

RELATÓRIO

**da consulta pública e audiência prévia sobre alterações à Oferta de Referência de
Acesso ao Lacete Local (ORALL)**

ANACOM

2017

Índice

1. Enquadramento.....	1
2. Apreciação na generalidade	2
3. Apreciação na especialidade	12
3.1. Propostas da MEO para a simplificação da ORALL e nova versão da oferta	12
3.2. Fornecimento do lacete local	16
3.2.1. Imprecisões das moradas dos clientes	16
3.2.2. Não fornecimento do lacete e fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário	23
3.2.3. Informação imediata sobre a conclusão dos trabalhos realizados no cliente final	28
3.2.4. Identificação correta na API do PD e do borne	30
3.3. Reparação de avarias	35
3.3.1. Resolução de desagregações sem sucesso	35
3.3.2. Utilização e atualização da API	40
3.3.3. Início da contagem do prazo de reposição de avaria	46
3.3.4. Classificação do motivo de avaria e avarias indevidas	47
3.3.5. Pendências de cliente por impossibilidade de acesso	49
3.3.6. Procedimentos associados a ‘avarias comuns’ e motivo de força maior	53
3.3.7. Fecho de avarias nos sistemas da MEO	57
3.3.8. Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC)	58
3.3.9. Pré-aviso da MEO relativamente a intervenções programadas	60
3.4. Parâmetros de qualidade de serviço	62
3.4.1. Revisão dos prazos de elegibilidade e de fornecimento	62
3.4.2. Disponibilidade	66

3.4.3. Compensações por incumprimento de níveis de serviço e plano de previsões	68
3.5. Outras matérias	69
4. Conclusão.....	75

1. Enquadramento

Na sequência da análise do mercado de acesso local grossista num local fixo¹ – doravante Mercado 3a –, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação de 10 de agosto de 2017, o sentido provável de decisão (doravante SPD) relativo às alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL)². Este SPD identifica um conjunto de alterações à ORALL, tendo em conta a análise realizada quer a alterações efetuadas ou propostas pela MEO quer a propostas apresentadas pelos beneficiários daquela oferta.

Foi decidido submeter o SPD a audiência prévia das entidades interessadas, nos termos dos artigos 121.º e 122.º do Código de Procedimento Administrativo, bem como ao procedimento geral de consulta, previsto no artigo 8.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)³, fixando-se, em ambos os casos, o prazo de 30 dias úteis para os interessados se pronunciarem.

Em resposta ao procedimento geral de consulta e à audiência prévia dos interessados foram recebidos, dentro do prazo concedido, os comentários da ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (Oni)⁴, da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO)⁵, da NOS, SGPS, S.A. (NOS)⁶ e da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)⁷.

Nos termos da alínea d) do n.º 3 dos “Procedimentos de Consulta da ANACOM”, aprovados por deliberação de 12 de fevereiro de 2004⁸, a ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet as respostas recebidas, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial. Ainda de acordo com a mesma alínea, o presente documento contém referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação que reflete o entendimento

¹ Bem como do mercado de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo (Mercado 3b) – Mercados da Recomendação da Comissão Europeia de outubro de 2014 sobre mercados relevantes de redes e serviços de comunicações eletrónicas suscetíveis de regulação *ex-ante*. Esta decisão, doravante, é designada por ‘análise de mercado’. Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1394170#.WAoXIOkzXq4>.

² A versão 22, de 31 de maio de 2017, da ORALL está disponível em <http://ptwholesale.pt/pt/servicos-nacionais/capacidade/Paginas/orall.aspx>.

³ Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual.

⁴ Mensagem de correio eletrónico de 25 de setembro de 2017.

⁵ Mensagem de correio eletrónico de 27 de setembro de 2017.

⁶ Mensagem de correio eletrónico de 25 de setembro de 2017. A NOS respondeu em nome das suas participadas NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A.

⁷ Mensagem de correio eletrónico de 25 de setembro de 2017.

⁸ Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=406715#.V07X1SEaFv0>.

desta Autoridade sobre estas, constituindo parte integrante da decisão a que respeita. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas, as quais serão disponibilizadas no sítio da ANACOM na Internet em simultâneo com o presente relatório.

Salienta-se que os contributos que extravasam o âmbito dos procedimentos de audiência prévia e de consulta não são objeto de análise neste documento.

2. Apreciação na generalidade

A **MEO** considera que várias das deliberações propostas no SPD não respeitam os princípios regulatórios, não se revelando, no seu entender, “devidamente fundamentadas”, nem “imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das ofertas retalhistas” das beneficiárias, entendendo em particular que:

- i) Não estão devidamente fundamentadas (na “imprescindibilidade”), face aos problemas concretos devidamente estruturados e quantificados e tendo em conta a fase de declínio e acentuada obsolescência tecnológica em que se encontra a ORALL, como reconhecido no SPD.
- ii) Falham a obrigatória análise de proporcionalidade, ignorando os elevados custos operacionais, em termos de desenvolvimento de Sistemas de Informação (SI) e de aumento previsível das penalidades por incumprimentos dos níveis de qualidade de serviço decorrente do seu agravamento.
- iii) Não plenamente identificadas nem quantificados os benefícios que essas decisões poderiam originar, o que impossibilita a necessária análise custo-benefício, fundamental para a avaliação de proporcionalidade.
- iv) Invocam fundamentos inadequados, como no caso da D4 em que se alude ao processo da ORCA e ORCE para justificar a sua adoção também no âmbito da ORALL, ou no caso do agravamento dos níveis de qualidade de serviço da ORALL por se verificar um elevado nível de cumprimento dos níveis atuais.

A MEO chama a especial atenção às alterações com impacto nos procedimentos de instalação e de reposição, que atualmente estão suportados em processos automáticos e informatizados, e que implicarão desenvolvimentos relevantes de SI com impacto significativo nos investimentos (CAPEX) – sendo que algumas das aplicações/SI que sustentam os procedimentos associados à ORALL já não são passíveis de

desenvolvimentos/alterações – e no próprio planeamento dos projetos de desenvolvimento de SI da MEO devido à necessidade de realocar recursos humanos.

Segundo a MEO, estes custos de desenvolvimento e adaptação dos SI têm de ser considerados pela ANACOM na avaliação da proporcionalidade das propostas, nomeadamente quando os respetivos custos ultrapassam os benefícios que daí possam advir, sendo o valor de CAPEX em SI estimado pela MEO de **[Início de Informação Confidencial – IIC]** **[Fim de Informação Confidencial – FIC]** euros, distribuído pelas decisões D4, D5, D6, D9, D16, D17, D23 e D24, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 1. CAPEX e prazo de implementação estimado pela MEO para a adaptação dos SI ORALL [IIC]

Decisão do SPD	CAPEX (euros)	Prazo de implementação
D4	[IIC]	[FIC]
D5	[IIC]	[FIC]
D6	[IIC]	[FIC]
D9	[IIC]	[FIC]
D16	[IIC]	[FIC]
D17	[IIC]	[FIC]
D23 e D24	[IIC]	[FIC]
Total	[IIC]	[FIC]

Nota: Dados da MEO.

Segundo a MEO, atendendo a que o valor dos proveitos estimado para 2018 relativo à componente de desagregação de lacetes da ORALL é inferior a **[IIC]** **[FIC]** euros, o custo regulatório implícito neste SPD, considerando para além do CAPEX em SI o aumento expectável das penalidades a pagar aos beneficiários e o esforço acrescido de recursos humanos para cumprimento das decisões, representará cerca de 10% desse valor o que a MEO considera totalmente excessivo, desproporcional e não razoável.

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

Por seu turno, para a **NOS**, não obstante a redução que se tem vindo a verificar ao longo dos anos no número de lacetes desagregados, a ORALL mantém a sua relevância para a

competitividade dos operadores alternativos no mercado nacional, em particular no mercado de grandes empresas. Com efeito, sendo a MEO o único operador com uma rede ubíqua a nível nacional, não obstante os elevados investimentos que os operadores têm vindo a efetuar em construção de rede própria, o acesso à rede de cobre continua a ser, segundo a NOS, central para a concorrência no mercado empresarial. Neste contexto, a NOS concorda genericamente com as alterações propostas no SPD para alterações à ORALL tendo, no entanto, algumas reservas relativamente a alguns dos pontos do SPD, nomeadamente no âmbito do fornecimento de lacetes não ativos e dos procedimentos de reposição de serviço.

A **Oni** considera o SPD globalmente positivo, já que as suas deliberações, que resultam do acolhimento total ou parcial de muitas das suas sugestões⁹, bem como de outras propostas de outros beneficiários, permitirão melhorias relevantes na ORALL. Assinala a Oni, contudo, que o período de tempo que mediou entre a apresentação dessas propostas e o lançamento da presente consulta pública foi demasiado longo face às dinâmicas de mercado.

A Oni concorda com a conclusão do SPD de que, ainda que a utilização da ORALL esteja em declínio, é ainda uma oferta relevante em zonas onde os operadores alternativos não têm ainda redes de nova geração (RNG) ou onde não é economicamente viável a sua instalação, existindo quase 80 mil lacetes em uso, pelo que se mantêm relevantes aspectos relacionados com a qualidade de serviço e as reparações. Concorda também com a pretensão de otimizar a ORALL tendo em conta este contexto, minimizando os impactos financeiros para a MEO, que se refletiriam em aumentos de preços para os serviços previstos na oferta.

A **Vodafone** saúda o procedimento de revisão da ORALL, o qual considera particularmente relevante atendendo à decisão da ANACOM relativamente aos Mercados 3a e 3b (a qual mereceu críticas dos operadores alternativos, nomeadamente da Vodafone, nomeadamente ao não impor uma obrigação de acesso regulado à rede de fibra da MEO), ainda que discorde do argumento da ANACOM de que o processo de revisão das ofertas de referência (incluindo da ORALL) seria suficiente para assegurar a contestabilidade sustentável do mercado em Portugal.

⁹ A Oni apresentou à ANACOM, em janeiro de 2014, um conjunto detalhado de propostas de melhoria de todas as ofertas de referência existentes, incluindo a ORALL.

Tendo a Vodafone requerido, em setembro de 2014, um conjunto vasto de alterações à ORALL e reiterado o seu pedido nos anos subsequentes em diversas instâncias, este operador aguardava com expectativa este processo de revisão, com vista à promoção de melhorias expressivas e concretas na forma como os beneficiários acedem à rede de cobre da MEO, única rede cujo acesso é prestado em condições reguladas (no âmbito dos referidos mercados) e a rede nacional com maior capilaridade, para poderem apresentar propostas alternativas, competitivas e acessíveis a todos os consumidores, empresas e entidades públicas portuguesas.

Defende a Vodafone que a ORALL deveria evoluir para atender a esta realidade, às exigências destes clientes (empresariais com infraestruturas dispersas pelo país – *multi site*), com vista a promoção de um mercado verdadeiramente competitivo e dinâmico, incluindo no âmbito do Mercado 4.

Para a Vodafone, é ilustrativo da relevância da ORALL (em particular na resolução das necessidades dos clientes não residenciais) o conjunto vasto e diversificado de pedidos de alteração apresentados por todos os operadores, pelo que regista positivamente as alterações que o SPD preconiza e que tenham tido origem nesses pedidos de alteração dos operadores alternativos, em particular, os que já beneficiaram ou os que ainda utilizam a ORALL.

Não obstante estas considerações positivas, a Vodafone considera preocupante e alarmante a abordagem adotada no SPD, onde, a seu ver, parece dar-se maior preponderância à atenuação das obrigações impostas à MEO por via da ORALL, que parece decorrer mais da verificação da diminuição da procura de lacetes desagregados que se tem vindo a registar, e que a ANACOM estima vir a intensificar-se no futuro, sem que seja feita uma reflexão ampla e pormenorizada das razões que poderão estar na origem de tal quebra. Para a Vodafone, o Regulador parece assim menos preocupado em (i) salvaguardar melhorias concretas à única oferta regulada de acesso a uma das redes de comunicações eletrónicas do operador com PMS e (ii) dotar os beneficiários desta oferta de melhores condições para contestarem com a MEO, atualmente e no futuro, o mercado de comunicações eletrónicas português.

Com efeito, para a Vodafone não se encontra demonstrado que a diminuição da procura de lacetes desagregados advenha do investimento dos operadores alternativos em RNG, nem se prevê que a aposta continuada na instalação destas redes venha a eliminar a relevância que a ORALL representa, nomeadamente no que se refere a garantir uma

presença em todo o território português, dada a inviabilidade de planos de investimento economicamente sustentáveis para a instalação de múltiplas RNG em regiões com condicionantes socioeconómicas expressivas¹⁰. A Vodafone salienta a este respeito que investe no desenvolvimento da sua rede de fibra própria e em parcerias com outros detentores de RNG, mas que continua a recorrer à ORALL, sendo o seu principal beneficiário¹¹, mantendo naturalmente um interesse genuíno na melhoria e adequação desta oferta de referência, bem como um conhecimento intrínseco e de experiência feita de quais são as principais condicionantes para a sua utilização e implementação.

Assim, a Vodafone reitera que a diminuição da procura está sim intrinsecamente relacionada com a fraca qualidade que a ORALL permite aos potenciais beneficiários (e, inversamente, exige à MEO) na prestação de serviços de banda larga fixa de forma concorrencial e competitiva¹², apresentando ainda desadequação nos prazos de intervenção, de instalação, de fornecimento e de reparação de avarias, os quais não são compatíveis com as exigências associadas à prestação deste serviço. Num contexto em que a adesão a ofertas de pacote de serviços e a escolha de um determinado prestador é praticamente determinada pela sua capacidade em disponibilizar um serviço de televisão por subscrição de qualidade, estável e de forma ininterrupta, defende a Vodafone que qualquer revisão da ORALL deverá focar-se na promoção de níveis de qualidade, níveis de serviço e correspondentes serviços de manutenção e resolução de avarias que concretizem a capacidade dos beneficiários desta oferta conseguirem competir eficazmente no mercado de comunicações eletrónicas português.

No fundo, a Vodafone sustenta que cabe ao regulador assegurar a contestabilidade sustentável do mercado português por operadores que não detêm a posição dominante da MEO num mercado que é reconhecidamente considerado pela ANACOM como sendo “não competitivo”.

Para a Vodafone, a necessária revisão da ORALL é urgente, pela desadequação dos níveis de qualidade que a mesma proporciona aos seus beneficiários, tendo a demora do Regulador na promoção de tal revisão naturalmente impactado o recurso a esta oferta,

¹⁰ i.e., as regiões que foram definidas como sendo “Áreas Não Concorrenciais” no contexto da análise de Mercados 3a e 3b.

¹¹ No que se refere aos segmentos de mercado endereçados, i.e., para o segmento residencial e não residencial.

¹² Segundo a Vodafone, ainda mais nos condicionalismos que impõe à disponibilização de ofertas de televisão por subscrição em tecnologia IPTV de qualidade. Ao não se prever um valor mínimo de débito que seja compatível com IPTV, nem procedimentos alternativos ao nível dos parâmetros elétricos necessários para a garantia de qualidade, entende a Vodafone que se restringe significativamente a capacidade de os beneficiários recorrerem à ORALL para a prestação de ofertas comerciais que contenham, individualmente ou num pacote de serviços, o serviço de televisão por subscrição.

vendo-se os potenciais beneficiários forçados a procurar outras alternativas tecnológicas para competirem no mercado. Neste contexto, a Vodafone não entende as considerações da ANACOM que justificam a não imposição de obrigações adicionais à MEO por considerar tal “premature” ou “não ser atualmente adequado”, quando as propostas de alteração já foram apresentadas há vários anos e com caráter de urgência.

Segundo a Vodafone, foi assim o próprio Regulador que condicionou e constrangeu a relevância que a ORALL podia assumir para a dinamização de um adequado nível de competitividade do mercado (com ofertas inovadoras e de qualidade)¹³, pelo que deve a ANACOM ter uma abordagem mais assertiva e exigente face às alterações a impor à MEO, com vista a promover um mercado mais competitivo bem como os mecanismos e instrumentos necessários para dissuadir comportamentos anti competitivos da MEO ou comportamentos que criam dificuldades concretas à promoção de uma contestabilidade do mercado através do recurso à desagregação do lacete local, i.e., que comprometem a verificação da aplicação plena do princípio da não discriminação.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM assinala o reconhecimento, pelos operadores alternativos beneficiários da ORALL, da relevância do presente SPD, que consideram, na generalidade, positivo e que cobre os principais problemas/constrangimentos operacionais associados a esta oferta, refletindo muitas das suas propostas de melhoria anteriormente submetidas. Por seu turno, e ainda que reconheçam que a procura por lacetes desagregados esteja em queda, os beneficiários consideram que o SPD já deveria ter sido submetido há muito, dada a relevância da oferta para a promoção da concorrência, nomeadamente no mercado empresarial.

Relativamente a esta matéria, a ANACOM releva que o processo de revisão da ORALL está naturalmente ligado à análise do Mercado 3a e, mais recentemente, à análise do Mercado 4. Nesta última, concluída em setembro de 2016, o regulador reconheceu a relevância da ORALL no caso do mercado de acesso de elevada qualidade para débitos até 24 Mbps¹⁴. Relativamente à análise do Mercado 3a, são bem conhecidas as razões,

¹³ E, por conseguinte, uma melhoria da qualidade de vida e de desenvolvimento económico dos diversos agentes económicos (melhorias essas advindas das funcionalidades e preços acessíveis proporcionados pelas ofertas dos operadores alternativos e o aumento da concorrência).

¹⁴ Ver nomeadamente os pontos “2.106 Neste sentido, a ANACOM também não poderá deixar de ter em conta, na análise deste mercado, a existência de várias redes e de ofertas reguladas noutros mercados (nomeadamente a ORALL), que reduzem as barreiras à entrada nas áreas em que se localizam”, “2.120 No caso do mercado de acesso de elevada qualidade

nomeadamente as evoluções no mercado, que levaram a que a sua conclusão fosse (sendo) protelada, não obstante os esforços do regulador para a realizar o mais rapidamente possível, mas tendo sempre presente a necessidade de ter em conta esses desenvolvimentos e a perspetiva do seu impacto futuro no próprio mercado e nos mercados relacionados. A revisão da ORALL não poderia, portanto, ter sido iniciada antes desta análise de mercado.

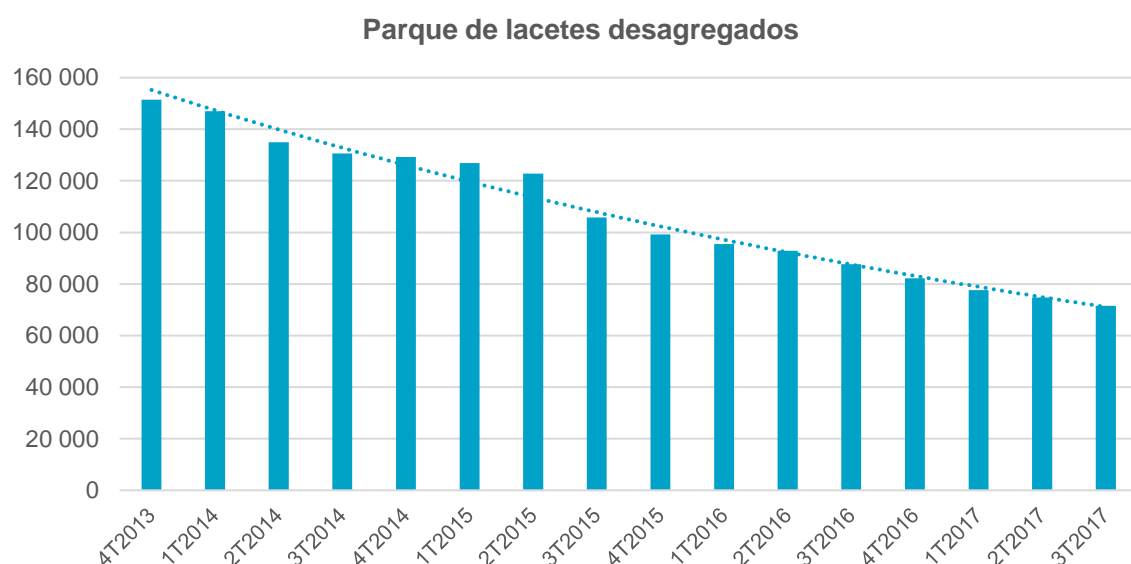
Como salientado no SPD, naquela análise (§5.39) a ANACOM reconheceu a necessidade de alterações adicionais à ORALL, tendo em conta a experiência acumulada nos últimos anos. Mas também salientou que apenas interviria em pontos específicos, devidamente fundamentados pelos beneficiários da oferta, e que fossem imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das suas ofertas retalhistas.

Neste contexto, releve-se que, ainda que a abrangência da ORALL seja, em teoria, nacional, na verdade os beneficiários estão coinstalados num número relativamente reduzido de centrais locais da MEO (fundamentalmente nas zonas urbanas), não tendo, na prática, acesso aos lacetes locais em cobre nas zonas mencionadas pela Oni e pela Vodafone, nas zonas de menor densidade populacional e atividade económica, onde não é economicamente viável a instalação de RNG. Ou seja, ao contrário do que os beneficiários parecem alegar, na prática a relevância da ORALL não é “nacional”, não podendo servir esta oferta, por mais alterações ao nível da qualidade de serviço que se realizassem, para garantir aos operadores uma cobertura nacional (equivalente à da própria rede de cobre da MEO). Para que isso pudesse acontecer, os próprios beneficiários teriam de investir muito no aumento do número de centrais com coinstalação (i.e., nessas zonas menos densamente povoadas), o que não é expectável, dado a reduzida viabilidade económica. Note-se que mesmo no auge da procura por lacetes, antes mesmo da anterior análise de mercados de banda larga (de 2009), os próprios beneficiários realizaram os seus planos de negócio e decidiram suspender tal investimento (no aumento de cobertura por via da ORALL).

para débitos até 24 Mbps, dada a relevância da OLL como rede de suporte para a oferta de acessos grossistas e retalhistas, como realçado na Tabela 2 (mais de 50 por cento dos acessos retalhistas dos OPS são suportados na ORALL)”, “3.114 (...) Para as ligações de baixo débito, os OPS recorrem também, e em larga medida, à OLL” e “3.116 Ou seja, os OPS (incluindo os operadores móveis, agora operadores integrados) entraram nestes mercados e têm vindo crescentemente a expandir a sua rede e oferta e a reduzir a procura por acessos da MEO. (...) Note-se que se mantém essa dependência relativamente à rede de condutas (e postes) e, no caso dos acessos de elevada qualidade de baixo débito, relativamente à OLL” (OLL – Oferta do Lacete Local).

