

**Sentido Provável de Decisão (SPD)
do ICP-ANACOM sobre a
Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local
(ORALL)**

Contributo da APRITEL

9 de Outubro de 2009

Índice

1	Introdução	3
2	Níveis de Serviço	4
2.1	Prazos de reparação de avarias.....	4
2.2	Procedimentos de resolução de avarias	5
3	Constrangimentos associados à co-localização.....	5
3.1	Informação sobre constrangimentos em centrais.....	6
3.2	Constrangimentos de energia	6
3.3	Constrangimentos de espaço.....	6
3.4	Orçamentos para resolução de constrangimentos.....	7
3.5	Resolução de constrangimentos em que não houve aceitação de orçamentos.....	7
4	Unidades remotas	7
5	Preços	8
6	Período de guarda para acções de win-back da PTC.....	9
7	Testes de Qualificação ao Lacete Local.....	9

1 Introdução

A APRITEL vem por este meio responder ao Sentido Provável de Decisão (SPD) do ICP-ANACOM relativo à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL), que se encontra em consulta pública. A APRITEL teve oportunidade, ao longo dos últimos anos, de propor ao ICP-ANACOM várias alterações à ORALL que os seus Associados¹ entendem como fundamentais para garantir uma adequada operacionalidade daquela Oferta de Referência e, dessa forma, assegurar condições adequadas para o estabelecimento de um mercado concorrencial saudável.

Entre as propostas apresentadas, destacam-se as seguintes:

- Em 2006: “*Alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local – Posição Comum da APRITEL*”²
- 22 de Outubro de 2007: “*Contributo para a revisão das Ofertas Grossistas de Referência 2008 – Posição da APRITEL*”³
- 10 de Outubro 2008: “*Contributo para a definição da Oferta de Referência de SHDSL (velocidades até 5.7 Mbps) - Posição da APRITEL*”⁴

Todas estas propostas foram apresentadas numa atitude construtiva, identificando problemas operacionais concretos e propondo soluções. Também nestas propostas se incluíram aspectos relacionados com a adaptação da ORALL à evolução tecnológica e às exigências do mercado.

Face a este enquadramento, é com satisfação que a APRITEL vê muitos destes temas serem endereçados e várias das suas propostas serem acolhidas neste SPD. Ao nível das decisões propostas, assinalam-se positivamente as seguintes:

- Níveis de serviço (embora neste particular e como se explica mais abaixo neste documento, a APRITEL entende que se poderia ir mais longe, tendo em conta os desenvolvimentos mais recentes do mercado);
- Penalidades por incumprimento dos níveis de serviço e modo de atribuição;
- Condições de acesso às centrais e respectivas penalidades por incumprimento;
- Transparência na informação prestada pela PT Comunicações (PTC) sobre a sua rede de acesso, incluindo a definição de regras relativas a deslocalização/remotização de lacetes e desactivação de pontos de atendimento;

¹ A PT Comunicações, na qualidade de representante do Grupo Portugal Telecom não apoia, não se revê, nem subscreve as posições expressas pela APRITEL em resposta ao sentido provável de decisão (SPD) da ANACOM sobre a Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL). Neste sentido a PT Comunicações quer deixar claro que os comentários ao SPD do seu Grupo constam de resposta autónoma e específica que enviará ao ICP-ANACOM.

² Disponível em <http://www.apritel.org/estudos/detalhes.php?idSec=14&id=104>

³ Disponível em <http://www.apritel.org/estudos/detalhes.php?idSec=14&id=121>

⁴ Disponível em <http://www.apritel.org/estudos/detalhes.php?idSec=14&id=162>

- Utilização de meios próprios pelas beneficiárias no acesso às centrais e na interligação de módulos em co-instalação;
- Suporte a quaisquer tecnologias/plataformas em conformidade com as normas internacionais aplicáveis.

No entanto, alguns aspectos destas decisões merecem o comentário da APRITEL e existem temas já apresentados por esta Associação que mantêm a sua relevância mas não foram tratados no SPD, pelo que nas secções seguintes serão abordadas essas questões.

2 Níveis de Serviço

2.1 Prazos de reparação de avarias

Os prazos de reparação de avarias propostos no SPD representam uma aproximação às propostas apresentadas por esta Associação em 2006. Assinala-se, particularmente, a introdução de níveis de serviço *Premium* e de serviço urgente (estes últimos aplicáveis por lacete). É também positivo o alinhamento com os níveis de serviço definidos na Oferta de Rede ADSL PT.

