da ORAP v5.**

5. **Ausência de cartão válido de credenciação ORAP, por indivíduo – 250 euros, por incumprimento do 3.º parágrafo do n.º 3.2 da ORAP v5.**

7. **Ausência de licença para operar na via pública – 750 euros, por incumprimento do n.º 3.5 da ORAP v5.**

8. **Recusa de identificação de técnico do beneficiário e/ou recusa em respeitar e seguir as solicitações dos técnicos da MEO – 750 euros, por incumprimento do 4.º parágrafo do n.º 3.2. da ORAP v5.**

9. **Incumprimento das condições de SST e Ambientais – 1.500 euros (revisto para 1.000 euros), por incumprimento dos n.ºs 3.9 e 3.10 da ORAP v5.**

10. **Incumprimento de boas práticas técnicas e operacionais de instalação, intervenção e remoção – 750 euros, por incumprimento das condições e normas previstas no anexo 1 e no anexo 7 da ORAP v5.**

11. **Deterioração das condições de operação da rede e dos equipamentos e/ou colocação em risco a integridade da rede e/ou a qualidade dos serviços prestados – 1.500 euros (revisto para 750 euros), por incumprimento do 11.º parágrafo do n.º 4.2.2 da ORAP v5.**

14. **Cedência a terceiros de espaço em poste disponibilizado pela MEO – 1.000 eur + 100 eur x n.º de postes (revisto para 750 euros), por incumprimento do número 3.7 da ORAP v5.**

15. **Ausência de identificação de cabo, PL ou PE – 500 euros (revisto para 250 euros), por incumprimento do n.º 4.2.6 da ORAP v5.**

D 19. Devem ser alteradas, na secção 6.2 da ORAP, as seguintes penalidades, nos termos que se indicam:

1. Acesso/Intervenção indevida sem autorização/pedido válido: 100 euros x n.º postes envolvidos no incumprimento.

6. Ausência de credenciação ORAP por indivíduo: 460 euros.

12. Instalação de cabo ou equipamento não previsto no Catálogo de Cabos e Equipamentos: 50 euros por cabo ou equipamento instalado.

A aplicação desta penalidade fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela ANACOM na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

16. Adequação de poste da MEO por meios próprios: 330 euros.

17. Incumprimento das condições associadas à instalação de drop de cliente: 100 euros por *drop* de cliente.

A aplicação desta penalidade fica suspensa em função do que vier a ser determinado pela *ANACOM* na decisão final correspondente ao "SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP não incluídas na decisão de 25.07.2019".

D 20. Com exceção da penalidade 2, e da penalidade 13 que já vigora, as penalidades por incumprimento do beneficiário devem entrar em vigor no prazo de 3 meses após a publicação da próxima versão da ORAP.

D 21. A penalidade 2 entra em vigor 18 meses após a data em que a MEO remete ao beneficiário da ORAP a informação georreferenciada do cadastro que possui da ocupação dos seus postes pela rede (e.g. cabos de rede, pontos de ligação, folgas, tubos de subida) do beneficiário.

D 22. No caso de o beneficiário ter de fazer levantamentos para efeitos de atualização de cadastro no âmbito da ORAP, tais levantamentos não devem ser objeto de agendamento pela MEO ou outro tipo de procedimentos (que não a notificação prévia à MEO) não estando sujeitos à penalidade por acesso indevido

(penalidade 1). Eventuais acompanhamentos pela MEO a estes levantamentos devem ser efetuados a expensas da própria MEO.

D 23. Os casos de ocupação de postes que tenham sido abrangidos por acordos específicos com a MEO devem ser objeto de tratamento específico.

De modo a habilitar a análise, por esta Autoridade, das situações vindas de identificar, solicita-se, ao abrigo do n.º 1 do artigo 108.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 109.º da LCE, que a MEO, no prazo de 15 dias úteis a contar da notificação do projeto de decisão da ANACOM a notificar à Comissão Europeia, ao BEREC e às autoridades reguladoras nacionais dos outros Estados-Membros sobre alterações à ORAC e à ORAP e do presente relatório de audiência prévia, esclareça o seguinte:

(a) Como fatura a MEO a ocupação de espaço em postes, efetuada ao abrigo de acordos e contratos específicos, designadamente anteriores à entrada em vigor da ORAP?