Obviamente, não faria sentido, nas atuais circunstâncias de mercado (com os operadores a investir em fibra ótica), retomar esse investimento (na rede de cobre). Assim, a ANACOM reconhece que se mantém a relevância da ORALL, sim, mas não espera que a sua “cobertura” aumente, antes pelo contrário, sendo natural até que os beneficiários ponderem no futuro suprimir o acesso coinstalado em determinadas centrais locais da MEO (de menor dimensão) à medida que o parque de acessos desagregados diminui, isto prevendo que se mantém a tendência de decréscimo dos últimos anos, não existindo razões para esperar uma alteração dessa tendência no futuro.

Com efeito, o ritmo de diminuição do parque de lacetes desagregados mantém-se em cerca de 5% (por trimestre) ao longo dos últimos anos, como se pode observar no seguinte gráfico (dados trimestrais da ORALL):



Não obstante esta evidência, e conforme salientado pelos beneficiários da ORALL nas suas respostas, esta oferta ainda suporta um vasto conjunto de serviços que prestam aos seus clientes finais, incluindo clientes empresariais (no âmbito nomeadamente do Mercado 4 e mercados conexos). Para este tipo de clientes, alguns com múltiplas localizações, a qualidade (do serviço) é um importante fator, pelo que a ANACOM reconhece que uma oferta grossista de melhor qualidade permite aos operadores que a ela têm que recorrer (e.g. por nessas áreas não deterem rede própria nem existirem alternativas) concorrer com o operador dominante nesses mercados. Releve-se que na sua resposta à audiência prévia

do SPD de 2014 relativo ao mesmo Mercado 4¹⁵, a MEO defendeu nomeadamente que “os circuitos tradicionais grossistas de baixo débito e os circuitos construídos com base na tecnologia SHDSL e lacetes de cobre [ORALL] são produtos equivalentes e substituíveis (...) que há outras ofertas grossistas (como a ORALL) que se revelam adequadas para endereçar as necessidades dos OPS (...ou que) quanto ao Mercado de segmentos terminais de baixo débito, e ao contrário do preconizado no SPD, a MEO considera que também deve ser segmentado geograficamente, em moldes semelhantes, acrescentando-se ao critério da utilização da ORAC e ORAP a utilização da ORALL, atendendo à possibilidade real, demonstrada na prática, da prestação de circuitos alugados de baixo débito com base nesta oferta”.

Releve-se, contudo, que, e conforme referido acima, a ORALL não pode ser utilizada em áreas (de central) onde os operadores não estão coinstalados (áreas menos densas ou remotas), não podendo nunca garantir, como a Vodafone pretende, uma “presença em todo o território português”, a não ser que os operadores passem a se coinstalar nas restantes centrais locais da MEO (i.e. em cerca de 1 400 das mais de 1 600).

Neste contexto, a ANACOM entendeu iniciar o presente procedimento com uma consulta prévia ao mercado sobre eventuais propostas de alteração à ORALL, as quais foram analisadas e incluídas no SPD, o que permitiu, de modo totalmente transparente, aos operadores e à MEO pronunciarem-se sobre este projeto de decisão.

As alterações à ORALL preconizadas no SPD decorrem assim de propostas concretas e fundamentadas das entidades interessadas e, mais, com larga experiência, numa oferta que têm vindo a utilizar há mais de uma década. Não pode assim a ANACOM aceitar a alegação da MEO de que tais medidas não se encontram “fundamentadas (na “imprescindibilidade”) face aos problemas concretos devidamente estruturados” nem os seus benefícios identificados, o que foi feito, em primeira linha pelos próprios beneficiários.

Relativamente à necessária análise custo-benefício, a ANACOM entende tê-la feito, de forma fundamentada, a um nível mais qualitativo, medida a medida. Obviamente, esta Autoridade reconhece não ter realizado uma análise custo-benefício quantificada, tanto ao nível dos custos (operacionais e com eventuais penalidades) para a MEO como ao nível dos benefícios para os beneficiários, tão só porque não dispõe de informação, muito menos com o detalhe necessário, sobre os sistemas (de informação) e sobre o número de

¹⁵ Ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1342496>.

acessos/serviços impactados por estas medidas. Acresce que, ao nível dos benefícios, a avaliação quantificada só se poderá realizar no futuro após a aplicação efetiva das medidas em concreto. A própria MEO, que procedeu à quantificação da estimativa de custos, não quantificou de forma detalhada os benefícios.

Por outro lado, a ANACOM reconhece que a execução de algumas medidas terá impacto nos procedimentos da MEO, atualmente suportados em processos automáticos e informatizados, e que implicarão desenvolvimentos de SI (com impacto nos investimentos - CAPEX) e a realocação de recursos humanos. Contudo, não é expectável que o custo de implementação das deliberações projetadas represente cerca de 10% do valor dos proveitos estimado pela MEO para 2018 relativo à componente de desagregação de lacetes da ORALL. Com efeito, este valor de proveitos para 2018 avançado pela MEO poderá estar subestimado, pois a MEO parece assumir uma maior diminuição do parque face à tendência atual e, por outro lado, o valor acrescido de custo associado ao pagamento de eventuais penalidades e de realocação de recursos humanos (que representaria, segundo a MEO, quase 5% desses proveitos), poderá estar sobrestimado, desde logo porque se a MEO reforçar as equipas operacionais (maior custo com recursos humanos) então não aumentará o seu incumprimento e não terá que incorrer no pagamento de (mais) compensações.

Acresce que, de acordo com os dados de custeio (Sistema de Custeio Analítico, SCA) relativo à ORALL para 2016, a margem da MEO com este serviço é de **[IIC]** **[FIC]** de euros, pelo que esta empresa poderá, à partida, suportar o CAPEX estimado para a implementação das medidas sem incorrer em prejuízo (que em termos contabilísticos é essencialmente amortizado em vários anos), mesmo que esta margem se venha também a reduzir no futuro, por via da redução do parque de lacetes desagregados.

Sem prejuízo, também da análise na especialidade a seguir, a ANACOM entende que poderá haver condições para uma redução tanto do CAPEX como dos prazos associados à implementação das medidas se a MEO executar um projecto global e coordenado, já que algumas das alterações têm impacto nos mesmos SI da MEO, nomeadamente a API de Reposição ORALL, o **[IIC]** **[FIC]** ou o **[IIC]** **[FIC]**, assumindo-se que a MEO apresenta na sua resposta ao SPD os custos e prazos associados individualmente a cada projeto/medida.

No capítulo seguinte, realizar-se-á a análise na especialidade, medida a medida.

3. Apreciação na especialidade

Neste documento os pontos deliberativos do SPD são designados sinteticamente por ‘a Dn’ (a deliberação n).

3.1. Propostas da MEO para a simplificação da ORALL e nova versão da oferta

D 1. A MEO pode alterar a ORALL, no sentido de a simplificar e a tornar mais eficiente, eliminando:

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

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

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

D 1.4 Os indicadores relativos a pedidos manuais no procedimento de desagregação do lacete local (com a informação nos relatórios “sem SI ORALL”), bem como os indicadores sem qualquer pedido dos beneficiários¹⁶.

D 2. Quanto ao ‘Serviço de Acesso à Informação’, deve a MEO garantir que os beneficiários continuam a ter acesso a toda a informação necessária para poderem tomar decisões informadas sobre a utilização (ou não) da ORALL, nomeadamente sobre a cobertura das (e numeração associada às) áreas de central.

¹⁶ Concretamente: i) eliminar, nas várias folhas, a referência a Grupo PT Portugal; ii) eliminar, na folha “Parque de acessos”, a desagregação por tipo de acesso (‘Acesso completo – banda larga’, ‘Acesso completo – banda estreita’ e ‘Acesso partilhado’), mantendo a desagregação por PA e por operador beneficiário; iii) eliminar, na folha “Lacetes Ativos”, vários indicadores (uns com referência a “sem SI ORALL” e outros sem pedidos); iv) eliminar, na folha “Lacetes não Ativos”, vários indicadores (com referência a “sem SI ORALL”); e v) eliminar, na folha “Coinstalação”, vários indicadores, sem pedidos..

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

A MEO concorda com a D1, permitindo simplificar a oferta, eliminando os serviços que não têm procura ou que não se revelam adequados, face ao atual estado de declínio da mesma. Sem prejuízo, a MEO refere que a proposta de decisão da ANACOM relativa ao ‘pedido de reanálise via IVR’ (procedimento de reparação) é tardia, tendo feito há 2 anos o correspondente pedido.

Contudo, a MEO não concorda com a D2, reiterando (a comunicação de 10 de maio de 2017) que “o esforço envolvido na atualização da informação disponibilizada no âmbito do serviço de Acesso à Informação é desproporcional e injustificado face à evolução que se regista na procura dos serviços abrangidos pela ORALL”, e considera que apenas deve ser disponibilizada a informação pertinente para efeitos de coinstalações em novos PA mediante pedido do beneficiário, endereçando totalmente as necessidades dos beneficiários, não se justificando assim, no entender da MEO, a proposta de decisão da ANACOM que implica a manutenção do esforço da MEO em atualizar uma informação atualmente “desnecessária”¹⁷.

Não concedendo, e caso a ANACOM decida manter esta obrigação, que considera totalmente desproporcional e injustificada, a MEO tenciona eliminar a informação “Inf_coinstal.pdf – Capacidade para coinstalação física em SdO e viabilidade de coinstalação em regime de espaço aberto” por se encontrar duplicada, dado que essa mesma informação consta do Anexo 2 da oferta.

Finalmente, relativamente à D3, a MEO releva que o procedimento de “deslocalização de lacetes” que consta da ORALL seguiu os princípios da deliberação da ANACOM de 17 de fevereiro de 2010 aplicáveis aos casos de “deslocalização de lacetes” por motivos imputáveis à MEO, não tendo sido, até agora, objeto de deliberação ou de comentário a respeito do prazo em causa por parte dos beneficiários. Não obstante, a MEO não se opõe

¹⁷ A posição é reforçada, segundo a MEO, face ao histórico dos acessos realizados pelos beneficiários a este serviço, sendo que no período de 2013 a 2017, registaram-se [IIC] [FIC] acessos ao SI ORALL por parte de utilizadores dos beneficiários ([IIC] [FIC]).

à D3, propondo alterar as condições do capítulo “9. Procedimento de deslocalização de lacetes desagregados e de equipamento coinstalado em PA da MEO” (Anexo 6 da ORALL)¹⁸.

A **Oni** não se opõe à D1.1, D1.3 e D1.4, mas tem sérias reservas quanto à eliminação do procedimento de ‘pedido de reanálise via IVR’ no procedimento de reparação das avarias (D1.2). Isto deve-se ao facto de, alegadamente, nem sempre o técnico da MEO informar telefonicamente a Oni sobre a conclusão da reparação ou então ligar, mas sem dar informação clara sobre essa conclusão. Nestes casos, não sendo claro se a avaria foi considerada reparada pela MEO e subsistindo o problema, considera a Oni fundamental que o beneficiário possa pedir a reanálise da situação, sem que seja aberta uma nova avaria pela MEO.

Relativamente à D1.3, a **Vodafone** considera que a referida listagem deverá ser mantida, uma vez que permite aos beneficiários acautelarem e anteciparem eventuais condicionantes à sua atividade comercial nesses locais, para além de assegurar a transparência necessária aos beneficiários sobre a evolução dos referidos constrangimentos na rede de cobre da MEO e a sua devida avaliação, nomeadamente para se assegurarem as necessidades de comunicações de clientes empresariais e entidades públicas, com maior nível de exigência¹⁹.

Para a Vodafone não é proporcional que (também) tal obrigação seja eliminada atendendo à evolução da procura de lacetes do âmbito da ORALL, uma vez que os fatores inerentes estão relacionados com a inadequação dos parâmetros e níveis de qualidade possibilitados pela ORALL face às exigências dos clientes finais.

Assim, e uma vez que já existe esta obrigação, entende a Vodafone que a sua manutenção não acarretará custos significativos e habilitará os beneficiários de informação relevante para a utilização da ORALL e por conseguinte, assegura as alternativas técnicas que esta

¹⁸ **“ii) Deslocalização por motivos não imputáveis à MEO**

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

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

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

¹⁹ Segundo a Vodafone, tal preponderância e relevância da ORALL foi inclusive reforçada pela atuação da ANACOM no contexto da revisão do Mercado 4, a qual ficou aquém das expectativas dos operadores alternativos. Segundo aquele operador, o Regulador, ao determinar definições de mercado infranacionais e, por conseguinte, a imposição de obrigações à MEO em consonância com estas definições geográficas restritivas, inviabilizou ou limitou significativamente a capacidade dos operadores alternativos de prestarem serviços de elevada qualidade a clientes empresariais e entidades *multi site*.

oferta permite na provisão de serviços de banda larga fixa e ofertas de pacote e, em especial, permite adequar as suas estratégias comerciais e de satisfação dos seus clientes.

Entendimento da ANACOM

Relativamente às dúvidas da Oni sobre a D1.2, a ANACOM lembra que, conforme referido no SPD, o procedimento de ‘pedido de reanálise via IVR’ não tem tido qualquer utilização. Por outro lado, mantém-se o procedimento de, imediatamente após a conclusão da reparação da avaria, a MEO proceder à comunicação por telefone através do seu IVR do fecho da avaria (podendo o beneficiário posteriormente, discordar da reparação da avaria e solicitar a redistribuição da mesma).

Quanto às preocupações da MEO, a ANACOM clarifica que não pretende manter ou até reforçar os requisitos atuais de disponibilização de informação sobre lacetes, antes pelo contrário, tendo aceite a proposta da MEO de simplificação da oferta e de eliminação de procedimentos duplicados ou desnecessários, ao aceitar, por exemplo, a eliminação do envio de listagem sobre constrangimentos à coinstalação (na D1.3), dado que atualmente o que existe na prática são desmontagens de equipamento coinstalado, pelo que não se prevê escassez de espaço ou outros constrangimentos, antes o oposto. Neste contexto, não se pode aceitar a argumentação da Vodafone relativamente a este ponto, não existindo à partida qualquer condicionante na desagregação de lacetes, e não sendo espectável que este operador venha no futuro a investir em equipamento de coinstalação para tal (tendo também em conta que com o investimento da MEO em fibra haverá libertação de espaço nas suas centrais, quer com equipamento que serve a rede de cobre quer de blocos no repartidor principal).

No entanto, caso a MEO venha a identificar a existência de constrangimentos face a um pedido concreto, a MEO deve continuar a apresentar ao beneficiário o orçamento, a data prevista para a sua resolução e eventual informação adicional, de acordo com o que já está previsto no ponto 5 do Anexo 6 da ORALL, como previsto na D1.3.

A preocupação do regulador (na D2) é de garantir que os beneficiários da ORALL mantêm o acesso a um conjunto mínimo de informação necessária para poderem continuar a utilizar esta oferta (recordando-se que atualmente ainda são desagregados mensalmente cerca de mil lacetes não ativos), não se pretendendo obrigar a MEO a “*manter uma informação atualmente desnecessária*”, reconhecendo-se a reduzida utilização do SI ORALL para este efeito.

Finalmente, a ANACOM aceita a proposta da MEO para as alterações a introduzir no Anexo 6 da ORALL, para o cumprimento da D3.

Face aos argumentos aduzidos, a ANACOM entende manter inalteradas as Deliberações D1 a D3.

3.2. Fornecimento do lacete local

3.2.1. Imprecisões das moradas dos clientes

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

A **MEO** não concorda com a medida, realçando que não é demonstrada a causa dos problemas da invalidação de moradas de instalação, nem que a introdução das coordenadas geográficas é uma solução para o mesmo, e que não se apresenta qualquer avaliação do impacto da sua decisão, nomeadamente, sobre: i) os custos de desenvolvimento e custos operacionais adicionais a incorrer pela MEO e também pelos beneficiários; ii) a viabilidade técnica da medida, que implica a existência e disponibilidade de ferramentas automáticas de localização de moradas com base em coordenadas geográficas (de operacionalização não imediata, atendendo aos necessários desenvolvimentos de SI); e iii) a degradação previsível dos prazos de resposta de elegibilidade e do aumento esperado das penalidades por incumprimento do prazo.

Segundo a MEO, a D4 em nada contribui para resolver os alegados problemas dado que, de facto, as coordenadas geográficas não correspondem a uma morada, mas eventualmente à localização (bidimensional) de um edifício, não podendo ser nunca utilizadas para localizar uma fração num edifício²⁰.

E a alusão da ANACOM à D12 do SPD da ORCA e ORCE (de 23 de março de 2017) para justificar a adoção desta medida na ORALL reforça a necessidade de se inteirar prévia e devidamente das condições das ofertas grossistas e, conseqüentemente, dos impactos técnicos, operacionais e económicos inerentes a alterações dos processos e SI nas mesmas, sendo muito superior no caso da ORALL dado que, por exemplo, ao nível dos SI

²⁰ Não parecendo à MEO que se pretenda implementar um sistema de coordenadas tridimensionais para localizar no espaço as moradas de instalação dos lacetes.

de instalação, a ORALL utiliza vários sistemas *legacy* [IIC] [FIC], alguns dos quais já não são passíveis de desenvolvimentos. Alega a MEO que o Mercado 3 é totalmente distinto do Mercado 4, com realidades não comparáveis por vários fatores²¹, não sendo os remédios regulatórios transferíveis de forma ligeira de um mercado para o outro.

A este respeito, a MEO recorda que a atual ‘API de Provisão de Circuitos’ já contém campos opcionais para a indicação da informação de localização em termos de latitude e longitude, o que não acontece na ‘API de Provisão da ORALL’ e nos SI de análise de elegibilidade associados, que não estão preparados para receber essa informação, implicando um desenvolvimento de raiz, cuja viabilidade técnica é questionável, para contemplar campos específicos para tal e para suportar um novo algoritmo e fluxos de tarefas de validação da informação de morada conjuntamente com a das coordenadas geográficas, dado que nenhum processo de provisão da MEO é efetuado tendo por base coordenadas. Refere ainda a MEO que, no caso da ORCA e ORCE, dado o volume de pedidos e o valor intrínseco dos serviços, pode efetuar, caso se revele necessário, um tratamento manual dos pedidos, algo que é inviável na ORALL, quer devido ao volume de pedidos (razão pela qual foram criados automatismos na ORALL), quer pelas condicionantes em termos de SI, como referido.

Adicionalmente, a MEO relembra a sua não concordância com a D12 do SPD da ORCA e ORCE por razões de impossibilidade técnica, dado que não acede à base de dados dos CTT para validação de moradas²². Neste contexto, defende que a preocupação da ANACOM, a respeito da não rejeição pela MEO das moradas caso estejam em conformidade com as dos CTT, está já, em grande medida, acautelada nos atuais procedimentos de validação de moradas.

Para a MEO, o que, de facto, resolveria as situações que se verificam de morada incorreta seria os beneficiários efetuarem a pré-validação das moradas que colocam nos seus pedidos, incluindo se estão ou não a respeitar as normas de validação da ‘API de Provisão ORALL’ (doravante API), como entende demonstrar.

²¹ Entre os quais, segundo a MEO, um muito relevante para este efeito, que é o volume de pedidos de instalação dos serviços prestados no âmbito das ofertas associadas a cada um deles, sendo [IIC]

[FIC].

²² Não obstante reconhecer que as moradas constantes do site dos CTT até são semelhantes às do “Roteiro da MEO”.

Segundo a MEO, o atendimento e provisão dos pedidos de elegibilidade para instalação de lacetes de cobre é um processo com elevado nível de automatismo, sendo a interação com os beneficiários suportada na API²³, pelo que salienta, desde logo, que qualquer alteração ao processo de elegibilidade não deveria conduzir a uma degradação do desempenho atual do processo, nomeadamente, através da redução dos automatismos existentes e/ou introdução de procedimentos manuais.

Sublinha a MEO que a API contém uma especificação detalhada para o envio da informação de moradas de instalação dos lacetes, havendo campos estruturados específicos para registar as componentes de morada [na mensagem 'WSPedidoLaceteSoapIn (tipoEncomenda=ACI)']. A respeito da “Tabela IV – Designativos de Morada”, a MEO apresenta excertos da mesma para comentar os exemplos de erros “Travessa em vez de Trav.” ou de “Lote em vez de N.º” referidos pela ANACOM.

Designativo	Designação	Descrição	Abreviatura
TS	TRANSVERSAL	Condomínio	COND
TV	TRAVESSA	Edifício	ED
UZ	URBANIZAÇÃO	Entrada	EN
		Loja	LJ
		Lote	LT
		Res-do-Chão	RC

Refere a MEO que, segundo a especificação, o erro “Travessa em vez de Trav.” não pode ocorrer, dado que o campo de designativo de morada está normalizado, tendo o beneficiário que utilizar o designativo de morada “TV” e, de forma análoga, as regras de validação de morada não permitem “Lote em vez de n.º”, na medida em que as referências de Lote e N.º podem não identificar a mesma porta ou edifício nos casos de atribuição de novos números de polícia após a conclusão da construção de loteamentos urbanísticos²⁴.

Segundo a MEO, a normalização de moradas na API teve como propósito a minimização de erros e de moradas incorretas, assim como melhorar a localização do lacete de cobre e outros equipamentos de ligação à morada. Adicionalmente, e para assegurar a interação

²³ Acresce que a MEO está obrigada, sob pena de incorrer em penalidades, a efetuar a verificação de dados do cliente e elegibilidade do lacete local, análise do lacete e agendamento, num prazo máximo que considera muito exigente (4 dias úteis ou 9 dias úteis, neste caso quando existe necessidade de orçamento).