No entanto, os prazos máximos continuam a ser definidos para apenas 95% dos casos. Assinale-se que a proposta da APRITEL de 2006 previa a definição de prazos máximos para 100% dos casos nos níveis *Premium*, mantendo apenas para o nível normal a definição do prazo máximo a 95%. A Associação entende que a necessidade da definição de prazos máximos se mantém, de forma a evitar situações de avarias não resolvidas durante prazos extremamente longos. Note-se que será possível à PTC cumprir os SLAs mesmo que ocorram situações muito gravosas, em termos de prazo de reparação, para os operadores beneficiários e seus clientes finais.

Por outro lado, embora a proposta do SPD configure uma melhoria assinalável nos níveis de serviço, a evolução entretanto ocorrida no mercado, com o fornecimento de serviços mais exigentes em termos de qualidade, leva a considerar que os níveis de serviço apresentados na seguinte tabela seriam mais adequados à actual realidade:

Tabela 1 – Proposta de SLA para a ORALL

	Prazo médio para 100% das ocorrências	Prazo máximo para X% das ocorrências	Modo de pagamento	Serviço de referência
SLA Base	8 horas úteis	16 horas úteis (95%)	NA	SFT

SLA Premium 1	4 horas úteis	6 horas úteis (100%)	Mensal	ADSL Wholesale
SLA Premium 2	4 horas lineares	8 horas lineares (100%)	Mensal	Circuitos Alugados
SLA Urgente 1*	4 horas lineares	6 horas úteis (100%)	Por Intervenção	ADSL Wholesale
SLA Urgente 2*	4 horas lineares	8 horas lineares (100%)	Por Intervenção	Circuitos Alugados

Nota: O sábado deverá passar a ser considerado como um dia útil para efeitos de reparação de avarias, sendo o horário útil das 08:30 às 18:00 de segunda a sábado.

2.2 Procedimentos de resolução de avarias

O ICP-ANACOM não se pronuncia, neste SPD, sobre os procedimentos de resolução de avarias e assuntos relacionados. Na secção 4.1.3. do SPD, sobre “Intervenções conjuntas” remete a análise desse tema para um futuro SPD que pretende colocar em consulta pública na sequência da análise dos resultados da auditoria que conduziu aos indicadores de qualidade de serviço da ORALL relativos ao primeiro semestre de 2007.

Esta Associação considera que esta temática é crítica para a adequada operacionalização da ORALL e também das restantes ofertas de referência. A APRITEL gostaria de ter visto esta matéria já abordada neste SPD. Assim, espera que o anunciado SPD específico seja colocado em consulta pública a muito curto prazo e que as propostas desta Associação sejam tidas em linha de conta pelo ICP-ANACOM, o que seguramente acontecerá, tendo em conta o SPD da ORALL agora em análise.

3 Constrangimentos associados à co-localização

O SPD analisa poucos aspectos relacionados com constrangimentos associados à co-localização.

Na sua secção 4.4.3. (Informação sobre constrangimentos na ORALL) considera que a lista de constrangimentos publicada pela PTC na sua Extranet é suficiente, pelo que decide essa Autoridade que a PTC deixa de estar obrigada a informar o ICP-ANACOM sempre que alegue que um pedido de co-instalação é inviável.

Por outro lado, na secção 4.4.8. (Condições ambientais na co-instalação em espaço aberto) delibera sobre a introdução na ORALL, pela PTC, destas condições e do processo da sua definição em conjunto com os OPS.

A APRITEL assinala que nas suas propostas abordou de forma extensa a problemática dos constrangimentos associados à co-instalação, lamentando que este SPD não tenha tratado desta temática de forma satisfatória. Assim, nas secções seguintes, são relembradas essas propostas.

3.1 Informação sobre constrangimentos em centrais

A lista de constrangimentos em centrais da PTC não abrange a totalidade das centrais e não fornece informação completa sobre o real estado de ocupação. A APRITEL entende que esta lista deverá abranger todas as centrais para as quais a PTC já fez o levantamento de constrangimentos, mesmo que ainda não tenham operadores co-instalados. Deverá, também, incluir informação sobre a disponibilidade e tipo de espaço para co-instalação. Por último, para cada central deverá ser apresentada informação sobre existência de OOL co-instalados e existência de novos pedidos de viabilidade.