(b) A MEO dispõe de informação cadastral detalhada relativamente aos cabos instalados ao abrigo dos referidos acordos e contratos? Em caso de resposta afirmativa, qual o nível de detalhe da informação cadastral? Essa informação cadastral existe para todas as áreas geográficas abrangidas por esses acordos?

(c) Quais as condições (remuneratórias, obrigações de reporte de cadastro, requisitos técnicos, ou outras) que vigoravam nos contratos/acordos identificados?

(d) Para além das situações que se reconduzem aos acordos/contratos objeto do presente pedido de informação, existem outras situações em que a MEO tenha disponibilizado o acesso e utilização dos postes, para instalação de cabos, mediante condições distintas das da ORAP? Sem elaboração e envio de cadastro à MEO?

A informação a remeter em resposta às questões (a) a (d), deve ser desagregada por cada operador que tenha sido (ou seja ainda) parte em acordos ou contratos

anteriores à entrada em vigor da ORAP e ao abrigo dos quais continue a reger-se a ocupação de postes.

D 24. Para efeitos da penalidade 2, uma ocupação pode não ser indevida, e por isso não sujeita a penalidade por incumprimento, caso o beneficiário tenha uma autorização de uma terceira entidade para ocupar aquela infraestrutura específica.

D 25. Deve a MEO remover, do âmbito da ORAC, os RAE, ou seja, os troços de conduta entre a CV de acesso ao edifício e o edifício, que não sejam da sua propriedade.

D 26. No caso de erro cadastral detetado pela MEO que inviabilize uma instalação de cabos pelo beneficiário da ORAC, caso o beneficiário tenha incorrido em custos de policiamento e de licenças camarárias, entende-se que deve a MEO pagar ao beneficiário, em acréscimo aos 200 euros de compensação, os referidos custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa, e não deve ser faturado pela MEO o serviço de acompanhamento pelo técnico da MEO nessa tentativa de instalação.

D 27. Se um pedido de instalação (suportado na informação extraída da BD ORAC que indicie que existe viabilidade) vier subsequentemente a ser inviabilizado, devido a atualizações de cadastro realizadas pela MEO durante o período de validade do(s) mapa(s), o beneficiário, sendo alheio a tal, deve poder colocar um novo pedido de instalação isento de custos, caso haja alternativa viável na mesma área.

D 28. A penalidade a aplicar à MEO é de 60 euros, por beneficiário, em caso de indisponibilidade da Extranet com duração superior a 3 horas (e inferior a 1 dia) e de 100 euros, por beneficiário, para indisponibilidades iguais ou superiores a 1 dia. Por cada dia adicional de indisponibilidade (completo ou parcial), aplica-se uma penalidade de 100 euros.

D 29. Deve ser removida da ORAC a obrigação de a MEO comunicar aos beneficiários a construção de novas condutas e infraestrutura associada e o (respetivo) preço associado à comunicação de projeto para essa construção.

D 30. Deve ficar previsto na ORAC que um beneficiário que contratualiza o acesso a um PE da MEO pode partilhar o mesmo com outro operador.

Compete ao beneficiário (que contratualiza o acesso a um PE da MEO) zelar pelo cumprimento das normas e procedimentos constantes do Anexo 7 da ORAC, relativamente aos cabos instalados no PE.

Compete ao(s) beneficiário(s) que passará(ão) a utilizar o PE partilhado (e, portanto, proprietário(s) dos cabos a instalar) informar a MEO sobre o PE em questão (identificado através do número de referência respetivo), remetendo comprovativo da partilha do PE emitido pelo 'beneficiário contratante'.

D 31. Deve ser explicitado na ORAC que, no caso em que é solicitada uma FC, um PE ou um PL num pedido de viabilidade e o troço associado é dado como inviável sendo apresentado pela MEO um traçado alternativo, é necessário que o beneficiário submeta um novo pedido de viabilidade com a indicação da CV presente no traçado alternativo onde se pretende instalar a FC, o PE ou o PL.

O novo pedido de viabilidade com as CV presentes no traçado alternativo onde se pretende instalar os PE, PL e FC deve conter a referência MEO do pedido de análise de viabilidade a respeito da qual o traçado alternativo foi identificado.