²⁴ É frequente que em urbanizações relativamente recentes o antigo identificador “lote” e o novo identificador “número” de polícia com numeração igual, identifiquem diferentes edifícios.

da validação de moradas com os beneficiários, a especificação de API define um conjunto sistematizado e desagregado de erros de morada:

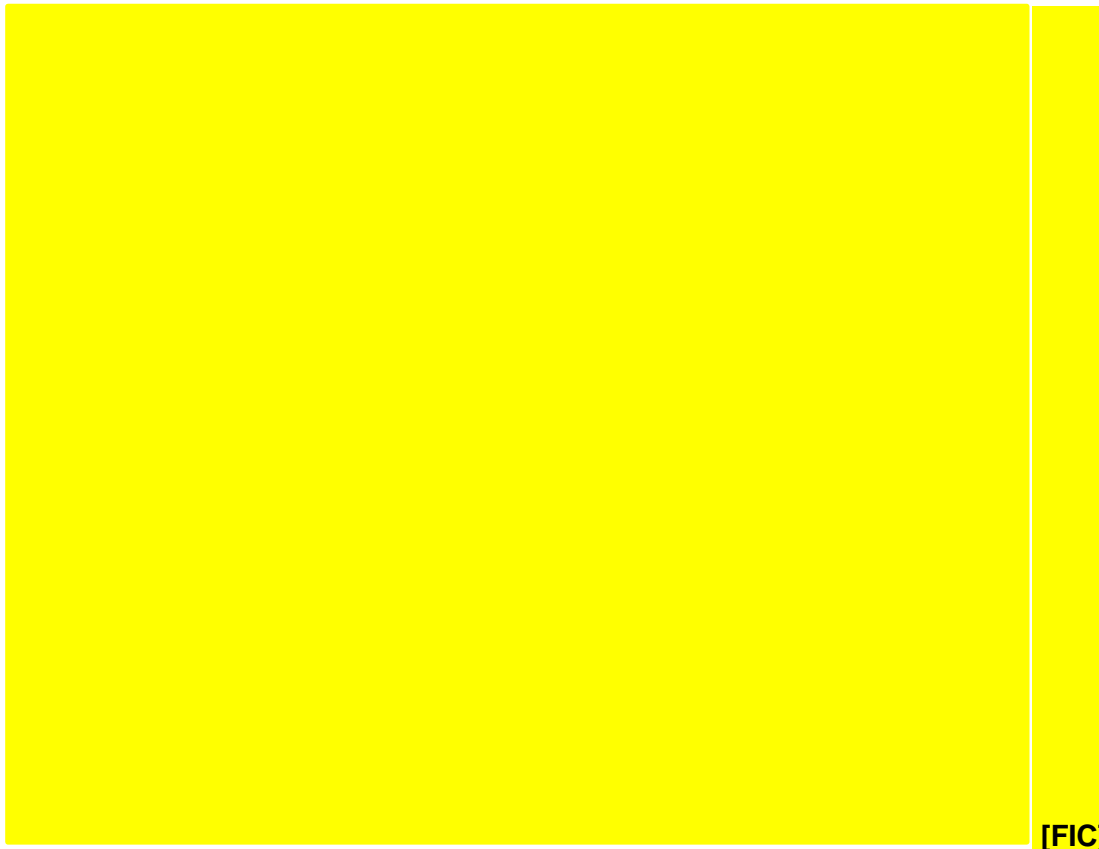
ERRO	DESCRIÇÃO	Estado enviado OOL
51E3071	Morada inexistente. Nº porta nao existe	R2
51E3072	Morada inexistente. Arruamento inexistente	R2
51E3073	Morada inexistente. Codigo postal errado	R2
51E3074	Morada inexistente. Indicativo/titulo nao existente	R2
51E3075	Morada inexistente. Indicadores de nº de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

A MEO apresenta alguns casos reais (de junho de 2017²⁵) de moradas incorretas e identifica causas possíveis para o problema, recorrendo, para o efeito, a informação constante do site dos CTT²⁶, concluindo que a grande maioria (quijá a totalidade) destes casos de rejeição poderiam ser evitáveis com um esforço adicional ligeiro por parte do beneficiário de adequação da morada às regras de validação da API (responsabilidade que compete ao beneficiário, já que, como princípio basilar, a MEO não altera a informação de morada que aquele coloca num pedido).

A MEO defende que os seus argumentos evidenciam a desproporcionalidade da D4, imposição, como outras que envolvam desenvolvimentos de SI, que não será de implementação imediata, não inferior a **[IIC]** **[FIC]**, sendo sempre necessário compatibilizar as capacidades de desenvolvimento de SI da MEO e dos beneficiários, por forma a definir um prazo de implementação que evite disrupções no serviço ORALL. Sem prejuízo de discordar desta proposta de decisão, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimentos de SI decorrentes da implementação das novas funcionalidades implícitas à D4: **[IIC]**

²⁵ Exemplos que não se apresentam neste relatório por conterem informação estritamente confidencial.

²⁶ http://www.ctt.pt/feapl_2/app/open/postalCodeSearch/postalCodeSearch.jspx#addressSearchPanel, que permite identificar moradas associadas a códigos postais.



Em conclusão, tendo também em particular conta a estimativa de CAPEX para o eventual desenvolvimento de SI para implementar a D4 ([IIC] [FIC] euros), a MEO considera-a desenquadrada da realidade da ORALL, não fundamentada, desproporcional e não razoável.

A **NOS** concorda com a D4, na medida em que elimina a obrigação que, na prática, até agora existe, de o beneficiário ter de submeter pedidos coerentes com a base de dados interna da MEO (a qual só esta conhece), mesmo quando desatualizada, o que implica, por um lado, rejeições sucessivas de pedidos sem que exista razão para tal e, por outro, incentiva a perpetuação de erros de cadastro que possam existir nos sistemas da própria MEO.

A **Oni** acolhe positivamente a D4, pois considera que contribuirá para evitar atrasos no processo de provisão.

A **Vodafone** saúda a D4, permitindo diminuir o número de pedidos de fornecimento rejeitados. No entanto, a Vodafone defende que deverá ser especificado que tal informação possa ser remetida por email enquanto os beneficiários adaptam, num prazo razoável, a sua API com os desenvolvimentos informáticos necessários para incluir a informação das

coordenadas geográficas de forma automatizada, garantindo-se assim uma melhoria imediata dos procedimentos atuais da ORALL e, conseqüentemente, da capacidade dos beneficiários para atender às expectativas dos seus clientes.

Entendimento da ANACOM

Os beneficiários acolhem positivamente a D4, ainda que a Vodafone defenda dever prever-se um prazo para a adaptação dos SI dos beneficiários, propondo que a informação das coordenadas seja remetida à MEO por email durante esse prazo (período transitório).

Já a MEO discorda da medida, nomeadamente pelas condicionantes em termos de SI e por acarretar um tratamento manual dos pedidos, *“algo que é inviável na ORALL”*, segundo a própria.

A ANACOM reconhece que, na generalidade dos casos em que há alterações que impactem diretamente nas API e nos SI em operação, haja custos de adaptação e prazos para a sua concretização. Esta Autoridade também já reconheceu, por diversas vezes, a importância dos (procedimentos e) automatismos associados ao tratamento do(s) pedidos de) acesso grossista, com enormes ganhos de eficiência e redução de custos e prazos.

Por outro lado, releva-se que, em qualquer oferta grossista de acesso físico, não é tecnicamente possível ou sequer economicamente viável disponibilizar procedimentos totalmente automáticos, existindo na esmagadora maioria dos casos, necessidade de intervenção humana numa parte do procedimento.

Ora, de acordo com a MEO, os pedidos de elegibilidade associados a lacetes não ativos (LNA) do Tipo A, à partida pedidos tratados automaticamente por serem sem orçamento/instalação de material²⁷, correspondem a cerca de 1/3 do total de lacetes desagregados²⁸. Assim, a maioria (2/3) dos pedidos (de elegibilidade) dos beneficiários não é, nem poderia ser, tratada automaticamente, sendo os prazos de resposta da MEO muito mais dilatados²⁹ dada a complexidade do procedimento, envolvendo necessariamente um tratamento manual dos pedidos (dada a necessidade de, nomeadamente, preparar um orçamento específico). Não se pode, assim, aceitar a argumentação da MEO sobre esta

²⁷ Dado o curto prazo de resposta da MEO, não superior a 1 dia útil para 95% de ocorrências (para todos os beneficiários), sendo o prazo objetivo de 4 dias úteis. Adicionalmente, o prazo máximo de resposta efetivo da MEO para pedidos de elegibilidade do lacete local com SI ORALL é bastante inferior a 1 hora útil (para 95% de ocorrências).

²⁸ Constituindo o volume de pedidos de LNA praticamente o volume total de pedidos de fornecimento de lacetes desagregados.

²⁹ Por vezes ultrapassando (num mês) o “Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete, orçamento e agendamento com SI ORALL (com necessidade de orçamento)” objetivo definido de 9 dias úteis para 95% das ocorrências.

matéria. A D4, aliás, tem como objetivo evitar uma “*degradação do desempenho (...) do processo*” ao se pretender evitar a situação de rejeição de pedido, por morada incorreta, rejeição essa origina atrasos e “procedimentos manuais” (independentemente da causa).

Por outro lado, e por maior importância que os automatismos tenham nos ganhos de eficiência de um procedimento, há situações em que os custos associados à sua implementação/alteração podem ser desproporcionais face a esses ganhos. Parece ser o caso na situação em apreço, em que a MEO apresenta um cenário de desenvolvimento dos seus SI com um muito longo prazo de implementação (superior a [IIC] [FIC]) e com elevados custos (de [IIC] [FIC] euros), existindo ainda os custos de desenvolvimento a suportar pelos beneficiários na atualização da sua API (e dos seus SI).

Acresce que, conforme a MEO salienta, há casos³⁰ de rejeição que poderiam ser evitáveis com um “*esforço adicional ligeiro*” por parte do beneficiário de adequação da morada às regras de validação da API (responsabilidade que compete ao beneficiário, já que a MEO não altera a informação de morada que aquele coloca num pedido). A ANACOM aceita este argumento, que é fundamentado nos casos reportados pela MEO na sua pronúncia, devendo os beneficiários, previamente ao envio do pedido de elegibilidade/desagregação, garantir *a priori* o cumprimento das regras de preenchimento dos campos estruturados específicos para registar as componentes de morada [na mensagem ‘WSPedidoLaceteSoapIn (tipoEncomenda=ACI)’].

Não obstante, e para outros casos que não de incorreto preenchimento dos campos, a ANACOM mantém o entendimento que a informação sobre as coordenadas geográficas pode contribuir para resolver alguns problemas na identificação de uma morada/edifício³¹, nomeadamente por desatualização ou erro de cadastro na base de dados da própria MEO. Aliás, deverá a MEO, sempre que detete, ou lhe seja comunicado, tal erro ou desatualização, corrigir a sua base de dados de moradas.

Assim, os beneficiários devem poder associar a um pedido a informação as coordenadas geográficas da morada do seu cliente (adicionalmente à verificação do correto preenchimento dos campos específicos de morada), podendo a MEO, em caso de não

³⁰ Segundo a MEO, a grande maioria, quiçá a totalidade.

³¹ Ainda que se reconheça que não podem ser utilizadas para localizar uma fração/andar num edifício.

identificação da morada ou incoerência, e se aplicável³², utilizar aquela informação para continuar o tratamento do pedido ao invés de o rejeitar “automaticamente”.

Se não for possível a inclusão desta informação nos atuais SI/API, o beneficiário deverá poder submetê-la via email, num dado momento do procedimento. Obviamente que não será possível, nestas circunstâncias, manter o automatismo da atual API, ainda que este também não possa ser mantido após a deteção de uma incongruência na morada. Atualmente, a MEO parece rejeitar automaticamente um pedido quando há “problemas” no campo da morada, mas é precisamente essa “rejeição automática” que se quer prevenir. Em qualquer caso, o eventual esforço adicional manual (por parte da MEO e dos próprios beneficiários) deverá compensar as ineficiências associadas à (eventualmente evitável) rejeição de pedidos, minorando os transtornos ao cliente final pelo atraso provocado.

Adicionalmente, esta alteração de procedimentos, com a eventual utilização do email (se não for possível a inclusão desta informação nos atuais SI/API, por exemplo num outro campo), não deve implicar custos diretos relevantes de desenvolvimento (sendo, caso existam, muito inferiores aos apresentados pela MEO na sua pronúncia).

Assim, e face aos argumentos invocados, a ANACOM entende dever alterar a D4 nos seguintes termos:

D 4. A MEO não pode recusar uma morada de um local/PTR indicada pelo beneficiário, quando este associa ao pedido – nomeadamente via email se não for possível a inclusão desta informação nos atuais SI/API – as correspondentes coordenadas geográficas (excluindo-se os casos de incorreta ou não identificação do andar/fração no pedido) e cumpre as regras de preenchimento dos campos estruturados específicos para registar as componentes de morada na API.

3.2.2. Não fornecimento do lacete e fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário

D 5. Deve o técnico da MEO no terreno, caso não tenha acesso ao local para concluir o fornecimento (por ausência do cliente, por desencontro ou por não conseguir encontrar a morada), informar imediatamente o beneficiário do facto,

³² Não o é, por exemplo, para localizar uma fração/andar num edifício.

aguardando no mínimo 15 minutos para que a situação seja resolvida (pelo beneficiário).

A MEO assinala, em primeiro lugar, que eventuais situações em que não consegue concluir a instalação do lacete não ativo (LNA) pelos motivos indicados na D5 são, acima de tudo, penalizadoras para si própria, já que são os técnicos da MEO que fazem deslocações em vão, por vezes repetidamente, na tentativa de conseguir desagregar o lacete, sendo que, até à presente data, tais deslocações não são faturadas aos beneficiários, não obstante serem da sua responsabilidade.

Releva a MEO que já implementou, desde 2014 e na sequência de algumas reclamações de um beneficiário³³, parte da D5, existindo um procedimento para a realização de chamada telefónica pelo técnico da MEO para o (*call center* do) beneficiário quando não consegue aceder às instalações do cliente para concluir a desagregação do lacete, permanecendo o técnico da MEO no local, ao telefone, enquanto, em paralelo, a equipa do beneficiário tenta desbloquear a situação (junto do seu cliente final)³⁴.

Contudo, na última análise que efetuou, a MEO verificou que, não obstante a chamada ser realizada pelos seus técnicos na quase totalidade dos lacetes, poucas foram as situações que foram desbloqueadas pelo beneficiário. A experiência da MEO demonstra que é praticamente impossível os beneficiários conseguirem contactar o seu cliente final e este desbloquear a questão do acesso a casa para ser viável a conclusão da instalação do LNA, considerando assim a MEO injustificado e altamente penalizador que lhe seja imposta a paragem de um técnico durante um período de 15 minutos³⁵, dados os custos envolvidos e a muito reduzida probabilidade da situação ser resolvida.

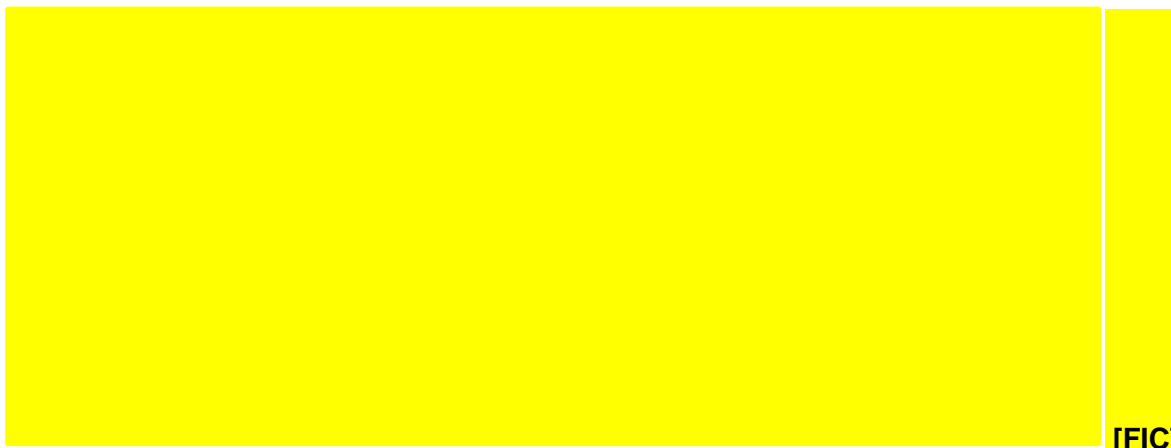
Assim, a manter-se a D5, a MEO está convicta de que se voltará à situação equivalente à dos 15 minutos de espera dos técnicos da MEO por uma chamada do beneficiário para solicitar a reanálise da avaria, que tantos custos tem acarretado à MEO, sem ter havido qualquer melhoria no processo por falta de adesão/resposta por parte dos outros beneficiários.

³³ Esse beneficiário, no seu IVR de atendimento de desagregações assistidas, tem uma opção denominada de “cliente ausente” para atender este tipo de situações.

³⁴ Procedimento que é periodicamente reforçado junto das suas equipas que efetuam desagregações de LNA.

³⁵ Assumindo a MEO que a referência a “mínimo” no texto da decisão é um lapso dado que caso contrário o técnico poderia ter que permanecer no local *ad eternum*.

Sem prejuízo, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimentos de SI decorrentes da implementação das novas funcionalidades implícitas na D5³⁶: [IIC]



Por outro lado, e ainda que reconhecendo não existir qualquer motivo específico previsto na ORALL para rejeitar ou cancelar instalações de lacetes em “zonas inseguras”, a MEO considera que tal não se revela necessário porque são poucos os casos problemáticos em que, em casos extremos, pode não ser viável a desagregação do lacete.

Neste contexto, a MEO apresenta um exemplo recente, dos poucos que refere existirem, que será enquadrável nesta problemática e que, inclusive, evidencia o esforço notável para provisionar o serviço e tendo cumprido o procedimento acima descrito do técnico ligar para o *call center* do beneficiário. Em síntese³⁷, a MEO fez, entre 23 de junho e 21 de setembro, 8 deslocações a um “bairro problemático” para a desagregação de 1 lacete, tendo em pelo menos uma das deslocações solicitado acompanhamento policial suportando os encargos do mesmo, o que prova, segundo esta empresa, o esforço efetuado para instalar os serviços que lhe são solicitados, mesmo para zonas consideradas inseguras.

A **NOS** concorda com a introdução desta obrigação. Contudo, de modo a garantir uma melhor capacidade de resposta por parte do beneficiário, defende a NOS que se deve garantir uma comunicação prévia da MEO ao beneficiário no sentido de informar se uma

³⁶ Segundo a MEO, os beneficiários terão também de efetuar desenvolvimentos no IVR para receber dados na chamada (n.º do lacete, informação se é cliente ausente/desistência cliente ou conclusão do lacete).

³⁷ Não se apresentando o exemplo neste relatório, pois contém informação de natureza confidencial.

determinada instalação de um LNA do Tipo A³⁸ irá, ou não, requerer a deslocação de um técnico às instalações do cliente³⁹.

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

Finalmente, a NOS considera que este procedimento não elimina as situações de “falsas pendências de cliente invocadas pela MEO”, ou seja, quando o técnico da MEO diz que se encontra na morada sem conseguir aceder ao local, mas o cliente (do beneficiário) está, ao mesmo tempo, a afirmar que ninguém (da MEO) se encontra no local. Para estas situações, defende a NOS que o regulador deverá prever que, caso o beneficiário disponibilize um documento assinado pelo cliente onde este afirme que, na janela horária especificada, estava em casa e nenhum técnico da MEO apareceu, o tempo de instalação do lacete não será interrompido devendo ser contabilizado como um período da responsabilidade da MEO.

A **Oni** considera muito positiva a D5, entendendo que melhora aspectos de coordenação entre os técnicos da MEO e do beneficiário durante a instalação e de informação prestada ao beneficiário sobre a instalação realizada, acolhendo propostas suas.

A **Vodafone** defende uma mais assertiva e exigente a imposição de obrigações à MEO⁴⁰, concretamente a aplicação de penalidades nas situações incorretamente tipificadas como “impossibilidade de acesso ou cliente ausente”, um mecanismo que considera mais eficiente para mitigar este tipo de comportamento por parte da MEO e/ou os incentivos para o perpetuar e que não terá um impacto material para assegurar a sua implementação e manutenção e traduzindo-se, uma vez mais, numa melhoria significativa dos procedimentos e níveis de serviço permitidos pela ORALL

Segundo a Vodafone, uma não aplicação de compensações aos beneficiários vai permitir que os técnicos da MEO continuem a usar abusivamente do fecho por ‘cliente ausente’ quando, porventura, os motivos pelos quais não conseguem efetuar a desagregação estão relacionados com outras razões que não a de ausência do cliente.

³⁸ Sem necessidade de instalação de material.

³⁹ Para as de Tipo B e C (com necessidade de instalação de material) será sempre precisa essa deslocação.

⁴⁰ Operador que, no entender da Vodafone, continuará reiteradamente (uma vez que se mantém os incentivos) a promover uma interação com os beneficiários que limita ou dificulta a sua capacidade de prestar serviços de qualidade, serviços esses que concorrem diretamente com as ofertas de retalho da MEO.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece, face aos argumentos (e exemplos) da MEO que podem ocorrer situações em que, apesar dos seus (repetidos) esforços, não é possível concluir com sucesso o processo de desagregação.

Por outro lado, a MEO já terá implementado parte da D5, com a realização de chamada telefónica para o beneficiário, permanecendo o técnico da MEO no local, ao telefone, enquanto, em paralelo, a equipa do beneficiário tenta desbloquear a situação junto do seu cliente final. No entanto, segundo a MEO, tal procedimento tem sucesso reduzido, no sentido em que normalmente os beneficiários não conseguem desbloquear a situação. Ainda assim, existindo informalmente este procedimento, o qual segue em linhas gerais o sentido do disposto na D5, e estando em operação, então deve ser incluído na ORALL, não devendo implicar custos de desenvolvimento de SI/API (ou sendo muito inferiores aos apresentados pela MEO na sua pronúncia).

A proposta da Vodafone sobre a necessidade de prever penalidades a aplicar à MEO não está fundamentada, não bastando alegar que os técnicos da MEO usam abusivamente do fecho por 'cliente ausente'.

Por outro lado, a proposta da NOS⁴¹ iria tornar ainda mais complexo o procedimento (com alterações adicionais nos SI/API) e não se percebe em que medida beneficiaria o processo, já que o problema existe quando a equipa da MEO no terreno não consegue aceder às instalações do cliente final (nomeadamente ao RGE, no caso dos LNA Tipo A) e na janela definida e acordada previamente (assumindo-se que este é sempre informado pelo beneficiário)⁴². Também a proposta da NOS de extensão do período (mínimo) de presença do técnico para 30 minutos não parece razoável, particularmente face aos argumentos da MEO e face à ineficiência que apresenta.

