



Vodafone Portugal

25 de setembro de 2017

Resposta

ao

Sentido Provável de Decisão (SPD) relativo às alterações à Oferta de
Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL)

VERSÃO INTEGRALMENTE NÃO CONFIDENCIAL



ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Comentários Gerais	4
3. Comentários Específicos.....	11
3.1. Propostas da MEO para a simplificação da ORALL e nova versão da oferta (ponto 2.2) ..	11
3.2. Imprecisões das moradas dos clientes (ponto 2.3.1)	12
3.3. Não fornecimento do lacete e fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário (ponto 2.3.2)	13
3.4. Fornecimento de lacetes com certos parâmetros elétricos (ponto 2.3.4)	14
3.5. Resolução de desagregações sem sucesso (ponto 2.4.1).....	16
3.6. Utilização e atualização da API (ponto 2.4.2).....	18
3.7. Procedimentos associados a 'avarias comuns' e motivo de força maior (ponto 2.4.6)....	22
3.8. Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC) (ponto 2.4.8)	24
3.9. Pré-aviso da MEO relativamente a intervenções programadas (ponto 2.4.8).....	25
3.10. Informação geográfica sobre a área de cobertura da central local (ponto 2.6.1)	27
3.11. Informação sobre cadastro de lacetes (ponto 2.6.2)	28



1. Introdução

Os comentários ora enviados constituem a posição da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (doravante Vodafone) sobre a consulta em apreço, podendo sofrer alterações em virtude de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projetos de decisão que a ANACOM venha futuramente a aprovar, neste contexto ou noutro, com ele direta ou indiretamente relacionado.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou retificar a posição refletida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.



2. Comentários Gerais

A Vodafone saúda o presente procedimento de revisão da ORALL, o qual se reveste de particular relevância atendendo à decisão que a ANACOM aprovou relativamente aos mercados 3A e 3B¹, a qual, como é sabido, mereceu diversas críticas dos operadores alternativos (nomeadamente da Vodafone), bem como do Comissão Europeia e do BEREC.

Ao não impor uma obrigação de acesso regulado à rede de fibra da MEO, a ANACOM condicionou e limitou significativamente a capacidade dos operadores alternativos à MEO de prestarem as suas ofertas comerciais inovadoras, eficientes e acessíveis à generalidade da população portuguesa e, em particular, às populações residentes em áreas geográficas com significativas condicionantes económicas, demográficas e geográficas que limitam o desenvolvimento económico dessas áreas e a melhoria da qualidade de vida dos seus cidadãos, intensificando o fosso digital que existe entre as áreas mais urbanas e as com características mais rurais.

De modo a justificar a ausência da imposição do acesso regulado à rede de fibra da MEO, a ANACOM argumentou que iria promover processos autónomos de melhoria das ofertas de referência de acesso a postes e condutas, bem como de melhoria da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL), sendo este último a matéria da presente consulta pública.

Não obstante a discordância da Vodafone face ao entendimento de que a efetivação destes processos de revisão das ofertas de referência já existentes seriam suficientes para assegurar a contestabilidade sustentável do mercado de banda larga fixa português - e por inerência, do mercado de comunicações eletrónicas como um todo, dado a relevância estrutural que a disponibilização de ofertas de pacote de serviços representam no contexto atual e futuro do mercado português -, a Vodafone aguardava com expectativa o processo de revisão da ORALL com

¹ Decisão final sobre a análise dos mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo, de 23 de março de 2017



vista à promoção de melhorias expressivas e concretas na forma como os beneficiários acedem à rede de cobre da MEO.

Recorde-se que a Vodafone já havia requerido, em setembro de 2014, um conjunto vasto de alterações a esta oferta e reiterado o seu pedido nos anos subsequentes em diversas instâncias, ilustrando a relevância que esta oferta ainda representa, nomeadamente por se tratar da única rede cujo acesso é prestado em condições reguladas e que possibilita aos operadores com redes com menor capilaridade que o operador com poder de mercado significativo (a MEO) de apresentarem propostas alternativas, competitivas e acessíveis a todos os consumidores, empresas e entidades públicas portuguesas.

Realce-se também que a ORALL é estrutural para a satisfação das necessidades das empresas que desenvolvem a sua atividade em Portugal e das entidades públicas nacionais, dado a disparidade de localizações e instalações destes clientes e onde a MEO sempre beneficiou de uma vantagem competitiva determinante, dado deter a rede nacional com maior capilaridade – a rede de cobre.

Naturalmente que qualquer operador de comunicações eletrónicas que vise ser eficiente inovador e competitivo de forma sustentável procurará angariar clientes empresariais e da Administração Pública, dado o nível de serviço e faturação que proporcionam decorrentes das suas necessidades de comunicações, tendo que a ORALL não só atender a esta realidade, como evoluir com as exigências destes clientes, com vista a promoção de um mercado verdadeiramente competitivo e dinâmico.