3.2 Constrangimentos de energia

A existência de constrangimentos ao nível do fornecimento de energia é uma das principais razões invocadas pela PTC para a impossibilidade de co-instalação numa determinada central quando tal é solicitado por um OOL.

A ORALL deve conter mecanismos expeditos que impeçam o recurso a alegados constrangimentos de energia para impedir a co-instalação de OOL em centrais. Além disso, deve definir um prazo máximo para comunicação pela PTC destes constrangimentos ao OOL após análise de viabilidade.

Por último, deverá operacionalizar-se o recurso a “alimentação AC socorrida”, quando necessário para ultrapassar rapidamente constrangimentos de energia. Assinale-se que esta modalidade já está prevista na ORALL, estando definida a respectiva mensalidade.

3.3 Constrangimentos de espaço

Outro dos constrangimentos frequentemente invocados para a recusa de co-instalação numa determinada central quando tal é solicitado pelo OOL refere-se à ausência de espaço. Todavia, após a recusa inicial, pode o OOL solicitar à PTC a análise de soluções alternativas (espaço exterior, SdO).

Este procedimento conduz a uma perda desnecessária de tempo e à repetição de pedidos, o que contribui para o atraso na co-instalação e na oferta de serviços aos clientes.

Pretende-se que, no caso das inviabilidades por falta de espaço, a PTC deva obrigatoriamente, na resposta ao OOL, apresentar de imediato alternativas para um espaço semelhante ao solicitado, simplificando assim o processo de pedido de co-instalação e reduzindo o tempo necessário à concretização da mesma.

Finalmente, a ORALL deverá incluir a definição de um prazo máximo para implementação das soluções alternativas propostas.

3.4 Orçamentos para resolução de constrangimentos

Quando a PTC recebe pedidos efectuados pelo OOL e refere a existência de constrangimentos na central, apresenta um orçamento e um prazo para resolução desses constrangimentos.

Sistematicamente, os orçamentos apresentados não são detalhados o que, para os casos de valor mais elevado obriga o OOL a solicitar o respectivo detalhe. Pretende-se que a PTC tenha obrigatoriamente de apresentar orçamentos detalhados para a resolução dos constrangimentos em centrais.

Por outro lado, o prazo para a resolução dos constrangimentos é definido pela própria PTC. Pretende-se que a ORALL seja alterada no sentido de definir prazos máximos de resolução por tipo de constrangimento. O incumprimento destes prazos deve ser sempre sujeito a penalizações, também claramente definidas na ORALL. Atente-se que os prazos indicados pela PTC para resolução dos constrangimentos têm sido extensos e, ao não serem cumpridos pela própria PTC, vêm contribuir para o atraso no acesso à central por parte do OOL.

Estes atrasos podem contribuir também para o desvio nas previsões apresentadas pelos OOL à PTC. Assinale-se ainda que, sendo as previsões semestrais, não é aceitável a apresentação de prazos de resolução superiores a 6 meses. Assim, os prazos máximos a definir na ORALL nunca deverão ser superiores a 6 meses.

3.5 Resolução de constrangimentos em que não houve aceitação de orçamentos

Em diversos casos de constrangimentos assinalados pela PTC em centrais, em que o OOL não aceitou o orçamento para resolução, verifica-se que passado algum tempo a PTC comunica ao OOL que o constrangimento está resolvido ou ultrapassado e que já podem ser feitos os pedidos de viabilidade para a central em causa.

Pretende-se que, nestas situações, a PTC seja obrigada a justificar os motivos que levaram ao levantamento do constrangimento apontado inicialmente e o porquê de já não ter custos associados.

4 Unidades remotas

Na secção 4.2.3. do SPD (Instalação de novos PA, encerramento de PA e deslocalização de lacetes) a ANACOM delibera sobre diferentes aspectos relacionados com esta temática, definindo condições e prazos a cumprir pelo operador regulado. A APRITEL saúda as deliberações mencionadas, que estão genericamente em concordância com propostas apresentadas por esta Associação, e que visam melhorar a previsibilidade desta Oferta de Referência, proteger os

investimentos significativos já realizados pelos operadores beneficiários e a continuidade e qualidade do serviço prestado aos clientes finais.

