ANACOM

Av. José Malhoa, 12

1099-017 Lisboa

Assunto: Alterações ORCA e ORCE

Tiago Mendes Costa da Silva, portador do bilhete de Identidade n.º: 10810624, em nome e em representação certificada da Verizon Portugal – Sociedade Unipessoal, Lda., titular do NIPC e matrícula na C.R.C. de Cascais n.º: 504999532, com sede na Quinta da Fonte, Ed. D. Pedro I, Piso 3, Ala B em Paço de Arcos

Expõe:

A Verizon presta serviços comerciais em Portugal e faz uma utilização extensiva de linhas alugadas, de forma a proporcionar conectividade aos seus clientes em Portugal. Em particular, a Verizon expressou, ao longo dos últimos anos, o seu interesse na adopção de uma oferta de Ethernet totalmente efectiva, a par das ofertas já existentes nos países líderes da Europa Ocidental.

Por conseguinte, agradecemos a consulta da ANACOM sobre a modificação da ORCA e da ORCE.

D 1. O prazo máximo de fornecimento de circuitos alugados definido na ORCA, para 95% dos casos e independentemente do seu tipo, é de:

- 20 dias de calendário, nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A, tais como definidas na ORCE;

- 40 dias de calendário, nos restantes casos,

sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS.

Consideramos que ainda há margem para reduzir os termos propostos, nomeadamente o termo de 40 dias.

Em todo o caso, pensamos que o ponto mais relevante não é o termo em si, mas o modelo de cálculo desses termos. O prazo máximo de fornecimento deve ser aplicado a cada instalação individualmente, e não à instalação geral, para um operador, por um determinado período de tempo.

Quando um operador contrata uma linha alugada, assume um compromisso com o utilizador final para a instalar dentro de um prazo definido. Os contratos padrão, sobretudo aqueles contratos assinados para o fornecimento de ligações em diferentes localizações de diferentes países, prevêem uma data definida e penalizações em caso de incumprimento. Além disso, os atrasos na instalação criam tensões com o cliente logo no início da relação comercial. Tais tensões podem, mesmo, causar o fim dessa relação.

É prática comum noutros países europeus a definição de um prazo breve para o fornecedor (por exemplo, 4 dias úteis) para comunicar ao operador uma data objectiva para a instalação. Essa data levará a penalizações, caso não seja cumprida. 95% das datas objectivas atribuídas a um operador devem estar dentro do prazo definido neste ponto. 5% das datas objectivas podem ser mais longas, conforme previsto no ponto D2.

O que se reveste da maior importância para os operadores é ter, para cada instalação individual, com antecedência, uma data objectiva para passar para o utilizador final. As datas objectivas e, por conseguinte, as penalizações, têm de ser individualizadas para cada instalação.

Os sistemas, como o proposto nesta consulta, com base em termos puramente estatísticos e sem impacto em cada instalação individual, foram revistos na maioria dos países europeus como ainda não estando efectivos.

D 2. O prazo máximo de fornecimento de circuitos alugados definido na ORCA, para 100% dos casos e independentemente do seu tipo, é de:

- 40 dias de calendário, nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A tais, como definidas na ORCE;

- 80 dias de calendário, nos restantes casos,

sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS.

Nós insistimos no mesmo ponto. Os tempos de instalação devem aplicar-se a cada instalação individual.

Em relação aos tempos específicos propostos, compreendemos que, tal como proposto em D1, o prazo para o "resto dos casos" deve ser 20 dias mais longo do que no caso dos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A, pelo que o prazo deve ser de 60 dias úteis, e não 80 dias úteis, o que parece um período demasiado longo.

D 3. As compensações atualmente definidas na ORCA para incumprimentos do prazo de fornecimento para 95% dos casos aplicam-se também aos incumprimentos para 100% dos casos.

Concordamos totalmente com esta proposta, já que as penalizações devem aplicar-se a cada instalação individual.