Neste particular, a Vodafone considera que o Regulador deveria ter tido uma posição mais rigorosa face à MEO no contexto da revisão do mercado ⁴ (e dos produtos grossistas de carácter mais inovador e sofisticado destinados ao segmento empresarial subjacentes a este mercado), abordagem essa que poderia justificar uma menor preponderância da ORALL na satisfação das necessidades deste segmento de clientes. Também aqui a atuação regulatória ficou aquém do expectável para a dinamização do mercado português, ao considerar mercados infranacionais,

² Mercado de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito), cuja decisão foi aprovada a 1 de setembro de 2016



quando a procura dos clientes empresariais com infraestruturas dispersas pelo país (*multi site*), é nacional.

Assim, ilustrativo da relevância que a ORALL ainda representa para os diversos operadores alternativos presentes no mercado (em particular na resolução das necessidades dos clientes ditos não residenciais) é o conjunto vasto e diversificado de pedidos de alteração apresentados por todos estes operadores, os quais se revestem de particular relevância na concretização da melhoria geral desta oferta de referência.

Neste particular, a Vodafone aplaude as alterações que o presente Sentido Provável de Decisão (SPD) tenciona introduzir e que tenham tido origem em 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 pela ANACOM no presente SPD para a revisão da ORALL, onde parece dar maior preponderância à atenuação das obrigações impostas à MEO por via da ORALL.

Tal atenuação das obrigações do operador incumbente parece decorrer mais da verificação da diminuição da procura de lacetes desagregados que se tem vindo a registar e que o Regulador 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, e menos preocupada em (i) salvaguardar melhorias concretas à - reitere-se - única oferta regulada de acesso a uma das redes de comunicações eletrónicas³ do operador com PMS no mercado 3A e 3B 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.

De facto, não é de todo demonstrado que a diminuição da procura de lacetes desagregados advenha do investimento dos operadores alternativos em redes de nova geração, nem é previsível que a aposta continuada na instalação destas redes venha a eliminar a relevância que a ORALL representa para os operadores alternativos, nomeadamente no que se refere a garantir uma

³ i.e., excluindo as ofertas de acesso a infraestruturas passivas, como sejam a ORAC e ORAP



presença em todo o território português, dado a inviabilidade de planos de investimento economicamente sustentáveis para a instalação de múltiplas redes de nova geração em regiões com condicionantes socioeconómicas expressivas⁴.

Neste contexto, veja-se o caso concreto da Vodafone, que investe no desenvolvimento da sua rede de fibra própria e em parcerias com outros detentores de redes de nova geração, mas que continua a recorrer à ORALL, sendo o seu principal beneficiário. Como é do conhecimento da ANACOM, a Vodafone é o operador que atualmente mais utiliza os serviços prestados pela ORALL e de forma mais ampla⁵, tendo naturalmente um interesse reiterado e 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.

Pelo exposto, 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 competitiva.

Tal é particularmente premente na disponibilização de serviços de banda larga fixa, mas 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 (como adiante se explanará), restringe-se significativamente a capacidade dos beneficiários recorrerem à ORALL para a prestação de ofertas comerciais que contenham, individualmente ou num pacote de serviços, o serviço de televisão por subscrição. A isto acresce ainda a desadequação dos 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.

⁴ i.e., as regiões que foram definidas como sendo “Áreas Não Concorrenciais” no contexto da análise de mercados 3A e 3B

⁵ No que se refere aos segmentos de mercado endereçados, i.e, para o segmento residencial e não residencial



Num contexto em que a adesão a ofertas de pacote de serviços e a escolha de um determinado prestador de serviços de comunicações eletrónicas é praticamente determinada pela capacidade deste operador em disponibilizar um serviço de televisão por subscrição de qualidade, estável e de forma ininterrupta, 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.

Pelo exposto, a abordagem genericamente adotada pela ANACOM no presente SPD de que a ORALL não deverá ser substancialmente melhorada pelo facto de já não ser muito utilizada, exponenciada pela amplamente criticada decisão da ANACOM de não determinar a imposição do acesso à rede de fibra do operador com PMS, levantam questões sérias sobre a forma como o Regulador assegurará 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”.

A disponibilização de uma oferta regulada de acesso a condutas e postes (com as eventuais melhorias que venham a ser determinadas no futuro próximo) não é suficiente para permitir que todos os diferentes operadores alternativos possam prestar os seus serviços à totalidade da população portuguesa.

