ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

DECISÃO DO ICP-ANACOM

Alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local

(ORALL)

ICP-ANACOM

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO 4

2. COMENTÁRIOS MAIS RECENTES DOS OPERADORES 5

3. ENTENDIMENTO PRELIMINAR GENÉRICO JÁ TRANSMITIDO PELO ICP-ANACOM 7

3.1. Audiência prévia e consulta aos interessados sobre o sentido provável de deliberação 9

4. ANÁLISE 10

4.1. Qualidade de serviço e compensações 10
4.1.1. Prazo de reparação de lacetes e implementação de níveis *Premium* 11
4.1.1.1. Serviços retalhistas suportados na OLL e necessidades dos utilizadores finais 12
4.1.1.2. Objectivos de qualidade comunicados pelas empresas do Grupo PT no retalho 13
4.1.1.2.1 Serviço telefónico fixo 13
4.1.1.2.2 Serviço de acesso à Internet em banda larga e IP-TV 14
4.1.1.2.3 Serviço de circuitos alugados 15
4.1.1.3. Objectivos de qualidade de serviço definidos nas ofertas grossistas relevantes 15
4.1.1.3.1 ORALL 15
4.1.1.3.2 Rede ADSL PT 16
4.1.1.3.3 ORCA 18
4.1.1.3.4 Conclusão sobre os objectivos de qualidade de reparação de avarias definidos nas ofertas grossistas 18
4.1.1.4. Conclusão sobre o prazo de reparação de lacetes e implementação de níveis *Premium* 19
4.1.2. Disponibilidade do lacete local 23
4.1.2.1. Conclusão sobre a disponibilidade do lacete local 24
4.1.3. Intervenções conjuntas 24
4.1.4. Compensações em caso de incumprimento 24
4.1.4.1. Compensações por incumprimento dos prazos de reparação de lacetes 25
4.1.4.1.1 Comparação entre as fórmulas 1 e 2 e a fórmula definida na oferta "Rede ADSL PT" 27
4.1.4.2. Compensações por incumprimento do nível de disponibilidade do lacete 30
4.1.4.3. Conclusão sobre as compensações em caso de incumprimento 30
4.1.5. Modo de atribuição das compensações 32
4.1.6. Envio de previsões de procura por parte dos OPS e atribuição de compensações 33
4.1.7. Condições de acesso às centrais por parte dos beneficiários da oferta 35
4.1.7.1. Conclusão sobre as condições de acesso às centrais por parte dos beneficiários da oferta 37
4.2. Transparência na informação disponibilizada 39
4.2.1. Conceitos relativos aos elementos de rede 40
4.2.2. Informação sobre as características dos lacetes locais e sua correcta identificação 43
4.2.3. Instalação de novos PA, encerramento de PA e deslocalização de lacetes 48
4.3. Sincronismo entre a desagregação do lacete e a portabilidade do número 57
4.4. Outras matérias 61
4.4.1. Ausência de técnicos da PTC no processo de desagregação de lacetes locais 61
4.4.2. Rejeição de moradas, por parte da PTC, em pedidos de desagregação 62
4.4.3. Informação sobre constrangimentos na ORALL 63
4.4.4. Transporte de sinal 63
4.4.5. Ligação de cabo interno e externo 66
4.4.6. Desagregações incorrectas 66
4.4.7. Níveis de serviço relativos à elegibilidade com SI ORALL – lacetes activos 68
4.4.8. Condições ambientais na co-instalação em espaço aberto 69
4.4.9. Instalação de equipamentos com diferentes tecnologias xDSL 71
4.4.10. Desagregação de lacetes não activos e reagendamentos 73
4.4.11. Testes das características de transmissão 75
4.4.12. Preços 77

5. DELIBERAÇÃO 79

APÊNDICE 1 91

APÊNDICE 2 ..... **92**
APÊNDICE 3 ..... **94**
APÊNDICE 4 ..... **96**

1. ENQUADRAMENTO

As intervenções efectuadas por esta Autoridade no âmbito da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL) visam contribuir para que os operadores alternativos ao Grupo PT[1] invistam de modo eficiente em infra-estrutura própria e no desenvolvimento de ofertas cada vez mais inovadoras e atractivas para os utilizadores finais, contribuindo para a prossecução dos objectivos regulatórios do ICP-ANACOM. Consequentemente, as ofertas retalhistas suportadas na oferta do lacete local (OLL) adquirem não só uma maior abrangência geográfica, mas também uma maior capacidade concorrencial e relevância no mercado de serviços de comunicações electrónicas.