Neste particular, a ANACOM mantém o entendimento de que é importante que o técnico da MEO tente, enquanto no terreno, desbloquear a situação junto do beneficiário, minimizando a ineficiência e o atraso associados à necessidade de retomar o

⁴¹ De comunicação prévia da MEO sobre se a instalação de um LNA do Tipo A irá, ou não, requerer a deslocação de um técnico às instalações do cliente.

⁴² Segundo o Anexo 7 da ORALL (secção 4.2): "*Relativamente ao agendamento para os trabalhos de fornecimento do lacete, deverão ser observadas as seguintes particularidades:*

i) A MEO indicará, aquando da notificação da elegibilidade do lacete, do resultado dos testes ou orçamento, conforme aplicável, o dia e o período (manhã ou tarde) para a instalação e fornecimento do lacete. Só serão considerados agendamentos para dias úteis e os trabalhos serão efetuados durante as horas normais de trabalho (9h às 17h00)".

procedimento, e daí a inclusão do período “mínimo” indicado na D5. Este procedimento é ainda útil para despistar possíveis situações de falsas alegações de cliente ausente, sendo que caso não haja tal telefonema não será aceitável o motivo “cliente ausente”. No balanço entre a necessidade de um contacto expedito entre o beneficiário e o cliente final e a minimização do tempo de espera do técnico da MEO, considera-se que este período poderá ficar limitado a um máximo de 15 minutos.

Assim, face aos argumentos apresentados, a ANACOM entende dever alterar a D5 no seguinte:

D 5. Deve o técnico da MEO no terreno, caso não tenha acesso ao local para concluir o fornecimento (por ausência do cliente, por desencontro ou por não conseguir encontrar a morada), contactar e informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando, no máximo 15 minutos, até que o beneficiário informe se a situação foi ou não resolvida. Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 da ORALL.

Quanto à implementação nos SI da MEO, releve-se que há outras propostas “de orçamento” relativas aos mesmos sistemas (e.g. D17), pelo que a mesma poderá ser feita em conjunto.

3.2.3. Informação imediata sobre a conclusão dos trabalhos realizados no cliente final

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

Segundo a **MEO**, os indicadores demonstram um elevado grau de cumprimento dos procedimentos definidos atualmente⁴³ e, para além da chamada IVR efetuada no final da desagregação, o beneficiário recebe posteriormente a informação da conclusão da desagregação via API, estando o tempo máximo para envio desta informação também definido na ORALL, pelo que considera que aquele detém, em tempo útil, a informação

⁴³ Número 4.2 do Anexo 7 da ORALL: “a MEO efetua uma confirmação telefónica para um número gratuito do OOL no ato da desagregação do lacete, sendo que posteriormente confirmará formalmente a conclusão da desagregação”.

necessária para evitar deslocações dos seus técnicos antes da concretização efetiva da instalação do lacete. A MEO sustenta que caso o beneficiário agende a intervenção das suas equipas para uma determinada data sem a prévia confirmação da conclusão da instalação por parte da MEO, o risco operacional deve ser assumido por aquele, até porque não é pressuposto do processo a presença de ambas as equipas na fase de instalação.

Neste contexto, nota a MEO que o referido no SPD, e que fundamenta a proposta de decisão em causa, não corresponde à realidade. Os agendamentos que são efetuados no processo de provisão de LNA visam apenas garantir o acesso às instalações do cliente para efeitos da realização dos trabalhos necessários⁴⁴, pelo que discorda da D8, incluindo o pagamento de uma compensação respeitante a um indicador que não existe na ORALL e com uma condição que não está prevista na oferta em termos do processo de provisão.

A **NOS** discorda do modo como esta alteração é proposta, na medida em que:

- i) Por um lado, condiciona a compensação por incumprimento de um procedimento pela MEO a uma ocorrência que nada tem a ver com esse incumprimento. Isto é, se a MEO incumprir com o prazo definido para a comunicação da desagregação, deve ser penalizada independentemente de existir um técnico do beneficiário na morada do cliente.
- ii) Por outro lado, cria uma situação que originará elevada (e recorrente) litigância no apuramento dos valores associados às compensações, pois não é possível documentar a presença ou não de um técnico num dado local (até porque os técnicos da MEO e da NOS não têm, necessariamente, de estar presentes no mesmo local), a uma dada hora.

Neste contexto, a NOS considera que a MEO deverá proceder ao pagamento da compensação sempre que não cumpra com o prazo de 1 hora para a realização do telefonema, independentemente de se concluir, ou não, da presença, em determinada hora e local, de um técnico do beneficiário.

Para a **Oni**, a D8 é, também, muito positiva, no mesmo sentido das deliberações anteriores (D5 a D7).

⁴⁴ A MEO não entende [IIC]

Entendimento da ANACOM

A ANACOM compreende os argumentos da MEO, mas mantém o entendimento de que se deve manter uma comunicação da conclusão da desagregação do lacete por parte da MEO, e que esta deve ser imediata, tornando mais eficiente o processo e evitando deslocações precoces do beneficiário (e nessa circunstância, o risco de agendamento extemporâneo da deslocação da sua equipa deve ser assumido pelo beneficiário).

Já quanto à compensação a pagar pela MEO no caso de deslocação do técnico do beneficiário, admite-se que, de facto, tal deslocação não está prevista no Anexo 7 da ORALL, relativamente à desagregação de LNA. Assim, e tendo também em conta o exposto na secção seguinte, a ANACOM entende dever manter o princípio subjacente à D8, mas suprimindo a imposição de uma penalidade associada à deslocação da equipa do beneficiário.

Assim, a D8 será alterada da seguinte forma, passando a D6 (isto é, precedendo as anteriores D6 e D7):

D 6. Deve a MEO proceder à comunicação telefónica no momento em que conclui a desagregação de um lacete não ativo (no prazo máximo de 1 hora). Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 (secção 4) da ORALL.

3.2.4. Identificação correta na API do PD e do borne

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

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

A **MEO** refere que, atualmente, remete ao beneficiário, via API, na resposta de elegibilidade dos LNA, a informação do PD e do borne.

Segundo a MEO, em casos pontuais, por razões técnicas, o PD e/ou o borne podem ser alterados durante a instalação do lacete, mas tal informação apenas é relevante para o beneficiário nos casos dos lacetes terminados num Repartidor Geral do Edifício – RGE

(tipo A⁴⁵ e C RAL A), dado que o beneficiário terá que efetuar a ligação, no RGE, entre a rede MEO e a rede de cliente final. Nos restantes LNA (tipo B, C RAD e C RAL B), a MEO termina a instalação do lacete nas instalações do cliente final, não havendo por isso qualquer necessidade técnica do beneficiário ter a informação (correta) do PD e borne.

Conforme exposto a respeito da D8, a MEO efetua, aquando da desagregação do lacete, uma chamada para o beneficiário, fornecendo, se houver alteração do PD e/ou borne, tal informação, competindo ao beneficiário registar nos seus SI a informação em causa. De acordo com a informação de que dispõe, salvo situações muito pontuais onde, por erro, tal possa não ter acontecido, e que são prontamente resolvidas pela MEO, este processo tem ocorrido sem registo de problemas. Sem prejuízo, a MEO entende que os (interlocutores dos) beneficiários que atendem estas comunicações podem e devem solicitar aos técnicos da MEO essa confirmação, nos LNA em que tal é relevante.

Assim, a MEO considera que o princípio subjacente à D6 está já a ser cumprido, no pressuposto de que é aceite que a informação é transmitida na comunicação telefónica suprarreferida.

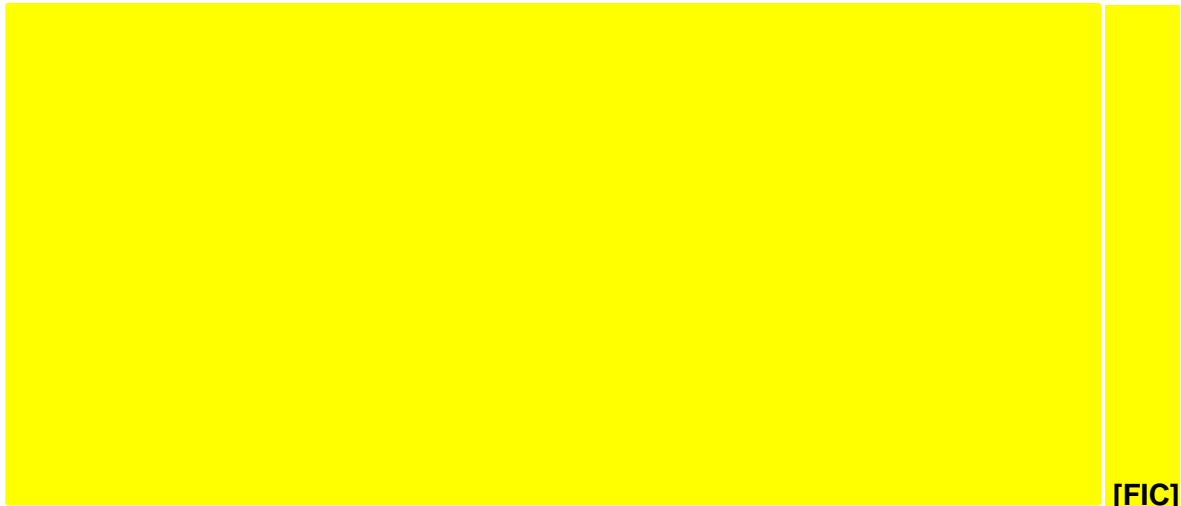
Contudo, nota a MEO que não existem indicadores estatísticos sobre a quantidade de situações em que ocorreram alterações dos PD e/ou borne, nem das situações em que os seus técnicos poderão não ter informado os beneficiários. Para se ter esta informação/indicadores, teriam que ser desenvolvidos os IVR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

Refere ainda a MEO que apenas um beneficiário, cujo volume de pedidos é residual, suscitou a pretensão de receber através da API a informação de alteração do PD e/ou borne, que já hoje lhe é transmitida pelo técnico da MEO. Segundo a MEO, caso, por absurdo, se considerasse o envio da informação via API, essa situação teria um tal impacto, quer nos sistemas de suporte à provisão quer em termos de recursos humanos, que envolveria necessariamente um aumento do tempo de fornecimento do LNA e a necessidade de se desenvolver uma nova versão de API⁴⁶, disruptiva face à versão em

⁴⁵ Refere a MEO que os pedidos de LNA tipo A representaram [IIC] [FIC] do universo de pedidos de instalação concluídos no 1º semestre de 2017, sendo que [IIC] [FIC] apenas solicitou a instalação de [IIC] [FIC] LNA tipo A neste período.

⁴⁶ Como também, em termos de processo, o técnico teria que registar a mesma [IIC] [FIC] para que a informação chegasse à API sendo então transferida para o operador.

vigor, com custos e prazos elevados, estimados, considerando um cenário possível de implementação, em: **[IIC]**



Ainda no que diz respeito à D6, e quanto ao referido pela NOS nos contributos solicitados pela ANACOM⁴⁷, a MEO realça que nem todas as situações referidas correspondem a alegados erros desta empresa na provisão dos serviços. De acordo com a informação de que a MEO dispõe, existem fundamentalmente duas situações que estão na génese dos problemas indicados, designadamente situações em que uma morada pode ser servida por mais do que um PD e situações onde a ausência de informação do cliente e/ou deficiente especificação da morada pode conduzir à atribuição de recursos que podem não ser os mais indicados. Segundo a MEO, em ambos os casos não existe um erro da MEO, sendo situações pontuais, que resolve em prazos que considera razoáveis, pelo que, nesta fase do ciclo de vida da ORALL, considera que não se justifica a imposição de medidas adicionais relativamente a esta matéria, sendo que tão pouco foi apresentada informação quantitativa sobre o volume de casos ocorridos.

A MEO discorda totalmente da D7, diretamente associada à anterior (D6), salientando ter implementado um procedimento que implica uma chamada do seu técnico aquando da instalação do lacete, na qual transmite ao beneficiário toda a informação relevante que este possa necessitar para prosseguir com o processo de instalação do cliente.

⁴⁷ "Deverá ser assegurado que eventuais erros de instalação relacionados com a ligação a pontos de distribuição (PD) errados, ou cuja ligação é feita no PD quando deverá ser assegurada ao nível do Repartidor Geral do Edifício, deverão ser devidamente sancionados na oferta. Em particular, deverá ser assegurado que a contabilização do prazo de instalação continua a ser contabilizado até que seja assegurada ativação correta do acesso. Esta proposta assume particular relevância num contexto em que, com regularidade, procedimentos relativos a mudanças de PD por instalação em PD errado, ou outras regularizações associadas à ligação dos clientes em lacetes do tipo B, são resolvidas em prazos superiores a 2 semanas".

Refere ainda a MEO que desenvolveu um SI para suporte ao apuramento dos PQS de instalação que, caso esta decisão venha a ser imposta, deixará de ter informação necessária para proceder ao respetivo cálculo, sendo que tal resultará num aumento muito relevante do esforço efetuado no apuramento dos níveis de qualidade de serviço realizados.

Para a **NOS** a D6 e a D7 são adequadas e endereçam as suas preocupações. A NOS considera que a disponibilização da informação correta terá que ser assegurada obrigatoriamente através da API de provisão ORALL por forma a que qualquer erro identificado (PD errado) e a sua resolução corram via API, assegurando-se assim ao beneficiário a possibilidade de medição correta do prazo de instalação. No entender da NOS, deve ainda ter-se em conta que a informação correta do PD e do borne deverá constar em todos os tipos de pedidos de instalação de LNA, quer sejam Tipo A, B (com instalação de materiais) ou C (com orçamento).

A **Oni** considera a D6 e a D7 muito positivas, uma vez que, a seu ver, melhoram aspectos de coordenação entre os técnicos da MEO e do beneficiário durante a instalação e de informação prestada ao beneficiário sobre a instalação realizada, acolhendo as suas propostas.

Entendimento da ANACOM

Segundo a MEO, aquando da desagregação do lacete, já é realizada uma chamada para o beneficiário, fornecendo, se houver alteração do PD e/ou do borne, tal informação, que só será necessária no caso dos LNA Tipo A, sendo que a NOS sustenta que a informação correta do PD e do borne deverá constar em todos os tipos de pedidos de instalação de LNA. Sem prejuízo, há que ter em conta que cerca de um terço dos LNA instalados serão daquele tipo e que a MEO não tem informação sobre a quantidade efetiva de casos em que tal informação não foi fornecida (ainda que se reconheça poder haver situações em que tal não seja erro e/ou sua responsabilidade).

A ANACOM entende que é da responsabilidade da MEO garantir que a informação técnica sobre os seus lacetes que é transmitida aos beneficiários está atualizada, não se aceitando a sugestão da MEO para que sejam os próprios beneficiários a solicitar aos técnicos da MEO uma confirmação.

Naturalmente, também não se pode aceitar a argumentação da MEO para a necessidade de desenvolvimento de uma nova API (“*disruptiva*”), de elevado valor e prazo de execução,

desde logo porque, conforme descrito na ORALL, “*Na resposta de elegibilidade dos lacetes não ativos a MEO [já] envia, via API, a informação do PD/RGE e do par/posição no PD/RGE*”. Adicionalmente, a própria MEO atualizará os seus cadastros/SI no caso de alterações no PD e/ou borne, pelo que não haveria necessidade de alocar recursos adicionais.

Contudo, a ANACOM pretende garantir tão só que a informação sobre eventuais alterações seja transmitida com a máxima celeridade e eficiência, pelo que se admite que a informação de alteração de PD e/ou borne seja realizada formalmente pelo técnico da MEO no terreno, sem prejuízo de eventual confirmação posterior via API. Note-se que a D6 não estabelece a obrigatoriedade de a comunicação ser realizada por API, pelo que a ANACOM irá alterar o texto do SPD para acomodar esta possibilidade, mantendo-se, contudo, o sentido da D6.

Como se preveem menos ocorrências (a própria MEO refere situações apenas pontuais), entende-se não ser necessário prever desde já penalidades para o incumprimento desta comunicação formal da MEO, sendo que se forem reportados à ANACOM casos concretos, recorrentes, de problemas a este nível, esta Autoridade ponderará fazê-lo.

Neste contexto também se mantém a D7, pois não haverá alteração no procedimento, havendo uma formalização do atualmente existente, pelo que também não haverá alterações ao nível do apuramento/cálculo dos PQS, sendo certo que se a informação de alterações for realizada logo após a conclusão (com a comunicação nos moldes atuais) não haverá impacto nos indicadores de qualidade de serviço.

Assim, conforme disposto na secção anterior, haverá uma reordenação das deliberações D6 a D8:

D 7. Deve a MEO informar o beneficiário, na comunicação da conclusão do processo de instalação de um lacete não ativo, sobre a identificação definitiva e correta do PD e do borne (caso tenha existido alteração na informação prestada inicialmente).

D 8. O prazo de instalação continua a correr até que a informação correta seja transmitida pela MEO ao beneficiário.

Ou seja, na agora D6 (anterior D8) consagra-se a obrigatoriedade da comunicação imediata, pela MEO, da conclusão da instalação de um LNA e, na D7 (anterior D6), a

obrigatoriedade de, adicionalmente, a MEO informar sobre eventuais alterações de informação.

3.3. Reparação de avarias

3.3.1. Resolução de desagregações sem sucesso

D 1. Deve a MEO alterar o Anexo 7 da ORALL no sentido de o beneficiário poder comunicar à MEO, no prazo máximo de 2 dias corridos, uma desagregação incorreta de um lacete não ativo, devendo a MEO concluir esta desagregação nos prazos máximos definidos para o nível *Premium 2*, devendo ser aplicada a respetiva penalidade em caso de incumprimento dos mesmos.

A **MEO** considera fortemente penalizadora a D9, nomeadamente em termos de prazos, valores potenciais de compensação e complexidade de implementação, apesar de o SPD não apresentar qualquer informação quantitativa sobre a eventual problemática⁴⁸.

Pelo contrário, considera a MEO que o atual procedimento é já suficiente para endereçar potenciais problemas que existam em resultado do processo de desagregação⁴⁹, notando que o número de lacetes solicitados pelos beneficiários como *Premium 2* é inferior a **[IIC]**

[REDACTED]

[FIC] o que significa, no entender da MEO, que os níveis de serviço definidos não são razoáveis.

Entende a MEO que, aumentar o universo de avarias deste tipo para efeitos de cálculo e apuramento dos indicadores de reposição de serviço, com a inclusão de “avarias” associadas a problemas de desagregação de LNA (sendo que, na opinião da MEO, importa

⁴⁸ A MEO refere que **[IIC]**

[REDACTED] **[FIC]**. Segundo a MEO, a desproporcionalidade do pretendido e a não apresentação de dados quantitativos deveria desde logo ter levado a ANACOM a ponderar de forma crítica esta questão.

⁴⁹ Sempre que o beneficiário deteta um problema num LNA logo após a sua desagregação, deve efetuar uma participação de avaria, sendo a mesma tratada e resolvida pela MEO em conformidade com o nível de serviço do lacete solicitado pelo operador (Normal, *Premium 1* ou *Premium 2*). Estas avarias são consideradas pela MEO no cálculo e apuramento dos indicadores de reposição de serviço.

definir que situações correspondem de facto a “desagregações incorretas”) que, a existirem, manifestamente não são resolúveis no prazo em causa (6 horas lineares)⁵⁰, implica, segundo a MEO, que se lhe está a impor um aumento do montante das compensações a pagar aos beneficiários, o que considera absolutamente desproporcional e não fundamentado, pelo que manifesta a sua total discordância e oposição relativamente à D9 proposta.

E ainda que reconheça que pontualmente existem desagregações incorretas de LNA⁵¹, designadamente situações em que não foi concluída a instalação do lacete ou o mesmo foi ligado num PD que pode não ser o mais indicado para a morada em causa, a MEO salienta tratem-se de problemas de instalação de LNA⁵², não sendo razoável que a resolução dos mesmos seja transferida para a esfera da reposição, impondo a sua resolução num prazo que dificilmente será cumprido (designadamente 6 horas lineares).

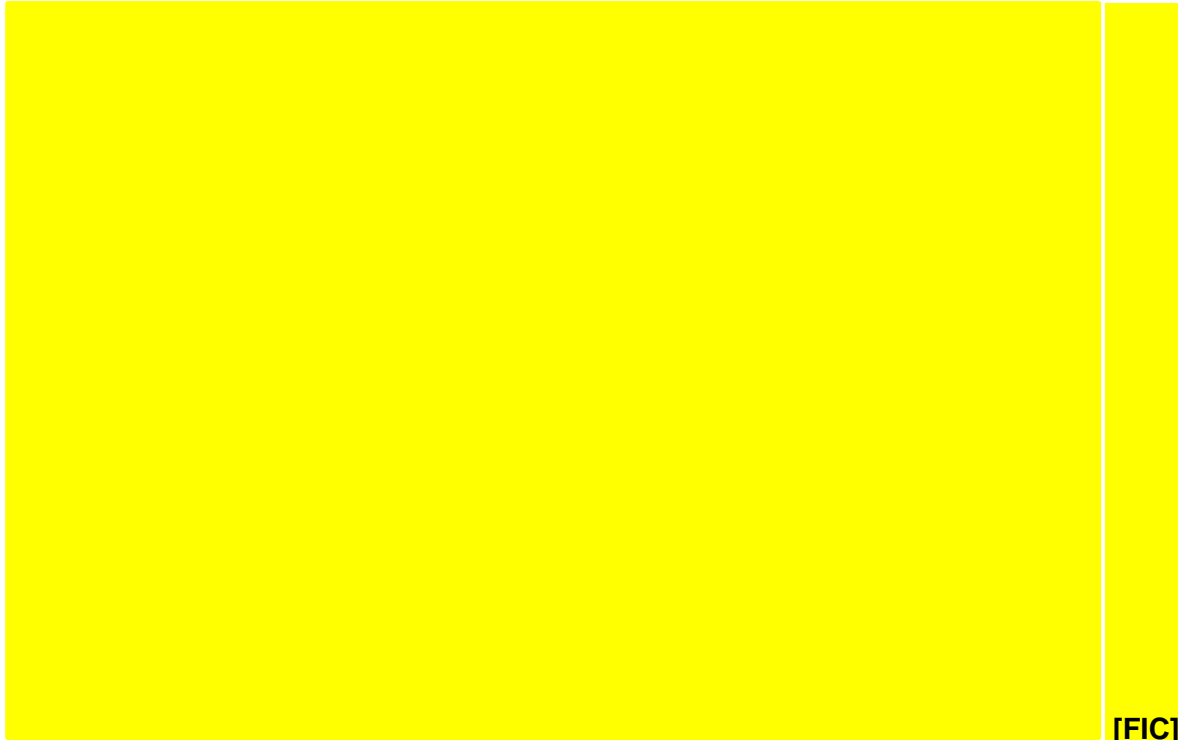
Sem conceder, e caso a ANACOM pretenda manter alguma alteração da ORALL a respeito desta matéria, a MEO apenas admite como razoável que seja acrescido no tempo de instalação do LNA em causa o tempo que decorre entre a participação pelo beneficiário da desagregação incorreta e a notificação pela MEO da resolução dessa situação. Defende a MEO que eventuais participações indevidas de desagregações incorretas pelos beneficiários deverão ser tratadas como se de participações incorretas de avarias se tratassem.