A referida abordagem também parece inconsistente com a própria abordagem que a ANACOM adotou no passado recente e, em particular, na recente proposta de revisão de um mercado com restrições competitivas similares⁶ aos do mercado da banda larga fixa - o mercado da originação de chamadas em local fixo –, no qual o Regulador considerou relevante manter a obrigação de disponibilização de acesso indireto para serviços de voz, exatamente pelo papel que esta oferta

⁶ Ou porventura, ainda menores que as que existem na prestação de serviços de banda larga fixa mas que, mesmo assim, a ANACOM considerou necessário garantir que os operadores alternativos têm capacidade de prestar serviços mesmo em áreas que não detenham rede própria



representa na concretização da possibilidade dos operadores alternativos prestarem serviços em todo o território nacional.

A abordagem adotada pela ANACOM é também desadequada, nomeadamente porque há muito que a Vodafone advoga por uma revisão urgente da ORALL, exatamente 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, vendo-se os potenciais beneficiários forçados a procurar outras alternativas tecnológicas para competirem no mercado de comunicações eletrónicas.

A este respeito, cumpre salientar que é com inquietação e perplexidade que a Vodafone analisa as considerações da ANACOM que justificam a não imposição de obrigações adicionais à MEO por considerar “premature” ou “não ser atualmente adequado” introduzir alterações no atual momento quando as mesmas já foram apresentadas há vários anos e com caráter de urgência. Ao não atender aos pedidos formulados pelos beneficiários em devido tempo, o Regulador não só condicionou e constrangeu a relevância que a ORALL podia assumir para a dinamização de um adequado nível de competitividade do mercado de comunicações eletrónicas português, quer no presente, quer no futuro, como agora propõe-se a considerar que ainda é premature ou inapropriado proceder a essas alterações. Importa então questionar quando é que o Regulador considerará oportuno e apropriado melhorar a ORALL, nomeadamente atendendo ao enquadramento regulatório que determinou com a sua decisão dos mercados 3A e 3B e à já premente desadequação e desfasamento dos parâmetros da ORALL para as exigências atuais do mercado.

A Vodafone considera que a ANACOM tem de ter uma abordagem mais assertiva e exigente face às alterações a impor à MEO, com vista a promover 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.



Conforme já reiterado pela Vodafone, caso as alterações solicitadas em 2014 tivessem sido implementadas no curto prazo, tal teria permitido aos beneficiários terem disponibilizado ofertas inovadoras e de qualidade baseadas no acesso grossista da ORALL a um mais vasto conjunto de consumidores, empresas e entidades públicas que os proporcionados pelas suas próprias redes, permitindo uma maior contestabilidade do mercado 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).

Assim, a imposição das alterações solicitadas pelos beneficiários e necessárias para a evolução ORALL é imperativa para a prossecução dos objetivos e atribuições da Autoridade Reguladora Nacional e para atender às reais necessidades do mercado, devendo o Regulador adequar a sua abordagem em prole da promoção de um mercado mais competitivo e menos focado em atender às solicitações do operador com PMS, que mais não são do que um atenuar das obrigações (já de si insuficientes) previstas na ORALL.



3. Comentários Específicos

De seguida a Vodafone detalhará a sua posição sobre as considerações específicas vertidas do documento submetido a consulta.

De modo a facilitar a compreensão dos comentários da Vodafone, a ordem dos mesmos segue genericamente a estrutura do SPD sendo a citação dos pontos enumerados no documento em Consulta Pública apresentados a itálico.

3.1. Propostas da MEO para a simplificação da ORALL e nova versão da oferta (ponto 2.2)

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

(...)

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.

A Vodafone considera que a listagem com informação detalhada sobre os constrangimentos à coinstalação deverá ser mantida, uma vez que a mesma permite aos operadores acautelarem e anteciparem eventuais condicionantes à sua atividade comercial nos locais afetados, 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.

Este facto é ainda mais relevante, dado que o recurso à ORALL é preponderante para assegurar as necessidades de comunicações de clientes empresariais e entidades públicas⁷, cujo nível de exigência face à disponibilidade e acesso aos serviços de comunicações eletrónicas é determinante para o seu nível de satisfação face aos operadores que lhes prestam.

Também, e conforme acima exposto, não é proporcional que tal obrigação seja eliminada decorrente da evolução da procura de lacetes do âmbito da ORALL, uma vez que os fatores inerentes ao decréscimo dessa procura 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 a MEO já tem esta imposição, a sua manutenção não acarretará custos significativos e habilitará os beneficiários de informação relevante para a utilização da referida oferta e por conseguinte, assegurar as alternativas técnicas que a ORALL permite aos operadores alternativos na provisão de serviços de banda larga fixa e ofertas de pacote e, em especial, poder adequar as suas estratégias comerciais e de satisfação dos seus clientes.