Após a aprovação da decisão final relativa à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares nos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo (mercado 4) e de fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 5)[2], torna-se necessário verificar em que aspectos a ORALL deve ser melhorada, por forma a adaptá-la às necessidades e evolução do mercado.

Nessa decisão, e no que às obrigações impostas no mercado 4 diz respeito, o ICP-ANACOM referiu que "*existirão alguns aspectos da OLL que merecem uma revisão ou actualização, com especial atenção para: (a) melhorias na informação a disponibilizar relativamente à rede de acesso e alterações nessa rede; (b) planos de previsões; (c) entrada de cabos nas centrais através das condutas da PTC; (d) reagendamentos de desagregação do lacete; (e) prazo de acesso às centrais; (f) níveis de qualidade de serviço, nomeadamente para serviços Premium; (g) compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço; (h) fecho indevido de avarias; e (i) possibilidade de os OPS instalarem tecnologias xDSL a débitos mais elevados*".

Ficou também previsto, nessa decisão, que "*as obrigações estabelecidas poderão necessitar de maior detalhe, especificação ou clarificação na sua implementação, as quais serão efectuadas em documentos autónomos, sujeitos a processo de consulta*".

Também no âmbito da consulta pública lançada em 2008 sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso, o ICP-ANACOM questionou os interessados sobre pontos de melhoria que pudessem ser introduzidos na ORALL.

Foram sugeridas, pelos beneficiários da ORALL, atenta a respectiva experiência em anos de utilização daquela oferta, matérias importantes a rever na ORALL. Atendendo à sua relevância para efeitos da presente análise, repetem-se os comentários efectuados pelos operadores nessa sede na secção seguinte.

---

[1] Adiante designados por OPS – Operadores e Prestadores de Serviços.
[2] Vide deliberação de 14.01.2009, em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=599027, doravante designada por análise dos mercados 4 e 5.

No relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso o ICP-ANACOM referiu que "*face às evoluções do mercado e à experiência acumulada, e às questões aqui suscitadas, bem como às comunicações recebidas de operadores, que identificam algumas dificuldades na operacionalização de alguns processos da ORALL*", "*tem vindo a analisar possíveis melhorias nesta oferta num conjunto alargado de matérias, a incluir numa próxima Deliberação, a colocar proximamente a consulta*".

As matérias referidas supra merecem, assim, uma análise mais detalhada por parte desta Autoridade tendo em vista averiguar sobre a necessidade de intervenção, justificada, proporcional e adequada, em assuntos que determinam, em última instância, a qualidade dos serviços suportados na ORALL assegurados ao utilizador final.

Importa ainda mencionar que, no sentido de garantir uma maior transparência para o mercado, o ICP-ANACOM já deliberou, em 11.03.2009, sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas do Grupo PT.

Foi também efectuada, durante 2008, uma auditoria (recentemente concluída) aos indicadores de qualidade de serviço de acesso ao lacete local da PT Comunicações, S.A. (PTC), para o período relativo ao primeiro semestre de 2007, tendo o ICP-ANACOM analisado os respectivos relatórios e conclusões, estando prevista a submissão para consulta a curto prazo de um sentido provável de decisão relativo a esta matéria. Assim, questões como as intervenções conjuntas, a contabilização dos prazos de fornecimento ou reposição de serviços, a uniformização dos procedimentos de tratamento de avarias e a melhoria geral da eficiência dos processos de fornecimento e reposição de serviços serão analisados nessa sede.

2. COMENTÁRIOS MAIS RECENTES DOS OPERADORES

Em resposta à consulta sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso, e no que diz respeito à ORALL, foram efectuados, pelos interessados, os seguintes comentários[3]

(a) É essencial ter informação fiável sobre a rede de acesso, nomeadamente sobre o número de lacetes existentes numa dada central e respectiva área de cobertura, bem como sobre o tipo de serviços que poderão ser oferecidos nessa mesma central[4] para que os operadores possam avaliar o risco do investimento;

(b) É fundamental que a desagregação de lacetes não activos se efectue de modo a minimizar as perturbações na vida do cliente, devendo (i) a deslocação dos técnicos dos dois operadores ser simultânea e (ii) a desagregação do lacete na central ser feita antes da intervenção junto do cliente, para que o técnico da PTC possa efectuar o teste integral do lacete no momento em que está com o cliente;

(c) A desagregação de lacetes activos não deve exceder o tempo que a PTC oferece no retalho, devendo o prazo de desagregação ser reduzido para 3 dias úteis;

[3] Que se apresentam de forma sintética. As respostas integrais podem ser consultadas em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=598151&showComments=1.
[4] Penetração de serviços *single*, *double* e *triple-play*.