D 4. As compensações por incumprimento dos prazos máximos de reparação de avarias definidas na ORCA são as seguintes:

- 25% × PMC, para um atraso igual ou inferior a 25% do prazo objectivo;

- 50% × PMC, para um atraso superior a 25% e igual ou inferior a 50%;

- 75% × PMC, para um atraso superior a 50% e igual ou inferior a 75%;

- [100% + 2 × (D – 75%) × PMC], para um atraso superior a 75%;

Em que PMC representa o preço mensal do circuito que ultrapassou o objectivo e D representa o atraso face ao prazo de reparação (% do objectivo).

Consideramos razoável

D 5. A PTC deve incluir na ORCA prazos de reparação de avarias para 100% dos casos, apresentando simultaneamente a respectiva fundamentação ao ICP-ANACOM, aplicando-se as compensações em caso de incumprimento definidas em D 4.

Consideramos que todas as reparações devem ter um prazo definido, um prazo a ser identificado logo que possível e comunicado ao operador, para que esta informação possa ser partilhada com o utilizador final.

Além disso, pensamos que as penalizações se devem aplicar a 100% das reparações, mesmo se algumas tiverem um prazo mais longo, comunicado ao operador logo que possível.

Consideramos que a definição dos termos de reparação para 100% dos pedidos não deve ser deixada à decisão da PTC. A ANACOM deve ter em consideração a proposta da PTC, os comentários dos transportadores alternativos e tomar uma decisão. Nós propomos um prazo de 6 horas.

D 6. Deve a PTC introduzir na ORCA a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

A experiência noutras jurisdições europeias, como a Espanhola, demonstra que o pagamento automático é um bom sistema para assegurar a efectividade das obrigações nas ofertas reguladas. Além disso, o pagamento automático reduz o conflito entre transportadores.

D 7. No âmbito do plano previsional de necessidades de circuitos definido na ORCA, a PTC poderá exigir, no máximo, a seguinte informação:

- Número, tipo (analógico ou digital), débito (igual ou inferior a 2 Mbps ou superior a 2 Mbps) e grupos de rede da PTC onde se localizam os pontos terminais dos circuitos alugados (para os circuitos extremo-a-extremo e circuitos parciais, não sendo necessário o operador desagregar por circuito extremo-a-extremo ou circuito parcial).

- Número de circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego) discriminado por par de PGI (PTC/OPS).

- Número de CS por central da PTC.

- Número de circuitos para acesso a cabos submarinos e de circuitos CAM.

As previsões foram populares em ofertas reguladas no início do processo de liberalização, mas, com o tempo, desapareceram da maioria das ofertas reguladas, nos principais países europeus, em particular se relacionadas com o pagamento de penalizações por incumprimento de obrigações. Estes são os principais motivos:

1. Por princípio, a procura futura é incerta e os operadores não podem prevê-la. Não é possível prever o tipo de linha alugada e a localização que vai ser solicitada por clientes específicos no futuro, com as localizações específicas.

2. Ao longo do tempo, a base instalada de linhas alugadas tem sido bastante estável, e o volume de novas instalações muito limitado em relação à base instalada. Não são comuns picos na instalação, já que o mercado tem evoluído gradualmente.

Em conclusão, compreendemos que as previsões devam ser meramente informativas e nunca devem ser ligadas a penalizações por falta de cumprimento de obrigações por parte do fornecedor.

D 8. O plano previsional de necessidades de circuitos definido na ORCA deverá ser disponibilizado nos seguintes prazos:

- até ao final do primeiro trimestre do ano N deve ser disponibilizado o plano para o segundo semestre do ano N;

- até ao final do terceiro trimestre do ano N deve ser apresentado o plano para o primeiro semestre do ano N+1.

Referimo-nos à nossa resposta em D7.

D 9. Deve a PTC eliminar quaisquer restrições na ORCA relativamente à dependência da atribuição de compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias e do grau de disponibilidade à apresentação do plano previsional de necessidades de circuitos.

Nós achamos que sim. Existindo uma base estável de linhas alugadas instaladas, o número de novos pedidos não deve ter impacto na capacidade da PT para reparar as linhas instaladas.