D 32. Deve a MEO dispor, no âmbito da ORAC, de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos pertencentes a um beneficiário, na sequência de este não ter procedido à respetiva remoção no prazo de 30 dias de calendário subsequentes à receção da notificação da MEO.

No caso de a remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos, pelo beneficiário, não ter ocorrido pelo facto de os cabos da MEO não estarem arrumados, não deve ser faturado ao beneficiário nem um eventual acompanhamento realizado pela MEO, nem a ocupação do cabo "*morto*" que não foi possível remover, entre a data em que a desarrumação dos cabos da MEO foi constatada e a data de comunicação (pela MEO) ao beneficiário de que a situação está resolvida e, por conseguinte, já pode remover o cabo cuja retirada não tinha sido possível.

D 33. Deve a MEO responder a um pedido de agendamento de visita conjunta remetido por beneficiário da ORAC no prazo de 8 dias úteis, aceitando a data/hora

pretendida ou reagendando a visita para data posterior que não pode distar da requerida pelo beneficiário mais do que 10 dias úteis.

D 34. Deve ser clarificado, na ORAC, que as informações trocadas entre a MEO e os beneficiários sobre o resultado prático de cada visita conjunta são objeto de um registo escrito, a ser elaborado e acordado entre a MEO e o beneficiário na data da respetiva visita conjunta, cuja cópia cada um guardará para si.

D 35. Nas situações em que a MEO pretende acompanhar uma instalação de cabos a realizar pelo beneficiário, mas não o informa sobre o contacto do seu técnico que irá acompanhar a referida instalação, deve a MEO pagar ao beneficiário uma compensação de 25 euros por pedido de instalação.

Tal compensação apenas será devida nos casos em que tenha havido necessidade de contactar o técnico da MEO e tal contacto direto não tenha sido possível por motivos imputáveis à MEO, tendo colocado em causa o início dos trabalhos do beneficiário.

D 36. Nas situações em que se verifique uma impossibilidade de o beneficiário prosseguir com a instalação do(s) seu(s) cabo(s) nas condutas nos termos oportunamente comunicados devido a motivos imputáveis à MEO (exceto por motivos de obstrução), desde que a situação não seja desbloqueada num prazo de 30 minutos, deve ser paga pela MEO ao beneficiário, em acréscimo aos 200 euros de compensação, eventuais custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente para a tentativa de instalação em causa, ficando também isento do custo do acompanhamento pelo técnico da MEO no dia dessa ocorrência e do custo do novo pedido de acesso.

D 37. Deve estar prevista na ORAC uma tolerância de pelo menos 15 minutos na comparência quer do(s) técnico(s) da MEO quer do(s) técnico(s) do beneficiário relativamente à hora de início de instalação.

D 38. Caso o técnico da MEO abandone o local da instalação antes do referido período de tolerância, o beneficiário deve ficar isento do pagamento do serviço de acompanhamento e supervisão da instalação.

D 39. Se durante uma instalação, for detetada uma obstrução num troço de conduta onde já existem cabos instalados e quando não haja traçado alternativo, entende-se que por forma a facilitar a desobstrução, a MEO poderá exigir aos beneficiários a remoção temporária dos cabos instalados apenas nesse troço de conduta que se encontra obstruído.

Os beneficiários que terão de retirar cabos dos troços de conduta obstruídos poderão manter os mesmos nas condutas e/ou em folga na CV que antecedem o troço obstruído, desde que tal não coloque em causa as condições de acesso para operação e manutenção dos cabos e equipamento que se encontram instalados naquela CV.

Em qualquer caso, a desobstrução deve ser realizada o mais rapidamente possível.

D 40. Se durante uma instalação, for detetada uma obstrução num troço de conduta e um beneficiário já tenha instalado cabos noutros troços associados ao mesmo pedido de instalação, entende-se que deverá ser permitida ao beneficiário a permanência dos cabos já instalados nesses outros troços e/ou na CV que antecedem o troço obstruído, até haver um orçamento para desobstrução do troço obstruído (ou resposta a pedido de viabilidade de traçado alternativo) por parte da MEO e, caso o beneficiário aceite esse orçamento (ou o pedido de viabilidade), até efetivar essa instalação.