3.2. Imprecisões das moradas dos clientes (ponto 2.3.1)

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.

⁷ Tal preponderância e relevância da ORALL foi inclusive reforçada pela atuação regulatória da ANACOM no contexto da revisão do mercado 4, a qual ficou aquém das expectativas dos operadores alternativos. 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 prestação de serviços de elevada qualidade a clientes empresariais e entidades *multi site*



A Vodafone saúda a imposição desta obrigação, permitindo, caso o beneficiário assim o queira, de incluir as coordenadas associadas à morada do cliente e, com isto, diminuir o número de pedidos de fornecimento de lacete local rejeitados.

No entanto, deverá ser especificado que tal informação possa ser remetida por email enquanto os operadores 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 consequentemente, da capacidade competitiva dos beneficiários para atender às expectativas dos seus clientes.

3.3. Não fornecimento do lacete e fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário (ponto 2.3.2)

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, aguardando no mínimo 15 minutos para que a situação seja resolvida (pelo beneficiário). Neste contexto, minimizando-se estas possíveis ocorrências, nomeadamente de 'cliente ausente', entende a ANACOM não ser necessário incluir desde já na ORALL uma compensação a pagar pela MEO nas situações que incorretamente tipifica como 'impossibilidade de acesso ou cliente ausente', quando demonstrado pelo beneficiário que estava presente e a MEO ausente.

Conforme salientado no capítulo 2 da presente resposta, a Vodafone considera que, na ausência de uma regulamentação mais assertiva e exigente sobre a MEO - materializada numa ORALL mais rigorosa e adequada às necessidades competitivas dos seus beneficiários -, este operador



continuará reiteradamente⁸ 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.

Neste contexto, a Vodafone considera que a aplicação de penalidades nas situações em que seja incorretamente tipificado como “impossibilidade de acesso ou cliente ausente” será um dos mecanismos mais eficiente para mitigar este tipo de comportamento por parte do operador incumbente e/ou dos incentivos para o perpetuar. A 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.

Uma vez mais, a aplicação das penalidades solicitadas incentivam um comportamento adequado por parte da MEO e não terá um impacto material para assegurar a sua implementação e manutenção⁹ e traduzir-se-á, uma vez mais, numa melhoria significativa dos procedimentos e níveis de serviço permitidos pela ORALL e para os operadores a que a ela recorrem para a prestação de serviços aos seus clientes finais.

3.4. Fornecimento de lacetes com certos parâmetros elétricos (ponto 2.3.4)

Assim, e tendo em conta que, conforme se salienta na ORALL, o “Plano [de gestão de espectro], apesar de pró-ativo na redução de interferências entre sistemas, não é garantia absoluta de que esses fenómenos indesejáveis não ocorram”, não podendo ser dadas

⁸ Uma vez que permanecerão os incentivos para o fazer

⁹ Nomeadamente se os técnicos da MEO indicarem corretamente as situações de ausência de cliente



garantias absolutas quanto à manutenção da qualidade de serviço em toda a rede de cobre da MEO, a ANACOM entende não impor qualquer alteração à oferta nesta matéria.

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

Com efeito, são frequentes as situações em que os clientes da Vodafone 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 e reclamações perante o seu prestador atual.

Estes casos até dão origem a comunicações específicas das áreas técnicas da Vodafone com as do operador incumbente. Tais comunicações são 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.

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.

Desta forma, a proposta da Vodafone visa que sejam definidos 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.

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, análises essas cujos resultados deverão ser partilhados com os beneficiários para o seu devido esclarecimento e consequente clarificação do cliente final.



Alternativamente, a Vodafone considera que a ORALL deverá expressamente prever parâmetros elétricos melhores.

Da experiência da Vodafone com os seus clientes, 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 baseado na desagregação do lacete local.

Tal definição de parâmetros elétricos 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 degradação dos débitos de transmissão auferidos pelos seus clientes.

3.5. Resolução de desagregações sem sucesso (ponto 2.4.1)

Num contexto de redução da (praticamente nula) procura de lacetes ativos com portabilidade associada (já que a procura líquida atual é por lacetes não ativos, logo sem portabilidade associada), a ANACOM entende que os atuais níveis de serviço e de compensações a pagar pela MEO em caso do seu incumprimento são suficientemente dissuasoras para este fornecedor.

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.

A aplicação desta penalidade será um fator dissuasor eficaz e relevante para as dificuldades sentidas pelos operadores beneficiários na relação com a MEO quando está em causa a desagregação de lacetes com portabilidade associada, situação esta que dá origem a insatisfação e reclamações dos clientes que estão em processo de alteração de prestador.