⁵⁰ Segundo a MEO, no limite, desagregações incorretas de LNA podem corresponder a situações em que a construção do lacete não foi concluída sendo que tal não consegue ser solucionado em tão curto espaço de tempo.

⁵¹ Contudo, no entender da MEO, não correspondem a desagregações incorretas aquelas em que a MEO procedeu à instalação do lacete num PD que serve a morada indicada pelo operador, não obstante o PD em causa poder não ser o mais indicado para servir o cliente final. Segundo a MEO, estas situações nem são resolvidas através de participações de avarias, mas sim por interação com a gestão comercial de *wholesale*.

⁵² Cujos prazos de fornecimento (sem testes) são de 10 dias úteis para os lacetes tipo A (sem instalação de material) e de 18 dias úteis para os lacetes Tipo B, C RAD (com instalação de material) e C RAL (com ampliação de rede de acesso local e consequente instalação de material).

Ainda sem conceder, a MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimentos de SI com a aplicação da D9: **[IIC]**



A **NOS** concorda com a D9 no que respeita à possibilidade de comunicação pelo beneficiário à MEO da existência de uma desagregação incorreta, com definição de prazos de resolução e aplicação de penalidade em caso de incumprimento, alegando que atualmente a MEO relega estas situações para “*avarias de pós-venda*” e, em muitos casos, procede ao fecho sucessivo da avaria com o motivo ‘*avaria da responsabilidade do OOL*’, levando ao arrastamento da situação de indisponibilidade de serviço durante semanas e, em alguns casos, meses.

No entanto, para a NOS, o prazo “máximo de 2 dias corridos” não tem em consideração a necessidade de se assegurar a disponibilidade do cliente final para a concretização da intervenção. Para a NOS, esta situação é particularmente importante se a desagregação ocorrer no final da semana, alegando que, sendo o parque da ORALL um parque de clientes (finais) empresariais, não faz sentido impor prazos que requerem intervenções nas instalações do cliente ao fim de semana. Assim, sustenta a NOS dever ser revisto aquele prazo de modo a ter em consideração que é necessário proceder ao agendamento das deslocações com o cliente, o que requer uma janela mais alargada, de 5 dias úteis.

Para a **Oni**, esta deliberação vai ao encontro das propostas de melhoria que apresentou anteriormente, pelo que a acolhe muito positivamente. Aliás, embora o número de pedidos de lacetes seja significativamente inferior ao do passado, a Oni salienta que atualmente os problemas mais significativos estão a ocorrer na fase de entrega, nomeadamente com lacetes sem sincronismo ou não identificados. Assim, a seu ver, é totalmente justificada a adoção da D9.

A **Vodafone** concorda com a D9, mas considera que deverá ser especificado como é que estes casos serão tratados no processo de contabilização de prazos para efeitos de qualidade de serviço e da aplicação de penalidades face ao incumprimento desses prazos, defendendo que sejam calculados a partir da data inicialmente prevista para a desagregação do lacete e não à data de comunicação da desagregação incorreta do mesmo.

Defende a Vodafone que tal garantia visa incentivar a MEO a efetivar a desagregação corretamente logo na data inicial e a refletir adequadamente o nível de desempenho nos indicadores de qualidade de serviço, contemplando como falha o período que medeia entre a data inicialmente prevista para a desagregação e a data efetiva em que a referida desagregação ocorreu e ficou corretamente implementada⁵³, promovendo uma atuação mais célere e efetiva da MEO na resolução dos problemas dos clientes dos beneficiários da ORALL.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece que o volume de lacetes com nível de serviço *Premium 2* é reduzido, tanto em termos absolutos, como relativos (face ao total de lacetes “normais”). Contudo, a ANACOM não espera que no futuro haja uma redução da sua importância relativa, antes pelo contrário, tendo em conta que serão lacetes que, na maioria dos casos, suportam serviços a clientes empresariais, com especiais requisitos de qualidade de serviço (e cada vez mais relevantes para os beneficiários da ORALL). Mas não é esse o ponto fulcral, já que o que a ANACOM pretende evitar é que os beneficiários sejam fortemente prejudicados quando ocorrem “avarias” ou existem desagregações incorretas no período imediatamente posterior à desagregação (e tendo sido esta dada como

⁵³ De forma a ilustrar o solicitado, a Vodafone apresenta o seguinte caso hipotético: numa desagregação que esteja prevista ocorrer no dia 10 de determinado mês, e que seja detetado pelo beneficiário que foi incorretamente implementada e comunicada à MEO no dia 11 (podendo sê-lo até ao dia 12, à luz do previsto na D9), a data relevante para efeito de apuramento de prazo deverá ser o dia 10, uma vez que era esta a data em que a desagregação deveria estar corretamente implementada (e com a qual, genuína e fundamentadamente, o operador beneficiário se comprometeu perante o seu cliente final).

concluída com sucesso pela MEO), quando tal normalmente não deveria ocorrer. A existência de situações deste tipo foi reconhecida pela MEO, ainda que alegue serem pontuais, mas o impacto destes problemas é elevado, já que normalmente resultam na quebra de serviço ao (cliente final do) beneficiário, com prejuízos e consequências quer para o cliente final quer para o beneficiário.

Contudo, esta Autoridade também reconhece que as situações de “avaria” em causa corresponderão, de facto e na prática, a “desagregações incorretas”, pelo que entende dever rever os prazos de resolução impostos, bem como a penalidade associada. Estes devem, contudo, ser suficientemente incentivadores do cumprimento por parte da MEO, não sendo razoável que possam ocorrer situações como as alegadas pela NOS⁵⁴. Ou seja, não se pode manter a situação atual, em que estas “desagregações incorretas” são tratadas como simples avarias, com prazos relativamente alargados de resolução. Mais, não é aceitável o argumento da MEO de que, no limite, desagregações incorretas de LNA podem corresponder a situações em que a construção do lacete não foi concluída sendo que tal não consegue ser solucionado num curto espaço de tempo, pois nesse caso a MEO nunca deveria ter dado como concluída a desagregação do lacete em causa.

Assim, ao invés do nível de serviço *Premium 2*, deve aplicar-se o prazo máximo (e correspondente penalidade) do nível de serviço *Premium 1*, o que permitirá à MEO resolver eventuais problemas e sem entrar em incumprimento.

Neste contexto, deve também aceitar-se (em parte) a proposta da NOS de alargar o prazo para o beneficiário comunicar a desagregação incorreta, que se deverá, assim, fixar em 3 dias úteis, permitindo acautelar os casos referidos por aquele beneficiário (e.g. desagregações perto do final da semana).

Por outro lado, aceita-se a proposta da MEO para que eventuais participações indevidas de desagregações incorretas pelos beneficiários sejam tratadas como se de participações incorretas de avarias se tratassem.

Igualmente se aceita que ao tempo de instalação do LNA em causa deve acrescer o tempo que decorre entre a participação pelo beneficiário da desagregação incorreta e a notificação pela MEO da resolução dessa situação, não podendo ser aceite a proposta da Vodafone de contabilização de todo o tempo que decorre desde a comunicação da

⁵⁴ Em que a MEO, procederá ao fecho sucessivo da avaria com o motivo ‘avaria da responsabilidade do OOL’, levando ao arrastamento da situação de indisponibilidade de serviço durante semanas e, em alguns casos, meses.

desagregação pela MEO, pois esta não controla o processo a partir daquele momento (até ser eventualmente notificada de um problema).

Assim, a D9 é alterada para:

D 2. Deve a MEO alterar o Anexo 7 da ORALL no sentido de o beneficiário poder comunicar à MEO, no prazo máximo de 3 dias úteis, uma desagregação incorreta de um lacete não ativo, devendo a MEO concluir esta desagregação nos prazos máximos definidos para o nível *Premium 1*, devendo ser aplicada a respetiva penalidade em caso de incumprimento dos mesmos.

Ao tempo de instalação do lacete não ativo em causa deve acrescer o tempo que decorre entre a participação pelo beneficiário da desagregação incorreta e a notificação pela MEO da resolução dessa situação.

Finalmente, caso a MEO entenda desenvolver os seus SI/API conforme proposto (para este ponto), deve ter em conta possíveis sinergias com outros projetos de atualização da ORALL (neste ou outro âmbito), mas também de eventuais atualizações quer de outras ofertas grossistas quer dos seus sistemas para uso próprio. Isto de modo a minimizar os custos a suportar pela própria MEO e o prazo de execução, com impacto na operação da oferta (pelos beneficiários).

3.3.2. Utilização e atualização da API

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

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

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

A **MEO** não se opõe à D10, mas entende que qualquer alteração na especificação da API é equivalente a uma alteração à ORALL (sendo parte integrante desta oferta). Assim, e dado que a respeito de alterações à ORALL está já prevista a comunicação com antecedência mínima de 1 mês, sugere a MEO a aplicação do mesmo prazo mínimo.

A MEO concorda naturalmente com o sentido da D11, dado o incentivo económico relevante para a adesão de beneficiário(s) (com um parque de lacetes mais elevado) à API de Reposição ORALL, resultando numa melhoria da eficiência operacional para as partes, objetivos subjacentes à sua proposta. Contudo, para a MEO importa clarificar na decisão final como se procederá à aplicação prática deste novo preço, já que a sua pretensão não era faturar o valor em causa aos beneficiários que tivessem já aderido à API de Reposição ORALL (com o mesmo interesse em utilizar os SI que desenvolveram), mesmo que a percentagem de avarias participadas fosse, por algum motivo, ligeiramente acima de 5%.

Segundo a MEO, esta percentagem de 5% excluída pretende absorver as participações não enquadradas na API e também as efetuadas manualmente por problemas pontuais na API (e.g. a sua instabilidade), conforme explicado na sua carta datada de julho 2015, considerando assim que na sua proposta, a MEO já tinha pressuposto a exclusão “por problemas da MEO”. Adicionalmente, a MEO sustenta que não existem mecanismos definidos para controlar que participações são efetuadas manualmente por problemas da sua responsabilidade, ou não, e que os custos de efetuar tal controlo seriam superiores aos proveitos potenciais. Assim, sugere a MEO que seja clarificado na decisão que nos 5% excluídos de faturação estão previstas as eventuais participações efetuadas manualmente por motivos imputáveis à MEO.

Quanto à D12, a MEO, que sempre considerou todas as participações de avaria no cálculo dos respetivos indicadores, não se opõe ao envio mensal aos beneficiários, até ao último dia do mês “N+1”, de um ficheiro com as participações de avaria solicitadas via e-mail (sem recurso à API) e com data de fim no mês “N” que sejam objeto de faturação.

Para a **NOS**, a mensalidade do lacete inclui quer o custo da infraestrutura quer o custo associado à sua manutenção (incluindo as equipas de suporte à gestão das mesmas), pelo que não identifica qualquer racional para a existência de um custo extraordinário de 3,5 euros, na medida em que esse custo já estará absorvido na referida mensalidade do lacete e para o caso de aberturas indevidas de avarias.

Efetivamente, segundo a NOS, tudo indica que este valor está a ser definido como uma penalização aos beneficiários que optem por não utilizar a API, o que não cumpre, no seu

entender, com o princípio de orientação dos preços para os custos que subjaz à regulação das ofertas grossistas da MEO.

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

Contudo, no entender da NOS importa garantir que essa API assegure a totalidade dos procedimentos atualmente existentes nas ferramentas de comunicação disponíveis, nomeadamente os procedimentos de Reanálise, Telefonema de Fecho efetuado pela MEO, Redistribuição e IC. Com efeito, a disponibilização de uma API de reposição que não contemple todas as funcionalidades das ofertas conduz, no entender da NOS, a ineficiências consideráveis na sua operacionalização por parte dos próprios beneficiários, quer pelos volumes existentes quer pela necessidade de manter várias equipas afetas à gestão de avarias. Considera a NOS que este é o caso da API disponibilizada pela MEO no âmbito da ORALL, na medida em que não acautela, por exemplo, toda a informação associada aos procedimentos de intervenção conjunta ou de redistribuição, impedindo a correta contabilização dos prazos de reparação de avarias que recorrem a este procedimento.

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

A **Oni** apoia a utilização preferencial de meios automáticos na interação com a MEO (via API), pelo que concorda, em princípio, com a D10 e a D11. No entanto, na D11, onde se prevê a aplicação de uma penalidade ao beneficiário que não coloque as comunicações de avarias via a respetiva API, entende a Oni que devem ser explicitamente isentas de penalidades as comunicações manuais de avarias em caso de indisponibilidade da API por motivos que não são imputáveis ao beneficiário.

Relativamente à D10, a **Vodafone** entende que um prazo de notificação de, no mínimo, 20 dias úteis de antecedência para as alterações ou melhorias que a MEO promova na API que não inviabilizem a manutenção do processo de acesso e relação com os beneficiários⁵⁵, é um prazo razoável e proporcional, uma vez que estes terão a liberdade

⁵⁵ Sendo facultativo a realização de desenvolvimentos dos SI por parte dos beneficiários para continuarem a aceder às funcionalidades previstas na ORALL.

de decidir se efetuarão ou não as atualizações dos seus sistemas para beneficiarem dessas eventuais melhorias⁵⁶, sem comprometer os processos e procedimentos já implementados para acederem à ORALL e manterem o acesso a esta oferta⁵⁷.

Segundo a Vodafone, questão totalmente diferente é quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus SI para manterem o acesso à ORALL – a Vodafone distingue estas alterações das anteriores designando-as de “tipo 2” –, que não só deverão ser notificadas com muito maior antecedência, como deverão ser devidamente justificadas pela MEO perante os beneficiários quanto à sua premência e caráter inevitável e obrigatório. Com efeito, refere a Vodafone que a MEO tem promovido alterações à API que obrigam a reformulações significativas dos SI dos beneficiários sem que lhes tenha sido clarificada a necessidade das alterações a introduzir nem os benefícios inerentes das mesmas.

Segundo a Vodafone, os beneficiários veem-se assim confrontados com a necessidade de incorrer em custos e riscos desnecessários ou não fundamentados para a simples manutenção do funcionamento das suas ofertas comerciais baseadas na ORALL, o que não só condiciona a sua atuação comercial⁵⁸, como onera todos os acessos que já tenham provisionados com clientes, uma vez que os beneficiários não poderão deixar de prestar os serviços contratados pelos seus clientes.

Deste modo, a Vodafone defende que a ORALL preveja uma distinção clara dos dois tipos de alterações que podem ocorrer na API em linha com os casos genéricos acima identificados, devendo as alterações do “tipo 2” (uma vez que não partilha da expectativa da ANACOM que não venham a ocorrer tais alterações⁵⁹) serem notificadas com uma antecedência mais alargada – não inferior a 3 meses –, devendo ser acompanhadas da devida justificação, fundamentação e necessidade da sua ocorrência, da indicação clara e

⁵⁶ Segundo a Vodafone, nem todas as alterações da API resultam em melhorias de funcionalidades para os beneficiários da ORALL, podendo muitas vezes apenas beneficiarem a MEO, decorrente de reorganizações de sistemas internos deste operador.

⁵⁷ Um bom exemplo, segundo a Vodafone, de uma alteração deste tipo será a que está prevista no SPD para a D4, onde os beneficiários terão que invariavelmente atualizar e/ou alterar os seus SI para processar automaticamente as coordenadas geográficas da morada do cliente (não podendo a MEO recusar a morada indicada pelo beneficiário através deste procedimento) mas que, caso não enviem essas coordenadas, poderão continuar a aceder às funcionalidades previstas nesta oferta de referência.

⁵⁸ Condicionando, por exemplo, novos pedidos de acesso da ORALL, que são preponderantes, por exemplo, na relação com clientes empresariais e entidades públicas, dado o nível de exigência destes clientes perante os seus prestadores de comunicações eletrónicas.

⁵⁹ Distinção necessária, fruto da experiência de atuação passada da MEO e das alterações solicitadas pelos beneficiários e necessárias para a adequação da ORALL ao mercado atual, em particular, dado o enquadramento regulatório estabelecido pela decisão da ANACOM relativa à análise dos Mercados 3a e 3b para os próximos anos.

rigorosa dos benefícios inerentes à mesma e que entidades auferirão dos benefícios enunciados, bem como, sempre que possível, de procedimentos alternativos até à data da implementação das alterações.

Quanto à D11, a Vodafone considerar (novamente) existir uma situação em que a ANACOM deverá ter uma abordagem mais assertiva perante a MEO e a revisão da ORALL⁶⁰. Contudo, para a Vodafone, o regulador ignora os pedidos de reforço de penalidades que os beneficiários têm recorrente e prementemente requerido para diversos aspectos desta oferta de referência a fim de melhorar a sua atuação comercial, e ainda se propõe a implementar mecanismos que permitam à MEO aplicar penalidades aos beneficiários sem que seja, no mínimo, equacionado um procedimento recíproco de aplicação de penalidades por parte dos beneficiários à MEO nos casos em que as avarias ou pedidos de IC não sejam colocados através da API por causas imputáveis à MEO.

Assim, a Vodafone considera que a atual proposta de deliberação deverá ser eliminada. No entanto – e não concedendo quanto à legalidade da solução –, caso a ANACOM não elimine a D11, a Vodafone defende então que a mesma terá de, no mínimo, ser complementada com:

- i) a especificação clara e inequívoca de que os beneficiários podem aplicar penalidades do mesmo montante – 3,5 euros por participação – para participações de avaria/pedido de IC que não sejam colocadas(os) através da API de reposição de avarias ORALL por motivos imputáveis à MEO, e
- ii) indicação explícita que as penalidades devidas pelos beneficiários à MEO para estas situações só poderão ser aplicáveis se o problema da não colocação das participações via API for imputável a erros/limitações por parte de beneficiários, não podendo estas entidades serem prejudicadas por fatores que lhes são alheios, conforme parece resultar da redação atualmente proposta no SPD.

Entendimento da ANACOM

Relativamente à D10, aceita-se que a comunicação de alteração na especificação da API, sendo equivalente a uma alteração à ORALL, seja feita com a mesma antecedência mínima de 1 mês (já prevista para as alterações à oferta).

⁶⁰ A Vodafone volta a reforçar que as disposições previstas nesta oferta de referência também se têm revelado infrutíferas ou insuficientes para incentivarem a MEO a ter uma atuação que habilite os beneficiários de competirem de forma sustentável e eficiente, sendo que a MEO pouco ou nada faz neste sentido que não seja imposto por via de atuação regulatória.

Adicionalmente, e tendo em conta os argumentos da Vodafone, entende-se razoável determinar um prazo de notificação mais alargado – não inferior a 3 meses –, quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus SI para manterem o acesso à ORALL, alterações que devem ser fundamentadas pela MEO quanto à sua necessidade e benefícios inerentes às mesmas, bem como, sempre que possível, de procedimentos alternativos até à data da implementação das alterações.

Na D11, e face aos comentários recebidos a propósito da referência (formulada pela MEO) a 95% de ocorrências (alterações), a ANACOM irá clarificar na decisão que, de facto, esta medida aplica-se apenas aos beneficiários que não aderiram à API e que os 5% excluídos dizem respeito a eventuais participações não enquadradas na API e excluindo-se todas participações efetuadas manualmente por problemas pontuais na própria API (e.g. a sua instabilidade), isto é, por motivos imputáveis à MEO.

A este respeito, releve-se parecer existir um entendimento, partilhado por todos, de que numa oferta grossista as comunicações e troca de informação (segundo a NOS) “*deveriam desejavelmente ser assegurados através de uma API*”, pelo que não se podem aceitar os argumentos da NOS quanto ao valor aplicável a cada participação de avaria/pedido de IC que não seja colocada(o) através da API de reposição de avarias ORALL. Aliás, a própria NOS reconhece a necessidade de manter várias equipas afetas à gestão de avarias e que os volumes são elevados. Nestas circunstâncias, os automatismos serão sempre preferíveis, na medida do possível, face nomeadamente aos custos de desenvolvimento. Com efeito, e conforme amplamente salientado pela MEO na sua pronúncia, os custos de desenvolvimento dos SI/API da ORALL (e de outras ofertas), já com vários anos de operações e muitos sistemas *legacy*, são muito elevados e a sua implementação prolongada.

Face ao disposto, a ANACOM entende dever alterar a D10 e clarificar a D11:

D 10. Deve a MEO, caso pretenda introduzir melhorias ou retificar determinado aspecto da API, notificar os beneficiários com a maior antecedência possível, no mínimo de 1 mês. Nos casos de alterações substanciais, nomeadamente quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus SI para manterem o acesso à ORALL, esse pré-aviso deve ser no mínimo de 3 meses. A notificação deve conter o detalhe necessário (incluindo eventuais procedimentos alternativos até à data da implementação das

alterações) para evitar perturbações no funcionamento dos serviços no âmbito desta oferta.

D 11. Pode a MEO introduzir um valor de 3,5 euros, aplicável a cada participação de avaria/pedido de IC que não seja colocada(o) através da API de reposição de avarias ORALL e para 95% das ocorrências reportadas pelo beneficiário, excluindo-se as participações efetuadas manualmente por motivos imputáveis à MEO (e.g. problemas pontuais/instabilidade na própria API).

3.3.3. Início da contagem do prazo de reposição de avaria

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

A **MEO** considera que o definido atualmente na ORALL⁶¹ está de acordo com a D13, não havendo necessidade de efetuar qualquer alteração.

Acrescenta a MEO que depois do lacete local estar desagregado não lhe é possível aceder remotamente (estando o mesmo localizado entre as instalações do cliente final e o equipamento do beneficiário), não sendo possível efetuar testes/despistes remotos.