Pensamos que esta limitação sobre a efectividade das penalizações deve ser eliminada.

D 10. Deve a PTC disponibilizar o serviço de coinstalação e serviços associados nas ECS nos termos atualmente previstos para as restantes centrais da sua rede, nomeadamente no âmbito da ORCA e da ORCE, salvo limitação técnica ou de outra ordem, devidamente fundamentada pela PTC e aceite por esta Autoridade, que impeça a disponibilização nesses termos de algum dos serviços em causa em alguma ou algumas das ECS.

Portugal dispõe de uma localização geográfica extraordinária, com grandes cabos submarinos a ligarem as plataformas da Europa, América, África e Ásia ao seu litoral. Portugal poderia beneficiar dessa localização e tornar-se um "hub" global de telecomunicações. Neste sentido, a Verizon está a

considerar utilizar essas infra-estruturas para a gestão de serviços de capacidade, não só para Portugal, mas também para outros países europeus, e mesmo para ligar a rede europeia Verizon com a rede de outros continentes, nomeadamente a América Latina.

No entanto, tais planos têm sido travados pelas más condições dos serviços de rede de *backhaul* das estações de cabos submarinos para o nosso Ponto de Presença (PdP) em Lisboa. Os preços de rede *de backhaul* oferecidos à Verizon multiplicam os preços standard praticados noutros países. Como consequência disso, os planos da Verizon em Portugal atrasaram-se.

Compreendemos que a actual Oferta Regulada já impõe em Portugal algumas obrigações para fornecer serviços de rede de *backhaul* em termos razoáveis. É do nosso entendimento que a nova proposta não eliminará as obrigações existentes. Não consideramos que devam ser eliminadas. A coinstalação, em si, não garante automaticamente a existência de grandes ofertas de rede de *backhaul*.

Os acordos privados que regem os consórcios de gestão dos cabos submarinos já concedem direitos de colocação aos membros do consórcio e mesmo aos agentes nomeados pelos membros do consórcio. A introdução de uma nova obrigação reguladora, para estender a colocação de estações de cabos (ou à localização terminal dos mesmos), poderia permitir o fornecimento de serviços de rede de *backhaul* por outros operadores. Como resultado, poderá aumentar a concorrência no fornecimento desses serviços.

Contudo, como a coinstalação não garante, em si, uma concorrência efectiva no fornecimento do serviço de rede de *backhaul*, pensamos que as obrigações actuais sobre o fornecimento de rede de *backhaul* deviam ser expandidas para cobrir todos os serviços de rede de *backhaul*, já que as limitações actuais sobre largura de banda excluem os serviços de rede de *backhaul* mais comuns.

D 11. Na ausência das limitações referidas no ponto anterior, deve a PTC disponibilizar os serviços associados à coinstalação, como sejam o transporte de sinal e a ligação entre os equipamentos do OPS no espaço de coinstalação e o equipamento da PTC e/ou do consórcio, bem como ser incluída a possibilidade de extensão da fibra óptica dos OPS desde a CVP até ao espaço de coinstalação.

Compreendemos que, caso sejam impostas à PT obrigações de coinstalação, são necessárias obrigações suplementares para tornar efectivas as principais obrigações.

D 12. Não pode a PTC recusar qualquer pedido efectivo de fornecimento de circuitos CAM, no âmbito da ORCA e da ORCE, nos casos em que o OPS incluiu, no seu plano de previsões enviado nos termos previstos nos pontos D 7 e D 8, circuitos para essas ligações. No caso de esses circuitos não terem sido incluídos nos planos de previsões dos OPS, a PTC apenas poderá recusar um pedido de fornecimento se não existirem, objectiva e justificadamente, condições técnicas para o realizar, devendo tal situação ser de imediato justificada ao ICP-ANACOM.

-

D 13. O prazo máximo de fornecimento dos circuitos CAM e inter-ilhas, no âmbito da ORCA e da ORCE, é de 20 dias de calendário, para 95% dos casos, e de 40 dias de calendário, para 100% dos casos, sendo aferido mensalmente por OPS.