No entanto, contrariamente à argumentação apresentada pelo ICP-ANACOM, a APRITEL continua a considerar como fundamental que os novos PA cubram um número mínimo de clientes que assegure a viabilidade económica da co-instalação. Aliás, a APRITEL não entende que seja possível à própria PTC não ter a dimensão do mercado coberto por PA como um dos critérios fundamentais de desenho da rede de acesso.

Relacionado com este aspecto está a questão da oferta *bit-stream* em PA sem operadores co-localizados. Entendemos que esta oferta será fundamental para a garantia de condições de concorrência efectiva.

5 Preços

Na secção 4.4.12. do SPD a ANACOM procede a uma análise comparativa dos preços praticados em Portugal e nos restantes Estados-Membros da União Europeia (UE) nas ofertas de desagregação do lacete local. É concluído que o preço médio mensal do acesso completo, considerando mensalidade e instalação repercutida num período de três anos, no caso nacional é inferior à média da UE. É também indicado que a margem grossista combinada correspondente é inferior a 1%. Por último, é referido que as margens grossistas para “transporte de sinal” e “ligação interna” são negativas, enquanto que para a “co-instalação” a margem é positiva mas insuficiente para compensar as margens negativas anteriores.

Nestas condições, a ANACOM entende não dever rever os preços da ORALL.

A APRITEL discorda e insiste na revisão dos preços pelas seguintes razões:

- O Regulador Nacional deveria ter por objectivo colocar o mercado nacional de comunicações electrónicas ao nível das melhores práticas europeias. Verifica-se, na análise comparativa feita pelo ICP-ANACOM, que Portugal, no que diz respeito aos preços combinados de mensalidade e instalação, se encontra na nona posição, bem longe das melhores práticas. O diferencial é de cerca de 27% acima do melhor preço e mais de 22% acima do terceiro melhor.
- A análise das margens grossistas, tendo em conta os preços praticados pelos Estados-Membros que constituem as melhores práticas na UE, permite concluir que as ineficiências internas da PTC estão a ser passadas para os operadores beneficiários através de preços da ORALL comparativamente elevados.
- O ICP-ANACOM deve considerar na sua análise a soma dos serviços com preços por si regulados que os operadores beneficiários devem adquirir à PTC durante o processo de desagregação do lacete até que o mesmo esteja disponível para o cliente e não somente proceder à comparação isolada da mensalidade e da instalação do lacete

Assinale-se, por fim, que nada é referido sobre os preços de energia em co-instalação, pelo que a APRITEL insiste, também, na necessidade de o ICP-ANACOM proceder à análise desses preços.

6 Período de guarda para acções de *win-back* da PTC

A questão das acções de *win-back* da PTC e a necessidade da imposição de um período de guarda para essas acções, não sendo um problema especificamente limitado à ORALL, assume uma relevância especial no caso desta Oferta, dado os elevados custos associados à aquisição de clientes suportados em lacetes desagregados.

Uma vez que este problema não foi focado no SPD, a APRITEL solicita que o ICP-ANACOM aborde este problema, ou na deliberação final sobre a ORALL ou numa futura deliberação específica a tomar com urgência.

7 Testes de Qualificação ao Lacete Local

A APRITEL vê também com grande preocupação a situação actual relativa aos preços dos testes de qualificação ao lacete local que considera deverem ser objecto de redução. Esta Associação vê com preocupação, que a unidade de negócios grossista da PTC não reflecta junto da sua unidade de negócios retalhistas o preço elevado dos testes que cobra aos seus concorrentes o que, a ocorrer, virá distorcer gravemente a concorrência na oferta de serviços de banda larga fixa, em particular nos pacotes de serviços de *triple play*.

Considerando que a PTC detém todos os testes efectuados para todos os lacetes já desagregados por todos os operadores, para além de efectuar análises regulares ao seu parque de acessos ORALL (para monitorização da qualidade de serviço), a APRITEL propõe que esta informação deva ser recolhida e disponibilizada em base de dados acessível a todas as beneficiárias. De facto, não se compreende (e é inaceitável) que estas paguem um preço excessivo por um teste de cujos valores a PTC terá conhecimento enquanto as beneficiárias não têm qualquer tipo de acesso à informação dos testes levados a cabo pela própria PTC.