A permanência dos cabos já instalados nas condutas e/ou em folga, na CV que antecedem o troço obstruído, carece de validação por parte da MEO, sendo permitida desde que tal não coloque em causa as condições de acesso para operação e manutenção dos cabos e equipamentos que se encontram instalados naquela CV.

D 41. Caso os beneficiários detetem no terreno obstruções cuja desobstrução envolva exclusivamente atividades de limpeza de CV, de desassoreamento dos tubos das condutas e/ou desobstruções de aro e tampa de CV que por algum motivo estejam cobertas de betuminoso, aquelas entidades podem efetuar trabalhos de desobstrução, devendo em todo o caso nessas situações informar previamente sempre a MEO.

D 42. Deve a MEO notificar os beneficiários da ORAC, no prazo de 1 dia útil, sobre a conclusão dos trabalhos de desobstrução de um troço de conduta.

D 43. Deve ser possível ao beneficiário cancelar a notificação da instalação através do SI-ORAC, desde que tal ocorra até dois dias úteis antes da data de início da instalação.

D 44. Deve a MEO, na ORAC e na ORAP, considerar aceites os cabos e equipamentos que o beneficiário pretende utilizar, sempre que, findo o prazo de 10 dias úteis após o pedido de atualização do respetivo catálogo, não recuse, fundamentadamente, o respetivo pedido.

D 45. Na ORAC e na ORAP, deve a MEO considerar aceite e fechado o cadastro remetido pelo beneficiário (na sequência de trabalhos realizados nas condutas e postes da MEO), sempre que não informe o beneficiário sobre a rejeição do cadastro, no prazo de 30 dias úteis após a sua receção.

D 46. Na ORAP e na ORAC, o prazo de envio de cadastro pelo beneficiário após a conclusão de trabalhos realizados nas condutas e nos postes da MEO, deve ser expurgado dos períodos não imputáveis ao beneficiário (nomeadamente do tempo durante o qual a MEO está a proceder à análise desse cadastro).

D 47. Deve a MEO prever na ORAC e na ORAP um PQS genérico correspondente a um prazo de invalidação pela MEO, de quaisquer pedidos remetidos pelo beneficiário (exceto pelo SI-ORAC, ou pelo SI-ORAP quando entrar em operação), por motivos de erro ou de informação insuficiente no pedido, com um prazo-objetivo de 3 dias úteis, para 90% dos casos.

D 48. Deve ser previsto na ORAC (incluindo no contrato-tipo), um prazo de 30 dias para resposta fundamentada e documentada da MEO a uma reclamação de um beneficiário relativamente a uma fatura, sendo que:

(a) no caso de recusa por parte da MEO da pretensão do beneficiário, este dispõe de um prazo adicional de 30 dias para rebater documentada e fundamentadamente a posição (mais recente) da MEO;

(b) caso a reclamação seja aceite ou caso a MEO não responda à reclamação do beneficiário no prazo de 30 dias, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para processar, em termos de faturação, os acertos que forem devidos ao beneficiário.

D 49. Caso a MEO ou o beneficiário incumpram com o prazo de um mês, no caso da MEO para responder ao pedido de reanálise de penalidades colocado pelo beneficiário e, no caso do beneficiário, para efetuar novo pedido de reanálise, as penalidades (e o valor) em questão deverão ser liminarmente aceites por ambas as entidades.

D 50. Nos casos em que a MEO dê uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante o beneficiário e a ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a MEO introduzir na ORAP a obrigatoriedade de:

(a) não faturar o serviço de acompanhamento pelo técnico da MEO nessa tentativa de instalação;

(b) pagar uma compensação de 200 euros ao beneficiário ao que acrescem os custos de policiamento e de licenças camarárias que comprovadamente este apresente na tentativa de instalação em causa e, cumulativamente;

(c) indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para o beneficiário quando no pedido de viabilidade esta opção for indicada (caso exista um traçado físico alternativo viável), no prazo previsto na ORAP, não sendo necessário o beneficiário submeter um novo pedido de viabilidade.

Nos casos em que a MEO dê uma resposta negativa a um pedido de análise de viabilidade que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante o beneficiário e a ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a MEO introduzir na ORAP a obrigatoriedade de pagar uma compensação de 200 euros ao beneficiário, permitindo a instalação sem necessidade de novo pedido de análise de viabilidade.