Tais dificuldades são concretas e reais, a ponto de a Vodafone recorrer, predominantemente, à desagregação de lacetes não ativos (suportando o correspondente acréscimo de custos decorrente de lacetes não ativos) 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, 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 da ORALL, uma vez que os operadores 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, a aplicação de penalidades em caso de falha será mais um instrumento para atingir tal objetivo e aprimorar os procedimentos previstos na ORALL.

Assim a Vodafone advoga uma revisão da posição assumida pela ANACOM no SPD, com vista à efetiva imposição das obrigações propostas pela NOS para este tema.

D 9. 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 Vodafone concorda com a alteração prevista na deliberação D 9.

Adicionalmente, deverá ser especificado como é que estes casos serão tratados no processo de contabilização de prazos para efeitos de QoS e da aplicação de penalidades face ao incumprimento desses prazos.



A Vodafone entende que é necessário garantir que o apuramento do prazo relevante para efeitos dos respetivos indicadores QoS afetados (e das penalidades associadas, aquando da verificação do seu incumprimento) é calculado a partir da data inicialmente prevista para a desagregação do acesso, e não à data de comunicação da desagregação incorreta do lacete¹⁰.

Tal garantia visa incentivar a MEO a efetivar a desagregação corretamente logo na data inicial e a refletir adequadamente nos indicadores de QoS o nível de desempenho do operador incumbente na prestação deste 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 implementada.

De forma a ilustrar o solicitado, no caso hipotético de uma 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 D 9), a data relevante para efeito de apuramento de prazo para os QoS 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), promovendo uma atuação mais célere e efetiva da MEO na resolução dos problemas dos clientes dos operadores beneficiários da ORALL.

3.6. Utilização e atualização da API (ponto 2.4.2)

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.

¹⁰ Que, no contexto do que está previsto na deliberação D 9 do SPD, terá de ocorrer no prazo máximo de 2 dias corridos



No contexto das alterações da API que possam ocorrer, importa distinguir dois tipos de alteração:

1. Alterações ou melhorias que a MEO promove na API que não inviabilizem a manutenção do processo de acesso e relação com os beneficiários, sendo facultativo a realização de desenvolvimentos dos sistemas de informação por parte destes últimos para continuarem a aceder às funcionalidades previstas na ORALL
2. Alterações ou melhorias significativas que a MEO promove e que exijam obrigatoriamente alterações aos sistemas de informação dos beneficiários para que estes possam continuar a aceder à ORALL;

A Vodafone entende que um prazo de notificação de, no mínimo, 20 dias úteis de antecedência para as alterações identificadas no primeiro caso, é um prazo razoável e proporcional, uma vez que os beneficiários terão a liberdade de decidir se efetuarão ou não as atualizações dos seus sistemas para beneficiarem das eventuais melhorias¹¹ introduzidas pela alteração da API por parte da MEO, sem comprometer os processos e procedimentos já implementados para acederem à ORALL e manterem o acesso a esta oferta.

Um bom exemplo de uma alteração deste tipo será a que está prevista no SPD para a deliberação D 4, onde os beneficiários terão que invariavelmente atualizar e/ou alterar os seus sistemas informáticos 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.

Questão totalmente diferente é a que se apresenta nas alterações referidas no segundo caso supracitado.

Alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus sistemas para manterem o acesso à ORALL, não só deverão ser notificadas com muito maior antecedência, como deverão ser

¹¹ 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.



devidamente justificadas perante os beneficiários quanto à sua premência e caráter inevitável e obrigatório.

Com efeito, no passado, a MEO tem promovido alterações à API que obrigam a reformulações significativas dos sistemas dos beneficiários sem que tenha sido clarificado a estes qual a necessidade das alterações a introduzir nem os benefícios inerentes das mesmas.

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 comercial¹², 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 considera que a ORALL deverá prever uma distinção clara das alterações que podem ocorrer na API em linha com os casos genéricos acima identificados pela Vodafone, devendo:

- As alterações do tipo 1 serem notificadas com uma antecedência mínima de 20 dias úteis;
- As alterações do tipo 2 serem notificadas com uma antecedência mais alargada – não inferior a 3 meses - e deverão ser acompanhadas da devida justificação, fundamentação e necessidade da sua ocorrência, da indicação clara e 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.

Esta distinção é necessária, uma vez que a Vodafone não partilha da expectativa da ANACOM que não venham a ocorrer alterações do segundo tipo¹³, quer fruto da experiência de atuação passada da MEO, quer fruto das alterações solicitadas pelos beneficiários e necessárias para a adequação

¹² 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

¹³ Conforme indiciado nas considerações feitas pela ANACOM na página 34 do SPD



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.

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.