-

D 14. Os prazos de reparação de avarias e o grau de disponibilidade devem ser aferidos, na ORCA e na ORCE, de forma desagregada para os circuitos CAM para cada OPS.

-

D 15. Deve a PTC informar o ICP-ANACOM assim que o nível de ocupação nos circuitos CAM e inter-ilhas atingir os 80%.

-

D 16. O prazo máximo de fornecimento de circuitos alugados no âmbito da ORCE, independentemente do seu tipo, é de:

- 20 dias de calendário, para 95% dos casos, e 40 dias de calendário, para 100% dos casos, nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A tais como definidas na ORCE;

- 40 dias de calendário, para 95% dos casos, e 80 dias de calendário, para 100% dos casos, nos restantes casos,

sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS e incluindo-se, nesse prazo, eventuais prazos relacionados com a análise de viabilidade técnica.

Somos da opinião de que os termos de instalação e as penalizações devem ser idênticos na ORCA e na ORCE. Por conseguinte, insistimos na mudança de modelo, de um modelo puramente estatístico para um modelo em que os termos e as penalizações se aplicam a cada instalação individual. Também insistimos na redução do prazo de 80 dias para 60 dias.

D 17. A PTC deve aplicar na ORCE a determinação D 3 da presente decisão.

É muito importante que os prazos e as penalizações se apliquem a 100% das instalações. Para cada instalação, existe um utilizador final que conta com o cumprimento de um prazo e que tem o direito a que sejam pagas penalizações por parte do operador que fornece o serviço ao utilizador final.

D 18. O prazo máximo de reparação de avarias de circuitos alugados no âmbito da ORCE é de 4 horas corridas para 90% dos casos.

Consideramos este prazo correcto.

D 19. A PTC deve aplicar na ORCE a determinação D 4 da presente decisão.

Consideramos isto correcto.

D 20. A PTC deve aplicar na ORCE a determinação D 5 da presente decisão.

Como já foi apontado, compreendemos que a oferta deveria incluir prazos específicos e que esses prazos deveriam ser definidos pelo regulador, não pelo operador regulado.

D 21. O grau de disponibilidade aplicável no âmbito da ORCE é de 99,50% para os circuitos de 10 e de 100 Mbps e de 99,99% para os circuitos de 1 Gbps.

O grau de disponibilidade aplicável para os circuitos de 10 e de 100Mbps parece demasiado baixo, de acordo com os padrões internacionais. Na nossa carteira, temos serviços que requerem uma taxa mais elevada. Tais serviços são fornecidos noutros países europeus com normalidade, mas não serão fornecidos em Portugal se a taxa necessária não for cumprida. Sugerimos um nível de 99,90%.

D 22. A PTC deve aplicar na ORCE as determinações D 6, D 8 e D 9 da presente decisão.

Pensamos que o mesmo regime sobre previsões e penalizações se deveria aplicar na ORCA e na ORCE.

D 23. A PTC deve incluir na ORCE informação sobre todos os parâmetros relevantes associados à qualidade de serviço de uma oferta de nível 1 do modelo OSI.

Concordamos, mas também pensamos que a ANACOM tem a responsabilidade de impor os parâmetros necessários. Eis os parâmetros que consideramos necessários:

Parâmetro	Valor
DDR	99,9%
Jitter	≤ 10 ms
MTU (mínimo para circuitos UNI)	1526 bytes

D 24. O valor máximo de MTU suportado nos circuitos Ethernet deverá ser pelo menos idêntico ao que a PTC garante nas suas ofertas retalhistas de Ethernet.

Não concordamos com esta proposta. A Ethernet já é um produto standard em toda a Europa Ocidental. Não é razoável limitar as suas características à oferta a ser fornecida pela PT. Pelo contrário, as empresas localizadas em Portugal exigem o acesso em condições similares, como se estivesse disponível no resto do continente, para que possam beneficiar dos mesmos serviços disponíveis no resto do continente.

No ponto D23, referimos o MTU mínimo necessário para os serviços standard fornecidos pela Verizon.