D 51. Deve a MEO remover da ORAP (no formulário em Anexo 4.2) a limitação prevista relativa ao número máximo de plantas (6) por pedido de informação sobre

postes, sendo responsabilidade do beneficiário efetuar o pedido tendo em conta os limites em termos da dimensão da informação que é possível enviar e receber via e-mail e a margem de segurança que considere adequada.

D 52. Deve passar a prever-se no formulário de viabilidade (Anexo 4.13 da ORAP) um campo denominado "trajetos *alternativos"* que, caso seja assinalado pelo beneficiário, deverá implicar que a MEO, no caso de identificar troços inviáveis, fique obrigada a indicar um trajeto alternativo, devendo o número de troços aéreos introduzidos no trajeto alternativo não exceder 10.

Caso o pedido de análise de viabilidade envolva a identificação de um trajeto alternativo, o prazo de resposta da MEO a ser fixado na oferta pode ser superior ao definido para resposta a um pedido de viabilidade e instalação normal e a um pedido de viabilidade e instalação garantida.

D 53. Deve a MEO alterar na ORAP (no formulário em Anexo 4.13) a limitação relativa ao número máximo de plantas para 6 por pedido de viabilidade.

D 54. Caso o beneficiário receba uma resposta positiva da MEO a pedido de "viabilidade e instalação" normal e não seja necessário proceder a adequações nos postes da MEO, basta ao beneficiário enviar à MEO uma notificação da instalação com um período de antecedência de 3 dias úteis face à data de início da instalação. A MEO querendo poderá fazer o acompanhamento desta instalação.

D 55. Caso a MEO pretenda acompanhar a instalação deve informar especificamente o técnico do beneficiário cujo contacto esteja indicado no formulário de "viabilidade e instalação".

D 56. Deve a MEO responder a um pedido de agendamento de visita conjunta remetido por beneficiário da ORAP no prazo de 8 dias úteis, aceitando a data/hora pretendida ou reagendando a visita para data posterior que não pode distar da requerida pelo beneficiário mais do que 10 dias úteis.

D 57. Deve a MEO prever na ORAP que os níveis de ocorrência para contabilização dos parâmetros de qualidade de serviço passam a ser aplicáveis a 100% dos casos, a partir da entrada em operação do SI-ORAP.

D 58. Deve a MEO reduzir na ORAP, o prazo máximo de resposta a pedidos de informação sobre postes, de 10 dias úteis para 1 dia útil, para 100% dos casos, o qual será aplicável a partir da entrada em vigor da BD ORAP, data a partir da qual o processo associado aos pedidos de informação sobre postes por e-mail (através de formulário) pode ser descontinuado.

D 59. Deve a MEO reduzir na ORAP, o prazo máximo de resposta da MEO a pedido de viabilidade e instalação garantida, de 30 dias úteis para 20 dias úteis.

D 60. Deve a MEO, à semelhança do que já existe na ORAC, criar interfaces eletrónicas (SI-ORAP) para troca de pedidos/respostas da MEO com os beneficiários da ORAP, os quais devem entrar em vigor:

(a) no prazo de 1 ano, para os processos de provisão (excluindo *drop* de cliente) exceto pedidos de remoção;

(b) no prazo de 18 meses para os processos de intervenção e pedidos de remoção,

contados a partir da data da publicação da ORAP revista, devendo manter-se a possibilidade de submissão de pedidos nos moldes atuais (através de formulários remetidos por correio eletrónico) até à sua descontinuação em data a determinar futuramente pela ANACOM.

D 61. No contexto supra, deve a MEO remeter:

(a) no prazo de 3 meses após a data de publicação da ORAP revista, no que toca aos processos de provisão (excluindo *drop* de cliente) exceto pedidos de remoção;

(b) no prazo de 9 meses após a data de publicação da ORAP revista, no que toca aos processos de intervenção e pedidos de remoção,

aos beneficiários da ORAP, com cópia para a ANACOM, as especificações técnicas das interfaces eletrónicas (SI-ORAP) de molde a que aqueles possam efetuar as necessárias adaptações nos seus sistemas de informação, devendo efetuar posteriormente, até 2 meses antes da entrada em vigor das interfaces eletrónicas, testes com os beneficiários.