A MEO esclarece ainda que o beneficiário pode realizar pedidos de IC (obrigatoriamente com agendamento) ou participações de avaria, por princípio, sem agendamento, mas podendo ser agendadas pelo beneficiário, desde que após uma comunicação pela MEO de pendência de 'Impossibilidade de acesso ou cliente ausente'. Assim, considera que a informação referida pela Oni "*quando comunica uma avaria à MEO, esta normalmente procede a um despiste inicial e, caso se confirme a avaria, solicita o agendamento de testes conjuntos ou o acesso ao cliente final*" não é aplicável à ORALL.

A **Oni** saúda a D13, dado que determina que o momento de comunicação da avaria pelo beneficiário passa a determinar a contagem do prazo de reparação.

⁶¹ De acordo com o Anexo 12 da ORALL "O início da contagem do tempo de reparação corresponderá a: API: data/hora da receção da mensagem na MEO; e-mail: data/hora da receção do e-mail na MEO".

Entendimento da ANACOM

A ANACOM regista que, de facto, nos termos atuais do Anexo 12 da ORALL, a contagem do tempo de reparação de avaria já se inicia com (à hora d) a participação do beneficiário, pelo que **a D13 será suprimida na decisão final.**

3.3.4. Classificação do motivo de avaria e avarias indevidas

D 14. Deve a MEO remunerar o beneficiário pelo ‘preço de avaria indevida’ e devolver qualquer valor eventualmente cobrado a título de intervenção por participação indevida de avaria, nos casos em que informe que a avaria é indevida e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da responsabilidade da MEO.

D 15. A MEO não deve cobrar o valor por ‘avaría indevida’ quando o despiste inicial seja iniciado, ou o seu resultado notificado ao beneficiário, após o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências.

De acordo com os argumentos apresentados no SPD, a **MEO** considera que a D14 resultará da assunção de pressupostos que não estão de acordo com os procedimentos da ORALL, designadamente que na reposição de um lacete são efetuados testes/despistes remotos e sem necessidade de deslocação ao terreno. De facto, reitera a MEO que num lacete desagregado para outro beneficiário não é possível efetuar testes/despistes remotos e é sempre necessária a deslocação de um técnico da MEO ao terreno (instalações do cliente final do beneficiário e/ou ponto de agregação), conforme exposto relativamente à D13.

Refere ainda a MEO que na ORALL já existe o procedimento de ‘Resolução de discordâncias de motivo de fecho’, que permite aos beneficiários discordar do motivo de fecho da participação de avaria/pedido de IC notificado pela MEO. Nestes casos, se na análise a MEO verificar que o beneficiário tem razão, isto é, que a responsabilidade da avaria/IC é afinal da MEO, o pedido não é faturado, pelo que não concorda com esta proposta de decisão.

A MEO também não concorda com a D15, que considera não aplicável à ORALL, reiterando que neste âmbito não existe a figura de “despistes iniciais” executados pela MEO sobre um lacete de cobre que passou a ser detido pelo beneficiário, deixando a MEO de ter acesso físico ao lacete para efeitos de realização de testes remotos ou despistes

iniciais, sendo o procedimento operacional de reparação de avarias da ORALL distinto do de outras ofertas (nomeadamente, circuitos tradicionais, circuitos *Ethernet* e Rede ADSL PT).

Com efeito, a única forma que a MEO dispõe para analisar e tratar uma participação de avaria é fazendo deslocar os seus técnicos ao terreno para efetuar testes físicos no lacete e resolver a avaria caso a mesma seja da responsabilidade da MEO. Assim, segundo a MEO, não se aplica nesta oferta um mecanismo de despiste que permita detetar a entidade responsável pela avaria numa fase anterior à da deslocação. Adicionalmente, refere a MEO que os prazos máximos de reparação de avarias/pedidos de IC previstos na ORALL não se aplicam a 100% das ocorrências, mas sim a 95% das ocorrências (existindo prazos médios para 100% das ocorrências e não prazos máximos), não entendendo a MEO a referência da ANACOM ao “*prazo de reparação definido para 100% das ocorrências*”.

A **Oni** saúda a D14 e a D15, pois clarificam aspectos relacionados com penalidades por avarias indevidas, acolhendo propostas por si anteriormente apresentadas.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM regista a clarificação da MEO de que não é possível efetuar testes/despistes remotos (a um lacete já desagregado) e é sempre necessária a deslocação de um técnico da MEO às instalações do cliente final do beneficiário (e/ou ponto de agregação), pelo que irá rever e clarificar a decisão, suprimindo aquela referência. Em qualquer caso, a ANACOM não deliberou concretamente sobre esta matéria, apesar das propostas dos beneficiários⁶².

Mais, isto não invalida os princípios subjacentes à D14 e D15, pois do que se trata aqui é, independentemente do tipo do despiste, garantir que, no caso de a MEO apurar inicialmente que uma avaria reportada pelo beneficiário é indevida (tendo fechado e/ou recusado a mesma) e posteriormente se comprova que a avaria em causa existe e é mesmo da sua responsabilidade: i) repara a avaria em causa, com a maior brevidade; ii)

⁶² Cfr. Pág. 39 do SPD: “Os motivos de fecho associados à resolução de avarias referidos pela Oni como RTF e ACD não constam da ORALL, entendendo a ANACOM que seriam propostas da Oni para novas classificações, mas cuja necessidade (para o melhor funcionamento da oferta) não parece fundamental. (...)”

Quanto à classificação CQE (código AVOL02 na ORALL) e ao despiste inicial após participação de avaria, proposto pela Oni e pela NOS para ocorrer num prazo máximo de 30 minutos, a ANACOM entende que a definição de um tempo limite para o despiste inicial de toda e qualquer avaria pode não ser razoável nem proporcional, podendo existir situações de avaria cuja origem e responsabilidade seja impossível de ser diagnosticadas em apenas 30 minutos. Aliás, existem mesmo situações em que existe desacordo quanto à responsabilidade da avaria. (...) ANACOM entende que poderá não ser (atualmente) adequado e proporcional que a MEO altere a comunicação de fecho de avaria, de forma a incluir também informação sobre a existência, ou não, de deslocação de técnico da MEO ao local”.

contabiliza, como tempo de reparação da avaria, todo o período de tempo desde a comunicação inicial pelo beneficiário até à comunicação pela MEO da conclusão da reparação da avaria; e (iii) compensa o beneficiário se esse tempo exceder os prazos máximos previstos na oferta para a reparação de qualquer avaria. Daí a referência aos 100% de avarias, que a MEO refere, na sua pronúncia, não entender.

Em qualquer caso, face aos argumentos da MEO, a D15 irá ser alterada nos seguintes termos:

D 15. A MEO não deve cobrar o valor por ‘avaría indevida’ quando a reparação da avaria seja iniciada, ou o seu resultado notificado ao beneficiário, após o prazo máximo de reparação definido.

3.3.5. Pendências de cliente por impossibilidade de acesso

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

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

Para a **MEO** é surpreendente que a D16 se baseie numa proposta de alteração da NOS, quando este operador continua a não aderir aos sistemas automáticos via API de Reposição ORALL que foram desenvolvidos pela MEO precisamente para aumentar a eficiência do processo de reposição⁶³. Acresce que, no entender da MEO, a implementação desta deliberação, a ocorrer, teria sempre que ser enquadrada na referida API para não degradar o nível de desempenho deste procedimento e o seu nível de automatização.

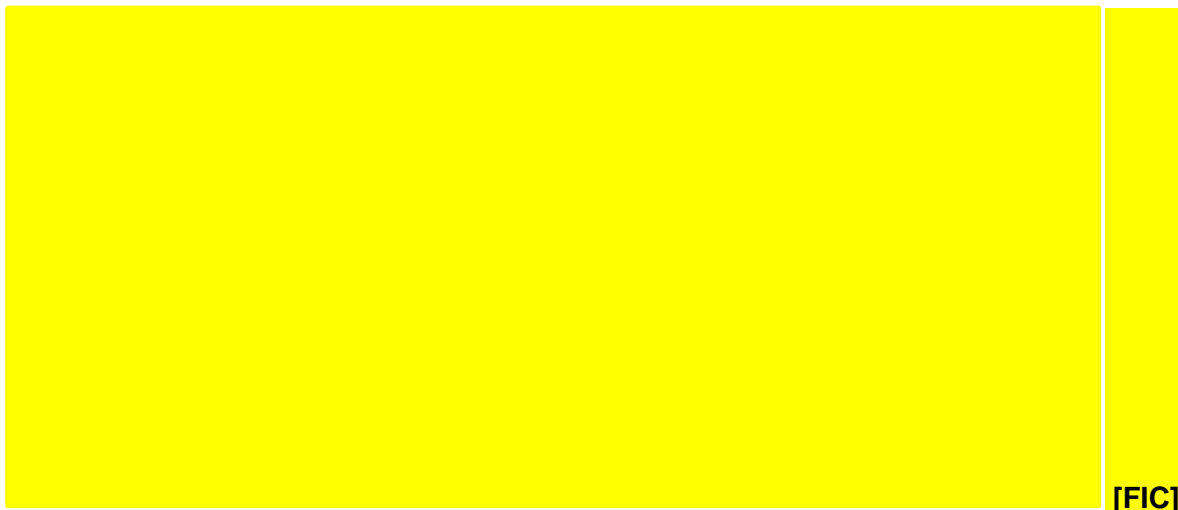
A MEO refere, adicionalmente, que no âmbito do procedimento de participação de avarias compete ao beneficiário “*assegurar o acesso da MEO a essas instalações para a resolução da avaria*”⁶⁴, ou seja, depois de colocar a participação de avaria, o beneficiário deverá

⁶³ Refere ainda a MEO que o procedimento de provisão indicado pela NOS neste ponto do SPD (alínea ii) não se aplica à ORALL.

⁶⁴ A ORALL estabelece, na atividade 8 do procedimento constante do número 7.3.2 do Anexo 12, que “*quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do OOL, caberá a este a responsabilidade de garantir o acesso da MEO a essas*

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

Assim, a MEO considera que a concretização da D16 não gerará benefícios para a melhoria do processo, apresentando um resumo do impacto de um cenário possível de desenvolvimentos de SI para tal: **[IIC]**



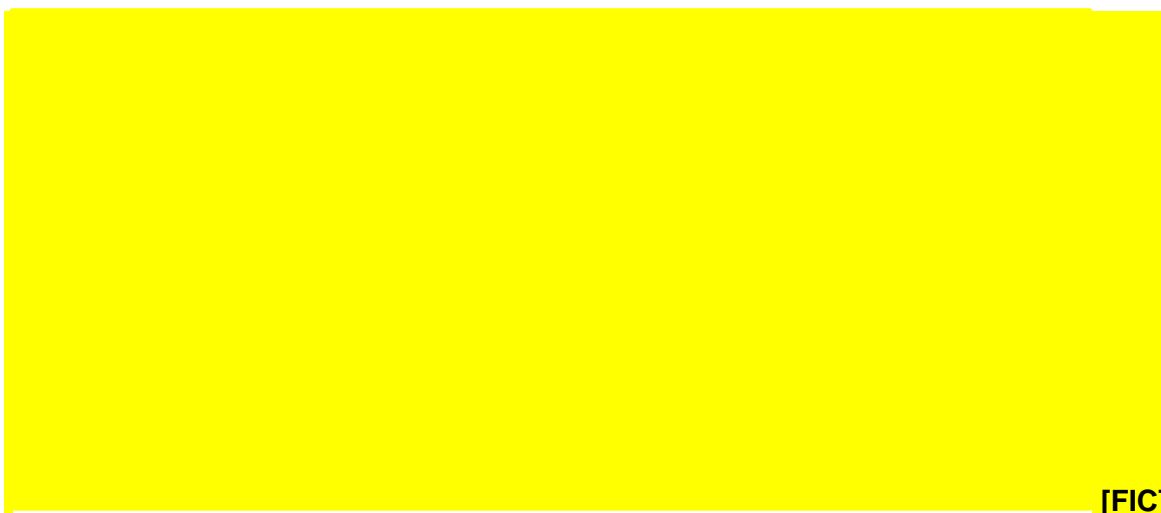
Relativamente à D17, como anteriormente, a MEO realça que a fundamentação apresentada para a decisão aqui preconizada é baseada na reclamação de um beneficiário que ainda não aderiu à API de Reposição ORALL para melhorar a eficiência operacional e o grau de automatismo dos procedimentos de reparação de avarias, os quais já preveem um conjunto de condições que permitem notificar o beneficiário através da comunicação das pendências dos casos de ‘ausência de cliente’ e ‘desencontro’ (a pendência de ‘desencontro’ apenas se aplica a IC), i.e. existem condições na ORALL que permitem informar o beneficiário das situações de cliente ausente, não sendo evidentes e não foram quantificados através de casos concretos ou estatísticas, os benefícios da imposição preconizada nesta decisão.

Por outro lado, a MEO sustenta que a D17 não permitirá, na maior parte dos casos, ao beneficiário resolver ou desbloquear situações de impossibilidade de acesso, colocando

instalações para a resolução da avaria. No caso de avarias em lacetes com nível de qualidade Premium 2 caberá ao OOL contactar o seu cliente final, de forma a assegurar acesso a essas instalações por um período de 6 horas” (sublinhado da MEO)

um encargo adicional à MEO, na medida em que o seu técnico ficará “preso” durante 15 minutos sem qualquer garantia de resolução por parte do beneficiário.

Sem prejuízo, MEO apresenta um resumo do impacto de um cenário de desenvolvimento de SI⁶⁵: **[IIC]**



A **NOS** considera insuficiente (na D17) o prazo de 15 minutos, esclarecendo que será mais adequado um prazo de pelo menos 30 minutos para que seja garantido o desbloqueio destas situações (que, a seu ver, em muitos casos, irão exigir o contacto telefónico com o cliente final e que, por essa razão, requerem um prazo mais alargado).

A **Oni** considera positivas a D16 e a D17, alegando que contribuirão para melhorias importantes no processo de resolução de avarias.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM não pode aceitar a argumentação da MEO de que pelo facto de não ter aderido à API de reposição, um beneficiário não tem legitimidade para propor melhorias numa oferta, tanto mais que a implementação de uma das propostas (na D17) não tem impacto na API.

Também não colhe o argumento da MEO de que estas deliberações não promovem a eficiência do processo de reparação de avarias, que, como a própria MEO salientou,

⁶⁵ A MEO salienta que as participações de avaria/pedidos de IC fechadas com motivo ‘impossibilidade de acesso’ no 1º semestre de 2017 foram de **[IIC]** **[FIC]**, o que representa apenas **[IIC]** **[FIC]**% da totalidade de participações de avaria/pedidos de IC solicitados pelos operadores, não sendo, no entender da MEO, um volume relevante que justifique a introdução de alterações ao processo. Sublinha a MEO que mesmo em IC agendadas para janelas específicas, e onde existe o acompanhamento do técnico do beneficiário, se constatou a existência de pedidos fechados com este motivo (designadamente **[IIC]** **[FIC]**) o que reforça e dá razão à sua posição sobre a D17.

implica obrigatoriamente a deslocação de equipas suas ao terreno. Por outro lado, a proposta da MEO para que o beneficiário colocasse uma “IC direta” tem custos para este e acarreta atrasos, logo ineficiência, no processo de reparação.

Há situações em que não há possibilidade de disponibilizar acesso permanente às instalações do cliente final do beneficiário (e.g., só presença humana no horário normal de trabalho, instalações sem presença humana), pelo que uma notificação prévia é fundamental e uma prática com bom senso e com impacto positivo para todos os intervenientes, incluindo para a MEO, para garantir que as equipas da MEO têm acesso imediato a essas instalações para realizar a reparação da avaria. Entende-se assim manter inalterada a D16.

Quanto à D17, e face ao disposto na D5 (que versa sobre situação similar) e aos argumentos da MEO, a ANACOM entende dever alinhar estas deliberações:

D 17. Caso o técnico da MEO no terreno não tenha acesso ao local para a reparação de avaria (nomeadamente por ausência do cliente), deve contactar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando, no máximo 15 minutos, até que o beneficiário informe se a situação foi ou não resolvida. Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 da ORALL.

Conforme referido anteriormente (D5), poderá haver uma implementação conjunta (D5 e D17) nos SI da MEO, eventualmente reduzindo-se custos e prazos face ao apresentado pela MEO na sua pronúncia.

3.3.6. Procedimentos associados a ‘avarias comuns’ e motivo de força maior

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

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

No que respeita à D18, a **MEO** entende que a ORALL já define de forma clara o conceito de ‘força maior’ e a tipificação de eventos com essa causa⁶⁶, não sendo necessário mais detalhe para os especificar, até porque não é possível detalhar de forma exaustiva a totalidade de casos que correspondem, pela sua natureza, a “*eventos imprevisíveis e inevitáveis cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da MEO*”.

No que diz respeito à identificação dos lacetes afetados por ‘avarias comuns’ que decorrem de causa(s) de força maior, a MEO esclarece que em todas as avarias participadas/pedidos de IC dos beneficiários é-lhes enviada informação se as mesmas estão associadas a avarias comuns quando tal é detetado, independentemente de se conhecer, à data, se a avaria comum decorre de causa de força maior; e com periodicidade trimestral são publicados, no Portal Wholesale da MEO, os comprovativos de eventos de força maior que provocaram avaria nos lacetes e um ficheiro com a correspondência entre as participações de avaria/pedidos de IC e os respetivos comprovativos⁶⁷.

⁶⁶ Capítulo 19 da ORALL: “Se durante a vigência desta Oferta ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação pontual dos serviços acordados, nas datas e prazos fixados, será o prazo para o cumprimento protelado por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela MEO e pelo OOL todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento. Entende-se por caso de “força maior”, todo o evento, imprevisível e inevitável cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da MEO ou do operador que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações no âmbito desta Oferta, nomeadamente: i) Condições climatéricas extremas (v.g. ocorrência de trombas de água, tufões, raios/descargas atmosféricas, inundações extremas e ventos fortes); ii) Atos de terceiros (v. g. ações de terceiros sobre equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO, decorrentes de obras, acidentes ou outros.); iii) Roubo/Furto (v.g. ações roubo/furto de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura da MEO.); iv) Vandalismo (v.g. ações de vandalismo ou sabotagem, de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura, incluindo por exemplo tiros.); v) Incêndio (v.g. ocorrência de incêndios que danifiquem ou degradem equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO.); vi) Catástrofes naturais (v.g. ocorrência de terremotos/tremores de terra, ciclones, tsunamis e outras.); vii) Atos fortuitos (v.g. ocorrência de guerra, revolta, tumulto, ataque terrorista, derrube de árvores, queda de edifícios, ataques de roedores, atos de subversão, insurreição civil, decisões governamentais ou alteração da ordem pública, bloqueio económico, greves gerais de âmbito nacional, epidemias e explosões).

⁶⁷ Para além da informação referida, a MEO publica diariamente uma listagem das avarias em curso cujo prazo máximo de reparação foi ultrapassado (designadas avarias críticas) e disponibiliza informação sobre todas as avarias comuns em curso.

A respeito de “*identificar claramente os lacetes afetados por ‘avarias comuns’ que decorrem dessa(s) causa(s) de força maior*”, a MEO esclarece que os seus SI só permitem associar avarias comuns a participações de avarias/pedidos IC em curso, não permitindo identificar a totalidade de lacetes afetados por uma determinada avaria comum. Acresce que a classificação das avarias comuns como sendo de força maior só é efetuada após a conclusão da reparação da avaria, tendo por base uma análise das situações e a obtenção dos respetivos comprovativos.

A MEO considera assim que já disponibiliza aos beneficiários toda a informação necessária e relevante, não percebendo o alcance da D18 em termos de alterações a introduzir nos processos definidos, mas nota que propõe, no âmbito da resposta à D19, antecipar a disponibilização dos comprovativos das avarias classificadas com motivo de força maior, através da alteração da respetiva periodicidade, de trimestral para mensal.

Com efeito, a respeito da D19, a MEO concorda com o princípio de disponibilizar estes comprovativos num momento temporal mais próximo do momento de ocorrência do evento⁶⁸, propondo-se passar a publicar os comprovativos relativos a ocorrências do mês $M(+m)$ até ao final do $M+1(+m)$ [$m=0,1,2$], sempre que os tenha obtido.

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

Para a **NOS**, a D18 e a D19 estão em linha com o pedido por si formulado e sustentado nas suas anteriores comunicações ao regulador, uma vez que só com a clarificação de prazos e respetivo formato é possível contrariar a utilização abusiva desta figura (de ‘força maior’).

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

A **Vodafone** considera que o processo de especificação dos factos/eventos de ‘força maior’ na ORALL tem de ser drasticamente melhorado com vista ao claro, transparente e

⁶⁸ Atualmente, os comprovativos de força maior relativos a ocorrências dos meses M, M+1 e M+2 do trimestre N são disponibilizados no Portal Wholesale pela MEO até ao final do mês M+3 (1º mês do trimestre N+1).

inquestionável esclarecimento dos beneficiários, dotando-os de informação relevante para a sua confirmação, averiguação e inerente comunicação aos clientes finais.

Com efeito, segundo a Vodafone, atualmente os comprovativos de ‘força maior’ são muito díspares, sendo submetidos na Extranet documentos alegadamente “comprovativos de factos/eventos de força maior” que se revelam totalmente inconclusivos e que não contêm qualquer informação que permita aos beneficiários comprovar a sua validade e consequente partilha com os seus clientes finais, caso tal se revele necessário⁶⁹.

Por conseguinte, a Vodafone entende que a ANACOM deve ter um papel mais ativo nesta matéria, nomeadamente na definição e/ou garantia que os factos/eventos alegados pela MEO como sendo de ‘força maior’ são-no efetivamente e que não prejudicam injustificadamente os beneficiários da ORALL e os seus clientes, ou seja, na definição de informações mínimas que deverão constar no reporte e nos comprovativos de factos/eventos de ‘força maior’, como sejam a data da ocorrência, os locais afetados – de preferência georreferenciados –, as causas que determinam que as ocorrências não são imputáveis à MEO e à sua inação, bem como à tipificação genérica de documentos admissíveis como comprovativos de factos/eventos de ‘força maior’.