D 25. Deve ser eliminada da ORCE a aplicação de prazos mínimos de permanência no caso de mudança de local de um PTR interno à central da PTC e no caso de *upgrades* de débito.

Concordamos com a proposta.

D 26. Deve a PTC informar o beneficiário da ORCE do início do processo técnico de instalação de um circuito, para efeitos do ressarcimento dos custos incorridos aquando do cancelamento da instalação ou da alteração, e identificar claramente, junto ao beneficiário, as componentes de custo em que incorreu.

Caso o cancelamento seja motivado por um atraso na instalação do circuito imputável à PTC superior a 15 dias de calendário, não é devido qualquer valor pelo OPS.

Concordamos.

D 27. A data para a qual o OPS pretende a desmontagem do circuito Ethernet não poderá ser, excepto se houver concordância da PTC, inferior a 15 dias, contados a partir da data de pedido do OPS.

-

D 28. Os valores correspondentes à instalação e à mensalidade dos circuitos Ethernet devem ser incluídas na factura do próprio mês ou do mês seguinte, nunca podendo ultrapassar os 90 dias após a prestação do serviço.

Concordamos.

D 29. Deve a PTC incluir na ORCE os princípios gerais que seguirá na definição das condições técnicas e comerciais de securização, incluindo as principais soluções e referência ao princípio da não discriminação.

Sim.

D 30. Deve a PTC reduzir, na ORCA, o preço de toda e qualquer componente do tarifário (incluindo circuitos CAM) dos circuitos de 2 Mbps, 34 Mbps e 155 Mbps respectivamente em 35%, 40% e 45%.

Sim, consideramos que é uma proposta razoável.

2. Deve a PTC remeter ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis, eventuais condições distintas da ORCA relacionadas com a qualidade de serviço e compensações que assegura:

- a empresas do Grupo PT, identificando, entre outras, as condições que aplica:

- **a nível grossista à PT Prime que permitem a esta última prestar o serviço "Prime Link – Classe Premium" no retalho.**

- **a nível retalhista, através da PT Prime, no serviço "Prime Link – Classe Premium".**

- a outros operadores.

A nossa experiência noutras jurisdições europeias é que o operador líder tem um preço standard que, na realidade, nunca é aplicado aos clientes. Os clientes business beneficiam frequentemente de ofertas personalizadas com preços específicos. A ANACOM deve certificar-se de que o verdadeiro preço de mercado é identificado.

3. Deve a PTC apresentar ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis, informação detalhada sobre:

- As tarefas, o material e o equipamento utilizado na expansão da capacidade do sistema CAM.

- Os custos e o investimento total incorrido nessa expansão, devidamente detalhados.

- O período de amortização considerado para o investimento.

- A forma de alocação dos custos às diferentes capacidades dos circuitos CAM, incluindo os circuitos tradicionais e Ethernet.

-

4. Deve a PTC apresentar ao ICP-ANACOM, no prazo de 20 dias úteis, demonstração de que não existe esmagamento de margens na oferta Ethernet, devendo para o efeito indicar, nomeadamente, as condições de toda e qualquer oferta retalhista Ethernet que disponibiliza no retalho.

Para impor um preço retalhista "retail minus", é absolutamente necessário identificar o preço efectivo no mercado retalhista. Isto pode ser particularmente complexo em mercados business, em que os preços são definidos em ofertas personalizadas para cada cliente em particular.

Por conseguinte, concordamos que é importante certificar-se de que o preço grossista definido com base no modelo "retail minus" é totalmente coerente com os preços retalhistas efectivos, para evitar compressões de preços.

Também pensamos que a ANACOM deve comparar o preço que pretende incluir na oferta regulada com o preço imposto nos países vizinhos. Pensamos que os preços em Espanha são uma boa referência.

Por fim, pensamos que seria mais transparente e profícuo incluir no documento para consulta os preços da ORCE.

Lisboa, 12 de Janeiro de 2012

Tiago Mendes Costa da Silva

Verizon Portugal – Sociedade Unipessoal, Lda.