(d) Devem ser criados mecanismos que permitam a correcção de situações de lacetes desagregados sem existir portação, ou vice-versa;

(e) Com o lançamento de ofertas IP-TV[5] e com a disseminação de soluções Ethernet para o mercado empresarial, a ORALL necessita de apresentar maior robustez no que se refere aos níveis de serviço disponibilizados, existindo uma clara discriminação na ORALL face à oferta interna de que os serviços retalhistas do Grupo PT beneficiam[6];

(f) As compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço devem ser dissuasoras;

(g) Devem ser eliminadas barreiras artificiais à utilização de meios próprios, devendo ser permitida a possibilidade de passagem de fibra óptica da beneficiária para efectuar a ligação dos equipamentos co-instalados à rede da mesma, bem como a instalação de cabos internos próprios dos operadores co-instalados;

(h) Deve a PTC instalar, a expensas próprias, no caso em que "pontos de atendimento remotos" não disponham de espaço para co-instalação, um armário no raio de 30 metros, cujo aluguer deve ser suportado pelos operadores co-instalados mas sem repercussão nestes do custo de instalação;

(i) É essencial garantir que as regras de acesso à central por pessoal técnico sejam compatíveis com a reparação de uma avaria num equipamento co-instalado no prazo máximo de 2,5 horas, de modo a assegurar prazos de reparação consentâneos com as práticas da PTC, nomeadamente no mercado dos circuitos alugados;

(j) O preço aplicável ao teste de lacete (indispensável para avaliar a exequibilidade de suportar serviços adicionais como IP-TV) deve ser significativamente reduzido;

(k) Deve ser fornecida maior informação para todas as unidades remotas, devendo haver uma maior transparência quanto a conceitos e definições da informação fornecida (e.g., ponto de atendimento, repartidor principal, armário de rua, unidade remota, área de central) de forma a permitir um tratamento adequado da informação – em particular, os pontos da rede da PTC deveriam ser qualificados apenas entre pontos de acesso ou pontos sem acesso e deveria existir informação concreta sobre cada um destes pontos (sua localização, número de lacetes associados, numeração geográfica conexa, características do par de cobre e condições de co-instalação);

(l) Deve haver uma pré-notificação no mínimo de 5 anos caso a PTC pretenda encerrar um MDF, atendendo o impacto que tal intervenção tem no negócio de um operador;

---

[5] Um dos OPS refere ser inconcebível, por exemplo, que um serviço de televisão apenas garanta a reparação de uma avaria em 10 horas úteis (o que implica que a reparação de uma avaria ocorrida numa sexta-feira à noite apenas é garantida na terça-feira seguinte).

[6] A título de exemplo, um OPS refere que, após contacto com o serviço de apoio técnico do Meo, a PTC refere que o objectivo para reparação é de 48 horas, pese embora possa aumentar na medida em que haja no momento do reporte da mesma uma acumulação de pedido (tratando-se de 48 horas corridas, existe uma discriminação na ORALL, uma vez que os operadores que nela se suportam apenas conseguem garantir reparações em horário útil enquanto a PTC garante aos seus clientes um prazo em horas corridas).

(m) Deve ser eliminada a condição que prevê que as eventuais compensações por incumprimentos dos objectivos definidos sejam aplicáveis apenas quando os beneficiários fornecem previsões de procura;

(n) No caso da criação de novos pontos de atendimento, a PTC deve:

a. Dimensioná-los de modo a suportarem o espaço necessário para a instalação de equipamento dos operadores co-instalados na central de origem;

b. Assegurar espaço em conduta (ou, em alternativa, fibra escura) que liga esse ponto de atendimento à central de origem.

3. ENTENDIMENTO PRELIMINAR GENÉRICO JÁ TRANSMITIDO PELO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM já se pronunciou, embora preliminarmente, sobre diversas matérias suscitadas pelos beneficiários da ORALL e acima identificadas.