Adicionalmente, segundo a Vodafone, tais disposições deverão ser complementadas por auditorias independentes e imparciais – eventualmente equacionadas nos trabalhos anuais de fiscalização promovidos pelo Regulador à MEO – com vista a confirmar a validade e devida comprovação perante os beneficiários dos motivos de ‘força maior’, promovendo uma utilização correta e devidamente justificada destas razões como as causas que deram origem às avarias comuns reclamadas.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece não ser possível elencar toda e qualquer causa possível de ‘força maior’ e que a ORALL já contém uma lista exaustiva das mesmas. Contudo, o que a D18 determina é que a MEO especifique e detalhe *a posteriori* o(s) evento(s) de ‘força maior’ que causaram avarias (ditas ‘avarias comuns’) nos lacetes, nomeadamente no

⁶⁹ A Vodafone remete (como exemplo) para os documentos no Anexo 1 da sua resposta, os quais foram submetidos na Extranet como “comprovativos de força maior” por entendimento unilateral da MEO, sem que tais documentos tenham qualquer enquadramento e descrição da situação retratada, nem qualquer referência geográfica ou fundamentação sobre porque são considerados de “força maior”. Segundo a Vodafone, nos referidos documentos não é indicado o local onde tais fotografias foram tiradas, o que terá causado a queda dos postes, nem é apresentada uma análise preliminar que fundamente que a queda dos mesmos tenha ocorrido por fatores alheios à MEO, podendo tal situação ter ocorrido por fatores diretamente imputáveis a este operador – como a ausência de uma manutenção adequada que garanta a boa preservação das infraestruturas que suportam as redes de comunicações eletrónicas.

comprovativo que a MEO deve remeter aos beneficiários (ver D19). A bem da transparência, esse comprovativo deve incluir, conforme proposto pela Vodafone, um detalhe suficientemente claro e objetivo, nomeadamente a data da ocorrência, os locais afetados – de preferência georreferenciados – e as causas efetivas que determinam que as ocorrências não são imputáveis à MEO. Ou seja, não deve ser remetido um comprovativo constituído unicamente (como nos exemplos reportados pela Vodafone na sua pronúncia) por uma fotografia, sem mais informação e detalhe, nomeadamente sobre a causa de ‘força maior’.

Por outro lado, regista-se que os SI da MEO não permitem identificar, em todas as situações e “imediatamente”, todos os lacetes afetados por ‘avarias comuns’ que decorrem dessa(s) causa(s) de ‘força maior’, até porque, também de acordo com a MEO, a classificação dessas ‘avarias comuns’ só é efetuada após a conclusão da reparação da avaria (de cada lacete), tendo por base uma análise das situações e a obtenção dos respetivos comprovativos. Não obstante, e ainda que em caso de ‘força maior’ a MEO não seja diretamente responsabilizada pela causa da avaria (comum), entende-se que a própria MEO deveria reparar por sua iniciativa os lacetes afetados e não “restringir” a associação dessa ‘avaría comum’ apenas a participações de avarias/pedidos IC em curso submetidos pelos beneficiários.

Não obstante, a MEO propôs-se (no âmbito da D19), a antecipar a disponibilização dos comprovativos das avarias classificadas com motivo de ‘força maior’, através da alteração da respetiva periodicidade, de trimestral para mensal (excluindo casos excecionais em que não seja possível à MEO obter os comprovativos nesse prazo, por exemplo se tal for devido a constrangimentos de terceiros), o que naturalmente se aceita, por cumprir na prática o disposto na D19.

Em face do exposto, entende a ANACOM manter a D19 (sem prejuízo de se aceitar a proposta da MEO) e clarificar na D18 o seguinte:

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

3.3.7. Fecho de avarias nos sistemas da MEO

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

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

Sustenta a MEO que o processo de reposição da ORALL (e de outras ofertas reguladas) é complexo, com várias fases para os beneficiários reabrirem os processos com múltiplas possibilidades. Mas, abstraindo-se dessas fases e de todas as contingências possíveis, para a MEO o único tempo que releva para efeitos da D20 é o que medeia entre a data/hora do contacto de comunicação de reparação de avaria/IC e a data/hora da notificação formal do seu fecho⁷⁰, dado que, neste período de tempo, e face ao condicionalismo de SI acima referido, de facto não é possível registar qualquer novo pedido ou ação subsequente ao nível da reposição no lacete em causa, pelo que não existe fundamento para esta proposta.

A **Oni** saúda a D20, dado que acolhe uma sua sugestão de melhoria.

⁷⁰ Refere a MEO que no 1.º semestre de 2017 o tempo médio entre a data/hora do contacto de comunicação de reparação de avaria/IC e a notificação formal de fecho foi de cerca de **[IIC]** **[FIC]** para todos os beneficiários. Retirando os 10% piores casos o valor reduz-se para **[IIC]** **[FIC]** e retirando os 5% piores casos o tempo foi de **[IIC]** **[FIC]**, o que se considera aceitável dado que neste período de tempo é feita uma avaliação do motivo de fecho e da informação registada pelo técnico para minimizar as discordâncias com os beneficiários em relação a esta matéria. Nota a MEO que os piores casos que se registam estiveram tipicamente associados a problemas de **[IIC]** **[FIC]**.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece obviamente não poder ser (re)aberto um procedimento de reparação de um lacete enquanto no sistema existir um (igual) procedimento a decorrer, i.e., sem ter ocorrido o fecho deste.

Mas não é isso que a D20 determina, sendo que o que se pretende evitar são os casos, reportados pela Oni, de impossibilidade de o beneficiário poder solicitar de imediato (após a comunicação de fecho de avaria pelo técnico da MEO no terreno) o agendamento de uma IC, tão só porque a MEO não realiza esse mesmo fecho formalmente nos seus SI em simultâneo. Note-se que a contagem do tempo de reparação da avaria (da responsabilidade da MEO) termina com a comunicação da MEO, pelo que o beneficiário deve, em caso de subsistência do problema, poder imediatamente retomar o processo de resolução.

Lembre-se, aliás, que a ORALL (secção 7.3 do Anexo 12) prevê que o beneficiário “*recebe o fecho da reparação da avaria e dispõe de um prazo máximo de 15 minutos para colocar um pedido de reanálise da reparação da avaria comunicada pela MEO*”.

Neste sentido, entende-se dever manter a D20 inalterada.

3.3.8. Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC)

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

A **MEO** nota⁷¹ que, de acordo com a ORALL, os “*Princípios a aplicar na recuperação dos custos na intervenção conjunta [IC]*” pressupõem a existência de uma participação de avaria/pedido de IC, fechada com uma antecedência máxima de 4 horas úteis face à data/hora de receção do pedido de IC (correspondente ao prazo da pendência de redistribuição), dada a impossibilidade do beneficiário poder solicitar a redistribuição de uma participação de avaria para IC, mantendo o mesmo pedido. Neste caso, quando o

⁷¹ A MEO começa por salientar que os “*princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas [IC], incluindo o preço a incorrer pelo responsável pela avaria à outra parte*” foram introduzidos nas ofertas reguladas, incluindo a ORALL, na sequência da Decisão sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas de 28/03/2012, surgindo por propostas da NOS e da Vodafone, tendo a inclusão de IC pela ANACOM sido feita sem a imposição de qualquer restrição para a solicitação das mesmas pelos beneficiários.

beneficiário, após a notificação de fecho, verifica que a avaria se mantém e a pretende redistribuir para IC, é necessário concluir a participação de avaria que está em pendência de cliente (beneficiário) e depois solicitar um pedido de IC para resolução do problema. A MEO esclarece ainda que, atualmente, nos pedidos solicitados via API é possível redistribuir participações de avaria para IC.

Para a MEO importa ainda referir que o beneficiário, quando deteta a existência de um problema num lacete, e depois de *“certificar-se de que a avaria existe e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede”*, pode solicitar uma participação de avaria ou um pedido de IC, não existindo qualquer restrição para a solicitação direta deste último, sem uma participação (de avaria) anterior, até porque a análise e resolução do problema do lacete são idênticas, diferenciando-se pelo facto de existir o acompanhamento do técnico do beneficiário na IC. Assim, o pedido inicial de IC não é uma imposição da MEO, mas sim uma opção de serviço do beneficiário.

Assim, a MEO defende que o princípio de recuperação dos custos, o qual permite ao beneficiário faturar a IC da responsabilidade da MEO, a título de penalização por falha de resolução da participação anterior à IC, continue a ser exclusivamente aplicado aos casos de IC fechadas com responsabilidade da MEO e que sejam precedidas de participação de avaria. Para tal, segundo a MEO, é necessário manter a condição temporal para associar a IC à participação de avaria anterior num mesmo lacete, não podendo, assim, a MEO concordar com a proposta de decisão de eliminação da mesma. Reforça a MEO que a ocorrência de avarias, mesmo de responsabilidade da MEO, só dá direito a que o beneficiário receba uma compensação no caso de incumprimento dos níveis de serviço definidos na oferta, pelo que a eliminação do período e do princípio referido sobre IC precedidas de participação de avaria, levaria a que em todas as situações de fecho de IC diretas com responsabilidade MEO se aplicaria uma “compensação” desproporcional e injustificada.

Caso se mantenha a D21 na decisão final, a MEO sustenta ser fortemente penalizada com a possibilidade desproporcional dos beneficiários, sem que tenham previamente colocado uma participação de avaria e optando⁷², em alternativa, por solicitar uma “IC direta” com

⁷² Reforça a MEO que a solicitação de um pedido de “IC direta” é sempre e exclusivamente uma opção do beneficiário, decisão essa em que a MEO não tem qualquer intervenção, pelo que, em seu entender, deverão ser sempre suportados pelo beneficiário os custos de deslocação das suas equipas, independentemente da responsabilidade do fecho.

caráter puramente discricionário e fora do controlo da MEO⁷³, poderem faturar qualquer IC da responsabilidade da MEO. Considera assim a MEO, caso a ANACOM opte por manter a D21, ser imprescindível alterar a ORALL no sentido de apenas ser possível aos beneficiários solicitarem IC na sequência de uma participação de avaria, após a notificação do respetivo fecho pela MEO.

A **Oni** também acolhe positivamente a D21, na medida em que revê as regras de IC de forma a não prejudicar a recuperação, pelo beneficiário, dos custos de deslocação da sua equipa em caso de não comparência do técnico da MEO ou fecho da avaria pela MEO.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM aceita que o princípio de recuperação dos custos, o qual permite ao beneficiário faturar a IC da responsabilidade da MEO, a título de penalização por falha de resolução da participação anterior à IC, continue a ser exclusivamente aplicado aos casos de IC fechadas com responsabilidade da MEO e que sejam precedidas de participação de avaria.

A ANACOM reconhece assim que é necessário concluir uma participação de avaria que está em pendência, mas não aceitar o argumento de que seria necessário manter a condição temporal para garantir que não haveria uma “compensação” desproporcional e injustificada aos beneficiários, quando afinal são estes que se queixam de dificuldades em recuperar os custos em que incorreram pelo facto de ter feito deslocar uma equipa de suporte (no âmbito da IC que tiverem que solicitar) numa situação em que, afinal, a responsabilidade da reparação é imputável à MEO.

Assim, entende-se não alterar o disposto na D21.

3.3.9. Pré-aviso da MEO relativamente a intervenções programadas

D 22. Deve a MEO notificar os beneficiários da ORALL sobre as intervenções planeadas/programadas e que tenham impacto nos serviços prestados, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, designadamente assim que sejam agendadas (i.e. programadas) pela própria,

⁷³ Acrescendo, segundo a MEO, o facto de, como anteriormente referido, na ORALL não haver a mínima possibilidade de efetuar qualquer despiste prévio de uma participação de avaria de lacete.

admitindo-se como razoável para esse efeito, um pré-aviso de 5 dias úteis de antecedência relativamente à data da intervenção.

A **MEO** considera que já se encontram estabelecidas condições sobre os trabalhos planeados de rede que permitem assegurar o cumprimento da D22⁷⁴, não se justificando mais alterações à ORALL a este respeito.

A **Oni** considera positiva a D22, acolhendo outra sugestão sua.

A **Vodafone** não concorda com a amplitude de atuação concedida à MEO pela D22, entendendo que, tratando-se de intervenções planeadas/programadas pela própria e com impacto nos serviços prestados, não é de todo razoável que tais trabalhos estejam sujeitos apenas à “possibilidade” de serem notificáveis com um pré-aviso mínimo de 5 dias úteis.

Tal discordância da Vodafone advém da conjugação dos seguintes fatores:

- i) não está previsto qualquer mecanismo incentivador para que a MEO avise os beneficiários com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, uma vez que a D22 assenta apenas na possibilidade de notificação ocorrer no prazo mínimo previsto e não obriga a que todas as notificações tenham, no mínimo, uma antecedência mínima de 5 dias; e
- ii) não é definida qualquer limitação/restricção nem consequência/encargo para as situações que sejam notificadas com menos do que 5 dias úteis, não havendo nenhum fator dissuasor para que a MEO não considere notificar todos estes trabalhos (ou a grande maioria) com uma antecedência menor do que 5 dias úteis, condicionando a atuação dos beneficiários.

Assim e reiterando o caráter dos trabalhos em causa (i.e., trabalhos planeados/programados), a Vodafone considera não estarem reunidas as condições na

⁷⁴ Notando que na ORALL, no capítulo “7.12. sobre planeamento de trabalhos na rede” do Anexo 12, já se estabelece o seguinte: i) “A MEO deverá reportar, com doze meses de antecedência, todo o trabalho planeado que possa afetar a qualidade ou desempenho do serviço prestado ao OOL”. ii) “Salvo condições excecionais devidamente fundamentadas, tendo sempre em consideração a necessidade de restabelecimento do serviço aos clientes no menor prazo possível, e sem prejuízo para a execução de todas as ações que permitam minimizar impactos adversos a nível da qualidade de serviço e da capacidade de expansão da oferta de serviços aos clientes, a MEO e o OOL deverão comunicar previamente interrupções ou suspensões temporárias de serviço decorrentes de ações previsíveis a realizar no âmbito da manutenção da sua rede, independentemente da duração das ações a realizar. O operador em causa providenciará esta informação de aviso prévio, bem como as correspondentes justificações, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível e tendo em atenção a minimização da afetação do serviço prestado pelo outro operador.” iii) “Todas as comunicações relativas aos trabalhos planeados serão efetuadas para os respetivos Centros de Atendimento de Avarias.” iv) “Um trabalho planeado é qualquer atividade programada e calendarizada que possa eventualmente vir a afetar os serviços pelo OOL ou pela MEO”. v) “A MEO reserva-se o direito de proceder à execução do trabalho planeado de acordo com a calendarização efetuada, independentemente do acordo do OOL”. vi) “Contudo, a MEO desenvolverá os seus melhores esforços no sentido de minimizar interrupções que possam afetar os serviços prestados ao OOL”. vii) “A MEO avisará, sempre que possível, com uma antecedência de 5 dias úteis qualquer trabalho planeado”.

D22 para que a MEO melhore a sua atuação operacional perante os beneficiários da ORALL, defendendo que esta proposta de deliberação deve ser revista no sentido de:

- i) prever expressamente a obrigatoriedade da MEO notificar tais trabalhos com uma antecedência mínima de 5 dias úteis;
- ii) estabelecer que, para os casos excepcionais em que não for manifestamente possível notificar os beneficiários antes do prazo referido, seja necessário a MEO demonstrar devidamente a premência dos trabalhos e as razões para um pré-aviso inferior aos 5 dias úteis previstos; e
- iii) introduzir limites de ocorrências ou penalidades para os casos em que as notificações são feitas com menos de 5 dias úteis, de modo a fomentar uma atuação correta de todas as partes afetadas pelos trabalhos planeados/programados pela MEO.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece que, em larga medida, o disposto na D22 já está previsto na (referida secção 7.12 do Anexo 12 da) ORALL. Contudo, para que o princípio subjacente à medida – garantir que há sempre um pré-aviso com antecedência (de 5 dias) para os trabalhos planeados pela própria MEO – se cumpra, então deve a MEO alterar o disposto na secção supra para “A MEO avisará, ~~sempre que possível,~~ com uma antecedência de 5 dias úteis qualquer trabalho planeado”.

Obviamente, as notificações de trabalhos na rede derivados de ocorrências fora do controlo/responsabilidade da MEO devem ser feitas imediatamente após a sua receção pela MEO (ou logo após a realização do seu plano de trabalhos, caso este seja necessário).

Neste contexto, a ANACOM entende dever manter inalterada a D22, que, juntamente com o disposto supra, responderá às preocupações da Vodafone.

3.4. Parâmetros de qualidade de serviço

3.4.1. Revisão dos prazos de elegibilidade e de fornecimento

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

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

A **MEO** começa por esclarecer que o prazo de elegibilidade de LNA (do tipo C, que requerem materiais na instalação e orçamento) é de 9 dias úteis para 95% das ocorrências e não de 11 dias úteis (conforme referido no SPD).

A MEO não concorda com a fundamentação utilizada pela ANACOM para suportar a D23, dado que o cumprimento dos prazos de elegibilidade de lacetes tipo A e B (ou de outros PQS) não pode ser utilizado para a ANACOM justificar o agravamento dos mesmos, propondo neste caso uma redução de 50% (de 4 para 2 dias úteis), atendendo ao impacto previsível a nível de aumento dos custos decorrentes (i) do pagamento de compensações por incumprimento do prazo de elegibilidade e (ii) da necessidade de atribuição adicional de recursos humanos e materiais.

Para a MEO, a ANACOM deveria, antes, congratular-se com o cumprimento dos prazos e com o seu esforço despendido para o efeito, e não proceder ao seu agravamento injustificado e desproporcional, sem uma devida e adequada fundamentação e sem uma análise de custos e benefícios associados.

A MEO lembra à ANACOM que o processo de suporte à verificação da elegibilidade não é totalmente automático, dado que no caso de falha de localização automática de morada os técnicos da MEO têm de proceder à localização manual, o que pode envolver a deslocação ao terreno para a identificação, bem como a atualização, quando aplicável, da morada no sistema de roteiro de moradas da MEO. Assim, a MEO está totalmente em desacordo com a aplicação de um prazo máximo tão curto (2 dias úteis) para verificação de elegibilidade. A MEO também espera que no futuro, e conforme referido pelos próprios beneficiários, os pedidos de instalação de lacetes sejam colocados para moradas mais remotas e nas lacunas da cobertura das redes de fibra dos operadores, implicando uma maior probabilidade de ocorrência de deslocações ao terreno pela MEO.

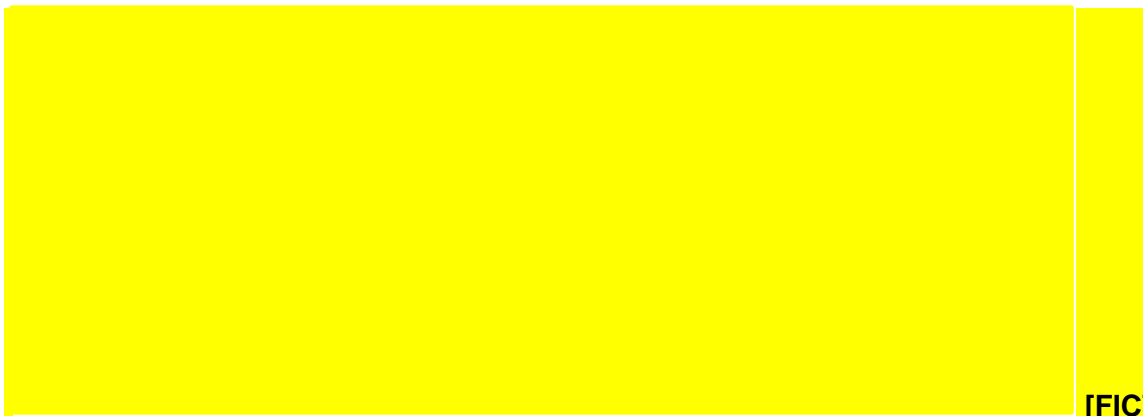
A MEO analisa o impacto de SI conjuntamente com a D24, decisão com a qual também não concorda, considerando, mais uma vez, a fundamentação da ANACOM não razoável e, mesmo, incoerente com outras apresentadas no SPD. No entender da MEO, o “prazo de fornecimento do lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)” é agravado com base num incumprimento “ligeiro” em abril e maio de 2016 pela MEO, enquanto noutros pontos a ANACOM fundamentou a redução com base no

cumprimento integral do prazo. Refere a MEO que, caso o período em análise tivesse sido superior concluía-se que se teriam registado mais situações de incumprimento, sendo, como tal, expectável que tal venha a ocorrer no futuro, pelo que a MEO não entende a fundamentação utilizada para suportar esta decisão.

A MEO acredita que, tendo em conta a evolução do parque da ORALL, a probabilidade de incumprimento aumentará com a redução que se tem vindo a registar do parque e respetiva descentralização, o que resultará, a seu ver, no aumento do pagamento de compensações. Assim, nesta fase de declínio do ciclo de vida da ORALL, a MEO considera desenquadrados os agravamentos dos níveis de serviço preconizados pela ANACOM neste SPD.

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

[IIC]



[FIC]

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

A **Oni** considera positivas a D23 e a D24, pois reduzem alguns prazos associados aos processos de provisão.

Entendimento da ANACOM

No que respeita ao prazo de elegibilidade de LNA Tipo C, a ANACOM clarifica que incluiu no SPD os comentários/propostas submetidos(as) pelos beneficiários, no caso particular, a Vodafone.

Os argumentos da MEO para não concordar com a D23, não podem ser acolhidos, pois trata-se da análise de elegibilidade de LNA sem necessidade de orçamento e agendamento com SI ORALL, a qual pode ser feita, e é na prática, de “forma automática”, não se prevendo qualquer necessidade de atribuição adicional de recursos humanos e materiais, como alegado pela MEO, pois a MEO realizou sempre esta tarefa em menos de 2 dias úteis. E no futuro, tendo especialmente em conta que o número de (novos) pedidos de desagregação terá tendência para diminuir ainda mais, como refere a própria MEO, então não será necessário, em qualquer caso, alocar mais recursos humanos.

Por outro lado, e dadas as alterações preconizadas na D4 (incluindo as recomendações aos beneficiários para o correto preenchimento dos campos de morada no pedido de desagregação), também não é previsível que aumentem as “falhas de localização automática de morada”, muito pelo contrário, pelo que é expectável outrossim a diminuição da necessidade de deslocação de técnicos ao terreno para confirmação de moradas (no âmbito da elegibilidade).