A proposta de deliberação D 11 configura-se como mais uma situação em que a Vodafone considera que a ANACOM deverá ter uma abordagem mais assertiva perante a MEO e a revisão da ORALL.

Os beneficiários têm amplamente, e de forma unânime, reclamado que os procedimentos previstos na ORALL estão desadequados e datados para as necessidades de mercado e para garantir que os operadores que a ela recorram possam competir, de forma equilibrada e eficiente, no mercado de comunicações eletrónicas.

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 o operador incumbente pouco ou nada faz neste sentido que não seja imposto por via de atuação regulatória.

É assim com preocupação que a Vodafone encara a presente proposta D 11, onde o Regulador não só ignora os pedidos de reforço de penalidades que as beneficiárias têm recorrente e prementemente requerido para diversos aspetos desta oferta de referência a fim de melhorar a sua atuação comercial baseada na ORALL, como 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 intervenção conjunta (IC) não sejam colocados através da API por causas imputáveis à MEO.



Assim, não consentindo da discordância geral da introdução da aplicação de penalidades da MEO aos beneficiários da ORALL - dado a atuação negligente e restritiva do operador com PMS perante os operadores concorrentes que a ela recorrem -, a Vodafone considera que a atual proposta de deliberação deverá ser eliminada.

No entanto – e não concedendo quanto à legalidade da solução -, caso o Regulador não promova a eliminação da deliberação D 11, então a mesma terá de, no mínimo, ser complementada com:

- 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 colocada(o) através da API de reposição de avarias ORALL por motivos imputáveis à MEO, e
- 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 SPD¹⁴.

3.7. Procedimentos associados a 'avarias comuns' e motivo de força maior (ponto 2.4.6)

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.

¹⁴ Na página 35 é referido pela ANACOM que "(...) *Releve-se que o pagamento deste valor é aplicável apenas nos casos em que o pedido manual do beneficiário não se deve a falhas que não são da sua responsabilidade, mas da própria MEO (e.g. "instabilidade e que é suscetível até de gerar interrupções" da API, como sustentado pela Vodafone)*".



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 inquestionável esclarecimento dos beneficiários, devendo dotar estes operadores de informação relevante para a sua confirmação, averiguação e inerente comunicação aos clientes finais.

Atualmente os comprovativos de força maior são muito díspares.

Na Extranet são submetidos 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 conseqüente partilha com os seus clientes finais, caso tal se revele necessário.

Veja-se, por exemplo, os documentos que a Vodafone remete no Anexo 1 da presente 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 geográfica¹⁵ ou fundamentação sobre porque são considerados de “força maior”.

Efetivamente e conforme facilmente perceptível pelos documentos constantes do referido Anexo, não é indicado o local onde tais fotografias foram tiradas, o que terá causado a queda dos postes, nem 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.

Por conseguinte, a ANACOM tem de ter um papel mais ativo, nomeadamente na definição e/ou garantia que os factos/eventos alegados pela MEO como sendo de “força maior” são-no

¹⁵ Nem com coordenadas geográficas, nem qualquer outro tipo de indicações que permitam aos beneficiários comprovarem as razões de força maior consideradas (unilateralmente) pelo MEO, como sejam, a morada de localização e a razão da ocorrência de tal facto/evento de força maior



efetivamente e que não prejudicam injustificadamente os beneficiários da ORALL e os seus clientes.

Tal intervenção do Regulador deve assentar nomeadamente, 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.

Tais disposições deverão ser complementadas por auditorias independentes e imparciais - eventualmente equacionadas nos trabalhos anuais de fiscalização promovidos pelo Regulador ao operador incumbente - 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.

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

Antecipação de agendamento pela MEO e Desencontros entre técnicos nas IC e recuperação dos custos relativos a IC

Note-se que o prazo de notificação prévia é de 2 horas úteis, o que deverá permitir ao beneficiário providenciar para que a IC ocorra na nova janela. Este prazo é idêntico ao prazo que a MEO tem para aceitar o agendamento inicial.

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, tais prazos não são comparáveis, uma vez que os beneficiários estão dependentes de coordenação com a disponibilidade do seu próprio cliente final¹⁶, constrangimento 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 possível, com vista à mitigação de qualquer insatisfação e transtorno causados ao cliente final.

3.9. Pré-aviso da MEO relativamente a intervenções programadas (ponto 2.4.8)

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

A Vodafone não concorda com a amplitude de atuação concedida à MEO pela presente proposta de deliberação D 22.

Tratando-se de intervenções planeadas/programadas pela MEO e com impacto nos serviços prestados, não é de todo razoável que tais trabalhos estejam sujeitos apenas à “possibilidade” serem notificáveis com um pré-aviso mínimo de 5 dias úteis.