D 62. Deve ser definido um prazo de antecedência mínimo de 1 mês para a MEO notificar os beneficiários sobre a introdução de melhorias ou retificações de determinados aspectos da SI-ORAP. Nos casos de alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus próprios SI para manterem o acesso/ligação ao SI-ORAP operacional, esse pré-aviso deve ser de 3 meses, sendo que as versões disruptivas, que inviabilizam versões anteriores, só poderão entrar em produção após a realização pela MEO de novos testes com sucesso com todos os beneficiários. A notificação deve conter toda a informação necessária (especificações) para que os beneficiários possam adaptar atempadamente os seus sistemas de informação em conformidade e, caso seja necessário, efetuarem o agendamento de testes com a MEO e a realização atempada dos mesmos, face à complexidade dos casos a executar.

D 63. Deve a MEO prever na ORAP um procedimento que lhe permita orçamentar (com base em proposta recebida do beneficiário ou não) uma solução que vise ultrapassar as eventuais inviabilidades detetadas no âmbito da análise ao pedido de viabilidade de ocupação de postes da MEO que lhe foi remetido.

D 64. Deve a MEO dispor de um prazo de 10 dias úteis (para 100% dos casos), para apresentar ao beneficiário um orçamento referente às necessárias obras de adaptação dos postes e infraestrutura associada, devendo o beneficiário pronunciar-se em 5 dias úteis sobre esse orçamento. Caso o beneficiário aceite o orçamento da MEO, esta deve dispor de um prazo razoável para concluir as obras de adaptação, o qual será definido de forma casuística, atendendo à disparidade de situações possíveis.

D 65. Devem os cabos "*mortos*" ou obsoletos de um beneficiário que estejam instalados em postes da MEO e que inviabilizem o acesso e instalação de novos cabos ser retirados pelo beneficiário que os detém, no prazo de 30 dias de calendário (contados a partir da data da notificação remetida pela MEO).

Deve ser clarificado que a MEO dispõe de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos seus próprios cabos "*mortos*" ou obsoletos, contado a partir da data da notificação remetida pelo beneficiário.

D 66. Findo o prazo suprarreferido, caso o beneficiário em questão não tenha removido os cabos, deve a MEO dispor, no âmbito da ORAP, de um prazo de 30 dias de calendário para proceder à remoção dos referidos cabos "*mortos*" ou obsoletos.

No caso de a remoção dos cabos "*mortos*" ou obsoletos, pelo beneficiário, não ter ocorrido pelo facto de os cabos da MEO não estarem arrumados, não deve ser faturado ao beneficiário nem um eventual acompanhamento realizado pela MEO, nem a ocupação do cabo "*morto*" que não foi possível remover, entre a data em que a desarrumação dos cabos da MEO foi constatada e a data de comunicação (pela MEO) ao beneficiário de que a situação está resolvida e, por conseguinte, já pode remover o cabo cuja retirada não tinha sido possível.

D 67. Deve a MEO alterar na ORAP as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos SLA nos seguintes termos:

(a) caso os beneficiários remetam à MEO as previsões de procura de postes, nos termos e com a fiabilidade especificados na oferta, beneficiam da totalidade das compensações;

(b) caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORAP.

D 68. Deve a MEO introduzir na ORAP a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos beneficiários.

Esta deliberação produz efeitos a partir das ocorrências verificadas no semestre seguinte àquele em que for publicada a oferta revista.

D 69. Deve ser previsto na ORAP (incluindo no contrato-tipo), um prazo de 30 dias para resposta fundamentada e documentada da MEO a uma reclamação de um beneficiário relativamente a uma fatura, sendo que:

(a) no caso de recusa por parte da MEO da pretensão do beneficiário, este dispõe de um prazo adicional de 30 dias para rebater documentada e fundamentadamente a posição (mais recente) da MEO;

(b) caso a reclamação seja aceite ou caso a MEO não responda à reclamação do beneficiário no prazo de 30 dias, a MEO dispõe de um prazo de 30 dias para processar, em termos de faturação, os acertos que forem devidos ao beneficiário.

2. Submeter o projeto de medida ao procedimento específico de consulta à Comissão Europeia, ao BEREC e às Autoridades Reguladoras Nacionais dos outros Estados-Membros, previsto no n.º 1 do artigo 57.º da LCE.