Releve-se que os casos de novos lacetes em zonas mais remotas (e morada “desconhecida”) muito provavelmente cairão sob a alçada da “*Verificação de dados do cliente e elegibilidade do lacete local, análise do lacete, orçamento e agendamento*”, cujo prazo, muito mais alargado, se mantém em 9 dias úteis. Nesse caso, há “margem” para a MEO, mesmo que tenha que enviar técnico ao terreno, continuar a cumprir globalmente com os prazos objetivo e sem incorrer em pagamento de penalidades.

Quanto à D24, a ANACOM esclarece que reduziu o “prazo de fornecimento do lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)” não com base “*num incumprimento “ligeiro” em abril e maio de 2016 pela MEO*”, mas sim apesar desse “incumprimento ligeiro”, pois é do interesse do mercado, obviamente, que se possam reduzir os prazos de fornecimento grossista de acesso, sempre que possível, mas na

medida do razoável, sem que o fornecedor tenha que incorrer em custos injustificados e/ou no pagamento de penalidades por incumprimento.

Releve-se a este respeito que a ANACOM não aceita (nem aceitou no SPD) a proposta dos beneficiários para uma redução “horizontal” de todos os prazos de fornecimento da ORALL, tendo apenas imposto uma relativamente reduzida diminuição num único prazo (de 18 para 15 dias), precisamente no prazo mais longo. Releve-se, contudo, que, de acordo com a MEO, são precisamente os LNA com necessidade de instalação de material (sem testes) que serão os mais procurados pelos beneficiários, pelo que outras eventuais alterações não teriam (tanto) impacto, especialmente uma redução de prazos de fornecimento de lacetes ativos, praticamente sem expressão atualmente (com uma procura praticamente nula).

Finalmente, a ANACOM considera que, nomeadamente face a outros cenários de desenvolvimento de SI apresentados na mesma pronúncia, deverá haver margem para a redução de custos diretos e prazos no projeto de implementação da D23 e da D24 nos SI da MEO, que incide fundamentalmente na atualização de dois campos/“valores”, necessários para o cálculo dos correspondentes PQS.

Assim, face ao disposto, a ANACOM entende dever manter inalteradas a D23 e a D24.

3.4.2. Disponibilidade

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

A **MEO** discorda da D25 e da fundamentação apresentada pela ANACOM para a suportar, não aceitando, em caso algum, que o cumprimento, por parte da MEO, dos níveis de serviço de disponibilidade da ORALL impostos pelo regulador seja fundamento para justificar um agravamento dos mesmos. Estranha a MEO, aliás, que a ANACOM considere que o agravamento dos níveis de disponibilidade de serviço possa constituir um “incentivo para o cumprimento” pela MEO, dado que, com esse entendimento, corre esta empresa o risco futuro de ver os seus SLA sistematicamente agravados, em futuras decisões do regulador, se os cumprir.

Adicionalmente, discorda de que “*esta alteração não impõe à partida custos acrescidos imediatos à MEO*”, uma vez que os níveis de disponibilidade dos lacetes resultam do

apuramento de um somatório de tempos de indisponibilidade de serviço decorrentes de reparação de avarias da responsabilidade da MEO. Assim, o agravamento do grau de disponibilidade de serviço implicará à MEO alocar mais recursos humanos aos processos de reposição, através de contratação externa e/ou através de desvio de recursos dedicados a outras atividades na MEO, para reforçar os recursos para efeitos de reparação de avarias da ORALL (justificando que em ambos os casos existem custos, respetivamente diretos e custos de oportunidade). Salienta e reforça a MEO que, de facto, a D25 a penaliza também porque aumenta o risco de incumprimento dos níveis de disponibilidade de serviço, com o consequente acréscimo de custos em termos de penalidades a pagar aos beneficiários⁷⁵.

Para a **Oni**, a D25 melhora os níveis de disponibilidade dos lacetes tendo em conta os indicadores reais de desempenho da MEO, acolhendo parcialmente uma sugestão de melhoria por si apresentada, o que também considera positivo.

Entendimento da ANACOM

Com as deliberações D23 a D25, a ANACOM, de forma horizontal e consistente (ao contrário do que a MEO afirma) e com base numa análise histórica dos níveis efetivos de desempenho na qualidade de serviço da ORALL, procura alinhar esta ainda importante oferta de acesso com a “realidade”, i.e., alinhar os níveis objetivo com o real desempenho da MEO, tendo sempre como objetivo último maximizar o impacto positivo na atividade dos operadores beneficiários e nos seus clientes finais sem penalizar (ou com o mínimo de custos) o fornecedor grossista.

No caso dos LNA com necessidade de instalação de material (sem testes), o potencial impacto será mais direto (com a redução efetiva do prazo máximo de fornecimento de um tipo de acesso), ao passo que a redução dos níveis de disponibilidade objetivo terá um potencial impacto indireto, pois esta é uma medida do desempenho geral da rede da MEO e não mede o desempenho de determinado serviço de acesso.

Neste contexto, no caso da D25, ainda que reconhecendo, em parte, a validade de princípio dos argumentos da MEO, a ANACOM mantém o entendimento de que o desempenho real da MEO na operacionalização da sua rede de cobre e da ORALL tem-se mantido a um nível muito elevado face aos objetivos de disponibilidade definidos há vários anos, o que é especialmente de saudar, permitindo melhorar (alinhar) os níveis objetivo nesta oferta e,

⁷⁵ **[IIC]**

releve-se, sem que se perspetive qualquer agravamento de custos a suportar pela MEO (nomeadamente por contratação de recursos adicionais). Isto porque, apesar da maior exigência, o desempenho da MEO foi, ainda assim, sempre historicamente superior, i.e., os níveis efetivos da disponibilidade da ORALL foram sempre (bastante) superiores aos níveis objetivo (mais exigentes) agora definidos.

Finalmente, a ANACOM lembra que a proposta concreta da Oni para a revisão dos níveis de disponibilidade era muito mais exigente, e que colocaria os níveis objetivo muito perto dos níveis efetivos. Mas só nessa circunstância (que não se verifica) é que se poderiam perspetivar as potenciais consequências negativas referidas pela MEO.

Assim, entende a ANACOM manter o disposto na D25.

3.4.3. Compensações por incumprimento de níveis de serviço e plano de previsões

D 3. Deve a MEO alterar a ORALL (nomeadamente o Anexo 13) no sentido de clarificar que o operador beneficiará de 100% do valor das compensações relativas à reparação de avarias, independentemente do envio do plano de previsões de procura para novas instalações.

A **MEO** discorda da D26 e da inerente desvalorização da importância do plano de previsões. De facto, defende que as operações de suporte à ORALL são dimensionadas e planeadas, a nível de recursos humanos, recursos materiais e processos, tendo em devida consideração os parques de serviços ativos dos operadores, quer no que respeita às operações de provisão, quer no que concerne às operações de reposição. Deste modo, a MEO considera que os planos de previsões dos operadores continuam a ser relevantes para o planeamento interno das suas operações com influência direta no desempenho do serviço e no grau de cumprimento dos níveis de qualidade de serviço.

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

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

A **NOS** saúda esta medida, defendendo que deveria ser estendida às demais ofertas grossistas da MEO, na medida em que a atual exigência de envio de previsões de procura constitui uma situação preocupante de partilha de informação privilegiada dos beneficiários com o seu principal concorrente.

Segundo a **Oni**, a D26 é muito positiva, pois, a seu ver, não faz qualquer sentido, na situação atual de mercado, a apresentação de previsões de procura.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece que o plano de previsões de procura continua a ser importante para a MEO, até porque, conforme já se reconheceu, ainda existe um volume importante de desagregações (de LNA) a ocorrer, e mantém-se o incentivo ao seu envio, com a disposição que limita o pagamento (a 75%) de compensações relativas ao fornecimento do lacete desagregado.

Contudo, na D26 clarifica-se um aspecto particular, mas de princípio, que tem a ver com a efetiva não ligação entre (o envio de) um plano de novas desagregações e o cumprimento dos níveis de serviço na reparação de avarias (no parque existente).

Quanto à proposta da NOS, a ANACOM lembra que esta clarificação também foi feita na decisão relativa às alterações à ORCA e à ORCE⁷⁶.

3.5. Outras matérias

Fornecimento de lacetes com certos parâmetros elétricos (ponto 2.3.4)

A **Vodafone** entende as limitações salientadas pela ANACOM no SPD sobre a impossibilidade de garantias absolutas quanto à manutenção da qualidade de serviço em toda a rede de cobre, mas esclarece que a sua proposta decorre de várias situações reais registadas nos seus clientes que recorrem a soluções tecnológicas suportadas em ADSL.

Com efeito, segundo a Vodafone, são frequentes as situações em que os seus clientes registam um determinado débito de transmissão e que, de repente, se veem confrontados com níveis de débito significativamente inferiores aos verificados na véspera ou na semana anterior, por fatores totalmente alheios à Vodafone, gerando insatisfação desses clientes

⁷⁶ “D21 (...) Esta regra só se aplica às compensações por incumprimento dos objetivos para a instalação de circuitos, não devendo quaisquer outras compensações por incumprimento estar sujeitas a previsões de procura”.

e reclamações⁷⁷. Estes casos até dão origem a comunicações específicas das suas áreas técnicas com as da MEO, tipicamente respondidas com uma avaliação dos parâmetros elétricos da linha por parte dos técnicos da MEO, a qual não dá uma resposta concreta à situação com que a Vodafone se vê confrontada perante o seu cliente final.

Desta forma, a proposta da Vodafone visa definir níveis de variação do débito de transmissão aceitáveis e consonantes com o natural e gradual envelhecimento dos cabos de cobre, considerando que uma quebra repentina na ordem de 2 Mbps como sendo consonante com esta limitação da rede de cobre.

Defende a Vodafone que reduções abruptas superiores a 2 Mbps deverão merecer uma análise detalhada, por parte da MEO, sobre as condicionantes técnicas que estão na origem de tal degradação, com os resultados a ser partilhados com os beneficiários para o seu devido esclarecimento e conseqüente clarificação do cliente final.

Alternativamente, a Vodafone considera que a ORALL deverá expressamente prever parâmetros elétricos melhores, decorrendo da sua experiência com os seus clientes que a definição de um nível de 1.5 Mohm de resistência de isolamento para o cabo de cobre asseguraria as condições necessárias para a prestação de um serviço de qualidade. Considera que tal definição permitirá também uma avaliação objetiva e concreta dos resultados apurados pelas equipas técnicas da MEO aquando dos pedidos de análise da Vodafone sobre os motivos da referida degradação dos débitos de transmissão.

Entendimento da ANACOM

À partida, não se pode considerar natural que uma forte “quebra repentina” de débito se possa dever “simplesmente” a uma degradação do cabo (de cobre), degradação que, a ocorrer, deverá ser gradual (a não ser em situações extraordinárias, como cortes ou interferências extremas, mas que estão fora deste âmbito).

Por outro lado, e numa análise prévia que só o beneficiário pode fazer – pois a MEO não tem acesso ao lacete desagregado em causa –, seria sempre necessário determinar se efetivamente essas variações/degradações de débito são permanentes e não transitórias. Ou seja, não sendo permanentes (e na mesma ordem de grandeza), podem ter causas a montante, na própria rede *core* ou na conectividade internacional. E também seria preciso

⁷⁷ A título de exemplo, para um cliente que experimenta um débito de transmissão de 20 Mbps, é razoável que, fruto da degradação dos cabos de cobre, que a qualidade de serviço possa reduzir-se discretamente para débitos de transmissão de 18 Mbps, mas já será não razoável que tais níveis de serviço se reduzam, de repente, para 1 ou 2 Mbps decorrente dos mesmos motivos.

garantir que as variações não se devem ao próprio equipamento do cliente final (e.g. WiFi) e ao seu nível de utilização, nomeadamente quando existe o fornecimento de serviços de IPTV em simultâneo.

Em qualquer caso, e conforme referido no SPD, não há manifestamente condições para uma regulação específica desta matéria eminentemente técnica, sem prejuízo de a mesma poder ser objeto de negociação entre os beneficiários e a MEO.

Resolução de desagregações sem sucesso (ponto 2.4.1 do SPD)

A **Vodafone** concorda com a proposta apresentada pela NOS para que sejam impostas compensações a pagar pela MEO em caso do incumprimento do prazo de resolução de 24 horas para a desagregação de um lacete ativo com portabilidade associada, constituindo um fator dissuasor eficaz e relevante para as dificuldades sentidas pelos beneficiários na relação com a MEO quando está em causa este tipo de desagregação, situação esta que dá origem a insatisfação e reclamações dos clientes que estão em processo de alteração de prestador.

Segundo a Vodafone, tais dificuldades são concretas e reais, a ponto de ter de recorrer, predominantemente, à desagregação de LNA (suportando o correspondente acréscimo de custos) com vista a evitar a interrupção de serviço ao cliente, tão frequente com a desagregação de um lacete ativo com portabilidade associada.

Conforme já salientado pela Vodafone, esta é outra situação em que a mera análise da evolução da procura de um indicador da ORALL – neste caso, a procura de lacetes ativos com portabilidade associada – não traduz a relevância que o serviço efetivamente representa para os beneficiários, uma vez que estes não recorrem a esta modalidade dado os constrangimentos que dela decorrem na relação com a MEO e na relação com o seu cliente final.

Em consonância com a preocupação inteiramente justificada da ANACOM – e inclusive, reiterada na presente consulta – de garantir que os procedimentos de desagregação do lacete (com portabilidade associada) ocorrem sem interrupção do serviço ao cliente retalhista, para a Vodafone a aplicação de penalidades em caso de falha será mais um instrumento para atingir tal objetivo e aprimorar os procedimentos previstos na ORALL, pelo que defende a revisão da posição assumida no SPD.

Entendimento da ANACOM

Em decisão específica, e numa altura em que praticamente todas as desagregações eram com portabilidade associada (e em muito maior número), a ANACOM interveio nesta matéria, impondo regras muito apertadas na ORALL (e nos procedimentos relativos à portabilidade do número) bem como fortes penalidades no caso do seu incumprimento⁷⁸, de modo a minimizar o número e a severidade de situações de quebra de serviço ao cliente final.

Atualmente, ao invés, o volume de pedidos de desagregação de lacetes ativos é praticamente nulo e a ANACOM não tem conhecimento de, nem recebeu queixas sobre, situações de quebra de serviço relacionadas com desagregações (com portabilidade associada) incorretas, não se vendo qualquer motivo para intervenção também nesta matéria, atentas também as compensações já impostas no passado à MEO sobre esta matéria.

Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC) (ponto 2.4.8)

Na análise do pedido de alteração do prazo mínimo de notificação e antecipação para 4 horas apresentado pela **Vodafone**, a ANACOM considerou que o prazo deverá manter-se nas 2 horas úteis, uma vez que o prazo é idêntico ao que a MEO dispõe para aceitar o agendamento inicial.

No entanto, segundo a Vodafone, tais prazos não são comparáveis, uma vez que os beneficiários estão dependentes de coordenação com a disponibilidade do seu próprio cliente final (por exemplo, para assegurar acesso ao local físico da IC), estrangimento este que não afeta a MEO no agendamento inicial.

Assim a Vodafone solicita uma reapreciação da ANACOM à necessidade do prazo mínimo de notificação e antecipação por parte da MEO ser alterado para um prazo razoável e proporcional de 4 horas de forma a permitir, tanto à MEO como aos beneficiários, assegurar as condições necessárias para a realização efetiva da intervenção com a maior brevidade

⁷⁸ “Nos casos em que, por responsabilidade da MEO ou de empresas suas contratadas, excetuando-se razões de força maior e nos termos do Anexo 12: i) o cliente final fique sem serviço durante mais de 30 minutos durante ou imediatamente após o processo de desagregação do lacete, ou ii) a desagregação do lacete não ocorra na janela de portabilidade acordada, a MEO compensará o OOL no valor de 38 €, acrescido de um vinte e quatro avos (1/24) desse valor por cada hora adicional corrida (contabilizando-se as horas úteis e não úteis) de indisponibilidade do serviço ou até ocorrer a desagregação do lacete, caso não tenha ocorrido na janela de portabilidade acordada.

Caso a percentagem de desagregações incorretas face ao total de desagregações, por OOL, ultrapasse 5%, a contabilização das compensações deve ter início no momento da comunicação, pelo OOL, de desagregação incorreta e não após decorrido um prazo de 30 minutos”.

possível, com vista à mitigação de qualquer insatisfação e transtorno causados ao cliente final.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece que, para o beneficiário, poderá ser exigente cumprir esse mesmo prazo de 2 horas, mas, por princípio, todos os períodos de pausa/notificação prévia, e especialmente num procedimento de reparação de avarias, devem ser minimizados, pois isso permitirá, em qualquer circunstância, antecipar a resolução da avaria em causa, minimizando o impacto para o cliente final, que é, afinal, o mais prejudicado pela existência da avaria.

Assim, mantém-se o entendimento de que não há benefícios concretos para o (cliente final do) beneficiário em aumentar o prazo mínimo de notificação e antecipação para 4 horas.

Informação geográfica sobre a área de cobertura da central local (ponto 2.6.1)

A **Vodafone** reitera que a informação que a MEO disponibiliza sobre a área geográfica coberta por cada central ao abrigo do serviço de acesso à informação é manifestamente insuficiente, sendo tal informação enviada em ficheiros PDF e Excel em formatos idênticos aos que se encontram no Anexo 2 da sua resposta.

No entender da Vodafone, a informação apresentada pela MEO não pode retratar fielmente a realidade, uma vez que as fronteiras de cada central são (nos ficheiros da MEO) linhas retas entre os pontos fronteira e não correspondem ao que a Vodafone verifica na atuação do dia-a-dia e no terreno, gerando aos beneficiários dúvidas, custos de esclarecimento, custos de planeamento e de reagendamento das intervenções necessárias para o estabelecimento de circuitos alugados por parte destes operadores.

Uma vez mais, atendendo à natureza dos serviços prestados pelos beneficiários e aos principais utilizadores dos mesmos (empresas e entidades públicas), a Vodafone defende que a ANACOM deve ter uma intervenção mais efetiva na promoção de um mercado verdadeiramente concorrencial, em particular, para os segmentos que estão dependentes de serviços possíveis quase exclusivamente por recurso à ORALL.

Neste sentido, a Vodafone reitera a necessidade de uma melhoria significativa da qualidade de informação disponibilizada aos beneficiários da ORALL no que diz respeito à área geográfica coberta por cada central local, devendo, de preferência, ser

georreferenciada, à semelhança do previsto no SPD relativo à ORCA e à ORCE, promovido pela ANACOM em 23 de março último.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM nota que a ORALL foi estabelecida para dar resposta às necessidades do mercado para a prestação de serviços de grande consumo a clientes residenciais. E ainda que, e como reconhecido por esta Autoridade, esta oferta possa ser utilizada pelos beneficiários para o suporte de circuitos alugados (de baixo débito) a montante, o seu propósito de fundo não mudou e, principalmente, não se pode exigir à MEO que conforme a ORALL às alegadas necessidades de clientes empresariais que procuram produtos de acesso de elevada qualidade (i.e. não do mercado de grande consumo) ou à promoção da concorrência em mercados adjacentes, ainda que esta Autoridade tenha a promoção da concorrência (em qualquer mercado) como um objetivo fundamental da sua atividade e intervenção.

Adicionalmente, como referido no âmbito da decisão relativa às alterações à ORCA e à ORCE, a MEO já disponibilizou o ficheiro de cobertura com informação geográfica KMZ (formato SIG) das suas Áreas de Central em termos dos seus contornos geográficos, pelo que não se vê necessidade de impor alterações à ORALL relativamente à informação disponibilizada pela MEO, devendo esses ficheiros ser também disponibilizados aos beneficiários da ORALL.

Informação sobre cadastro de lacetes (ponto 2.6.2)

A **Vodafone**, no que diz respeito às dúvidas referidas pela ANACOM no ponto 2.6.2 do SPD – matéria que gostaria de (e estaria totalmente disponível para) ter já esclarecido em momento anterior no contexto de uma interação mais *ad-hoc* –, enumera alguns parâmetros sobre o cadastro de lacetes que, no seu entender, seriam úteis para facilitar a resolução de avaria ou aferir a viabilidade de fornecer lacetes adequados:

- i) Informações sobre o lacete: comprimentos, calibres e tipo de isolamento dos vários troços de cabo que compõem o lacete desde o RP (repartidor principal) na central até ao PD (ponto ou caixa de distribuição); com informação de S/R intermédio (subrepartidor exterior).
- ii) Grau de disponibilidade de lacetes desde o RP até ao S/R (rede primária).
- iii) Grau de disponibilidade de lacetes desde o S/R até ao PD (rede secundária).

- iv) Se não houver S/R, as duas informações anteriores deverão ser substituídas pelo grau de disponibilidade de lacetes desde o RP até ao PD.
- v) Grau de proximidade dos lacetes, para aferição prévia de constrangimentos como a gestão espectral e as interferências mútuas em termos de potência de ruído.

Com a disponibilização destes dados, no entender da Vodafone, os beneficiários da ORALL estarão melhor habilitados para aferirem, à priori, os casos que são eventualmente resolúveis pela MEO e precaver internamente os procedimentos necessários para prestarem um serviço de elevada qualidade aos clientes retalhistas afetados pelos procedimentos da ORALL.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM reconhece o interesse e o potencial benefício na disponibilização de toda a informação técnica e cadastral sobre uma determinada rede. Contudo, também se reconhece que há custos, potencialmente muito elevados, especialmente na manutenção atualizada de tal quantidade de informação, sendo que, sem conceder, caso se impusesse tal obrigação, a informação teria de ser correta, o que implicaria os referidos custos elevados da sua manutenção.

Tendo em conta que a ORALL diz respeito a uma infraestrutura de rede que está em parte a ser substituída por fibra ótica e que será mesmo descontinuada a prazo, a ANACOM entende que seria totalmente desproporcional impor, neste momento, novas obrigações, exigentes, de disponibilização de informação cadastral detalhada. E mesmo que os beneficiários estivessem dispostos a pagar, tal não traria certamente benefícios líquidos para o mercado.

4. Conclusão

Na sequência dos contributos recebidos no âmbito dos procedimentos de consulta pública e de audiência prévia dos interessados e da respetiva análise, na decisão final a ANACOM mantém na generalidade o previsto no SPD, sem prejuízo da supressão do ponto deliberativo D13 e do ajustamento de aspectos pontuais ou clarificação nas deliberações D4, D5, D8 a D11, D15, D17 e D18, reforçando-se em algumas matérias a fundamentação, nos termos expostos e detalhados neste documento.