Tal discordância advém da conjugação dos seguintes fatores:

¹⁶ Por exemplo, para assegurar acesso ao local físico da intervenção conjunta



- Não é previsto qualquer mecanismo incentivador para que a MEO avise os beneficiários com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, uma vez que a proposta de deliberação D 22 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
- Não é definido 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 o operador incumbente não considere notificar todos estes trabalhos (ou a grande maioria) com uma antecedência menor do que 5 dias úteis, condicionando a atuação dos operadores concorrentes.

Assim e reiterando o caráter dos trabalhos em causa (i.e., trabalhos planeados/programados), a Vodafone considera não estarem reunidas as condições na proposta D 22 para que a MEO melhore a sua atuação operacional perante os beneficiários da ORALL, devendo esta proposta de deliberação ser revista no sentido de:

- Prever expressamente a obrigatoriedade da MEO notificar tais trabalhos com uma antecedência mínima de 5 dias úteis,
- Estabelecer que, para os casos excecionais 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
- 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.



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

Assim, a informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura das centrais locais é, por solicitação do beneficiário (com pelo menos um pedido de coinstalação confirmado), fornecida pela MEO no âmbito da ORALL, pelo que não se vê necessidade de impor alterações à oferta relativamente à informação disponibilizada pela MEO.

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 2¹⁷ da presente resposta.

Como é facilmente perceptível, a informação apresentada pela MEO não pode retratar fielmente a realidade, uma vez que as fronteiras de cada central são 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 produtos prestados e aos principais utilizadores dos mesmos (empresas e entidades públicas), a ANACOM terá de 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 desta oferta de referência ser revista no sentido de que seja exigido à MEO uma melhoria significativa da qualidade de informação disponibilizada aos beneficiários da ORALL no que diz respeito à área geográfica coberta por cada central local,

¹⁷ No caso particular, esta informação refere-se à área geográfica para a central 44LR03



devendo, de preferência, ser georreferenciada, à semelhança do previsto no sentido provável de decisão da ORCA e ORCE promovido pela Regulador em 23 de março último.

3.11. Informação sobre cadastro de lacetes (ponto 2.6.2)

Sobre a disponibilização de informação pela MEO relativamente à sua rede de cobre, conforme referido na secção supra, a ANACOM entende que esta já é suficientemente detalhada e responde às reais necessidades dos beneficiários, num contexto em que se prevê a continuada redução do parque de lacetes desagregados. Acresce que a Vodafone não especifica que tipo de informação sobre o cadastro de lacetes da MEO lhe permitiria facilitar a resolução de avarias.

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

- 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 (sub-repartidor exterior)
- Grau de disponibilidade de lacetes desde o RP até ao S/R (rede primária);
- Grau de disponibilidade de lacetes desde o S/R até ao PD (rede secundária);
- Se não houver S/R, as duas informações anteriores deverão ser substituídas pelo grau de disponibilidade de lacetes desde o RP até ao PD;



- Grau de proximidade dos lacetes, para aferição prévia de constrangimentos como a gestão espectral e as interferências mutuas em termos de potência de ruído.

Com a disponibilização destes dados, os diferentes 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 elevada qualidade aos clientes retalhistas afetados pelos procedimentos da ORALL.



ANEXO 1

Exemplos de documentos submetidos na Extranet como comprovativos de factos/eventos de força maior.



Exemplo 1





Exemplo 2





Exemplo 2 (cont.)





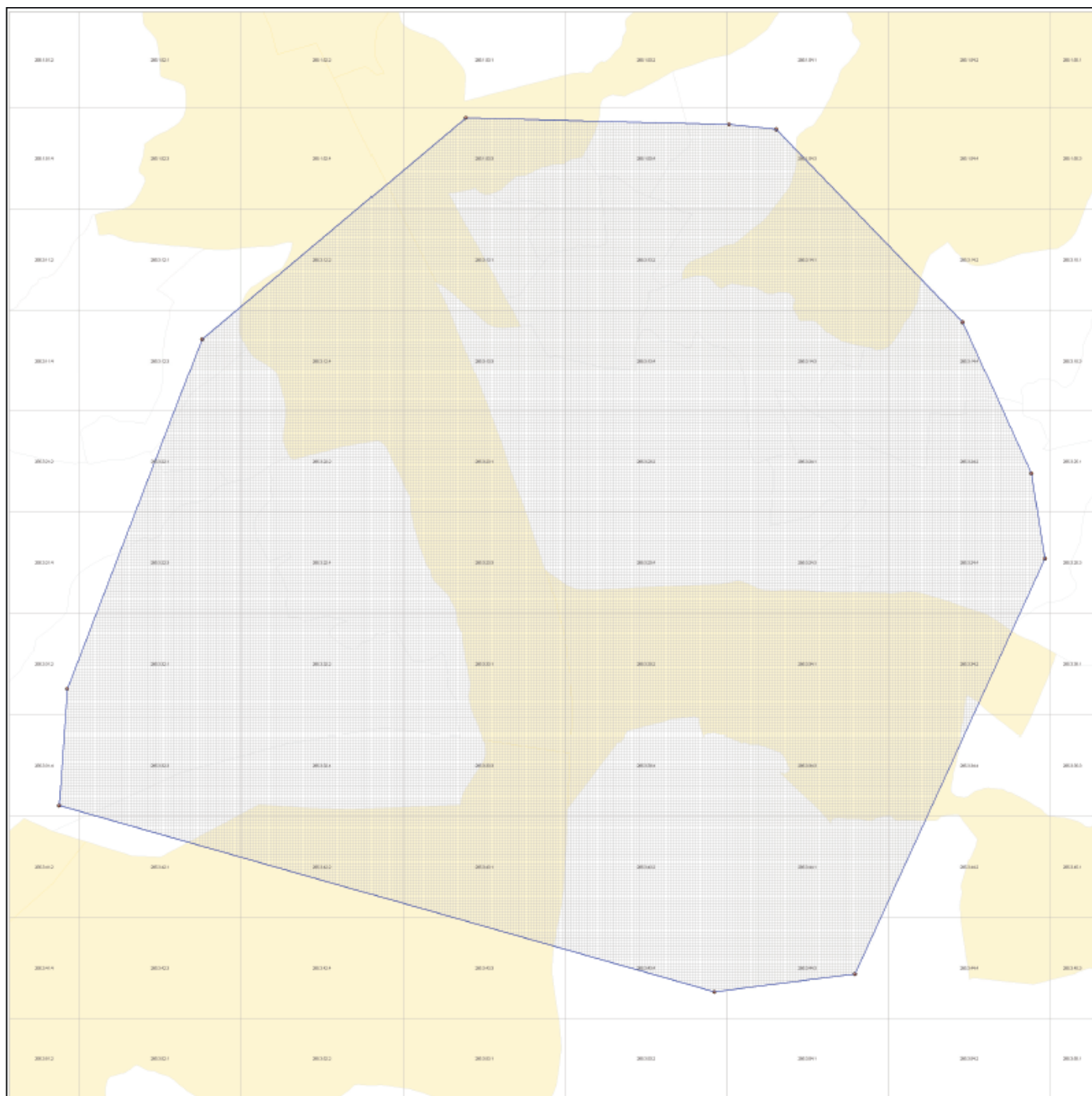
Exemplo 2 (cont.)






ANEXO 2

Exemplos de informação prestada pela MEO relativamente às áreas de cobertura de uma central local



		ORALL	
Serviço		Mapa da Área do Ponto de Atendimento (PA) da rede PT Comunicações	
Cod. do PA	44LR03PA000	Ref. Pedido	1
Sist. Coord. Geo.	DATUM 73	Data Pedido	10/1/2012
Escala	1:100000	Data Processamento	10/1/2012
<small>Este documento é propriedade de PT, S.A. - disponibilizado em cumprimento de deliberação do ICP - ANACOM, de 17 de Fevereiro de 2010 e só pode ser utilizado no âmbito do ORALL - Oferta de Referência de Acesso ao Local, devendo ser tratado como confidencial, sendo proibida a sua revelação a terceiros.</small>			

**PT Comunicações S.A.****Área de Cobertura para o serviço STF**

Ponto de Atendimento: 44LR03PA000

Área de cobertura para o serviço STF			
Código	44LR03PA000		
Nome	GÂNDARA DOS OLVAIS		
Morada	R VITOR CORDEIRO	2415	650 LEIRIA
Hierarquia	P		
Data de Criação	01/11/2006		
Data de Alteração	02/21/2008		

Listagem dos pontos

Tipo de Elemento	Código do Elemento	X	Y
PD	301083	-59 263 773	111326 204
PD	0301023U	-585 653 193	112 210 172
PD	AE01011T	-576 265 523	13 270 731
PD	AE01016T	-576 265 523	13 270 731
PD	AE01001T	-576 922 138	136 895 628
PD	AE02002T	-580 329 911	144 427 927
PD	AD02001T	-589 539 187	153 936 634
PD	AD02004T	-591912 438	154 188 128
PD	AD01002U	-60 490 337	15 450 844
PD	AF03003T	-617 910 429	143 586 804
PD	AF02001U	-624 581373	126 274 093
PD	AF02003U	-624 581373	126 274 093
PD	AF02003V	-624 984 222	120 535 005
PD	301083	-59 263 773	111326 204