Assim:

(a) Na análise dos mercados 4 e 5[7], no âmbito da obrigação de transparência defendeu-se que "*com a disseminação de pontos de atendimento e a deslocalização de acessos de pontos de atendimento principais para pontos de atendimento secundários, a disponibilização de informação detalhada e atempada sobre evoluções na rede de acesso assume uma importância fulcral, sendo imprescindível para que os OPS possam avaliar o seu impacto e avaliar diferentes opções de investimento. Assim, entende-se que a PTC deve disponibilizar aos OPS informação detalhada e atempada sobre evoluções na rede de acesso previamente à introdução de alterações que tenham impacto nas condições existentes aquando da decisão de investimento por parte dos OPS. Neste caso, afigura-se importante, tendo também em conta a obrigação de não discriminação, que o Grupo PT informe os beneficiários da OLL, com uma antecedência razoável, (i) sobre a data em que pretende instalar um novo ponto de atendimento por forma a que possa ter em conta, na medida do possível, no dimensionamento do ponto de atendimento, as necessidades de co-instalação (pedidos firmes) dos beneficiários da OLL, (ii) sobre a existência, ou não, de espaço em conduta entre o ponto de atendimento primário e o secundário e (iii) sobre os lacetes a serem deslocalizados*".

(b) No relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso, defendeu-se que:

a. Partilhava-se da "*preocupação de várias entidades relativamente ao que consideram ser uma manifesta escassez de simetria, transparência, actualização e exactidão da informação disponibilizada pela PTC sobre (o*

[7] Mercados de fornecimento grossista de acesso à infra-estrutura de rede num local fixo e de acesso em banda larga, disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=812378.

cadastro d)a rede de acesso, bem como sobre o processo de "remotização de centrais" e de deslocalização de lacetes e sobre os planos de desenvolvimento da rede";

b. "*a PT deverá remeter aos operadores beneficiários da ORALL, com antecedência razoável, a informação relevante para a avaliação da viabilidade económica, como sejam a localização do PA ou armário de rua, o número de lacetes a deslocalizar e a respectiva numeração e a área de cobertura do mesmo. Caso haja intenções firmes por parte destes operadores em avançar para uma solução similar, deve a PT ter em devida consideração o interesse manifestado*";

c. No caso de deslocalização de lacetes, poderia "*equacionar-se uma regra simplificada, eventualmente a considerar em futura deliberação do ICP-ANACOM relativa à ORALL, como a seguinte:*

   'Pré-aviso da PTC com um prazo mínimo de:

   - *12 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar inferior a 1/3 (33%) do total de lacetes activos nesse MDF;*
   - *36 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 1/3 (33%) ou desactivação do próprio MDF'*".

d. "*Caso a PT, na prossecução do seu plano de desenvolvimento de rede, entender ser necessário proceder a alterações efectivas e com impacto na arquitectura da rede de acesso (em cobre) […] deve, para além do 'necessário pré-aviso', com uma antecedência proporcional a esse impacto, que poderá ir até três anos, acordar – indispensavelmente, no caso do desactivação de MDFs –, com os operadores beneficiários, o planeamento e as condições técnicas em caso de eventual necessidade de deslocalização de equipamentos (já) co-instalados nas centrais e eventual migração de acessos/clientes*", sendo "*desejável que as condições para a desactivação de MDFs e a migração de equipamento co-instalado pelos beneficiários sejam acordadas pela indústria, sem prejuízo para a intervenção desta Autoridade caso não haja acordo entre as partes*".

e. "*O ICP-ANACOM […] irá rever o modelo de disponibilização de informação no âmbito das ofertas grossistas de referência, incluindo os planos de previsão de procura. Sem prejuízo, desde já se salienta que os planos de previsão de procura fazem sentido numa fase inicial da oferta por forma a permitir ao operador regulado dimensionar os recursos que permitam adaptar a oferta à procura e satisfazer, nos prazos definidos, os pedidos que possam vir a ocorrer. Contudo, já numa fase em que as condições da oferta estão estabilizadas ou em que a procura não sofre oscilações importantes, a necessidade de envio desses planos poderá ser reavaliada*".

f. Se equacionaria "*proceder a alterações na ORALL, nomeadamente ao nível da:*

- *disponibilização de informação adicional ao nível da cobertura, número e localização dos pontos de (acesso à) rede da PT, especialmente no âmbito de soluções do tipo FTTCab;*
- *definição dos procedimentos a seguir em caso de alterações profundas ao nível da estrutura da rede (que deverão ter um prazo de pré-aviso razoável);*
- *eventual diferenciação e especificação de condições técnicas em função da geografia, i.e., de acordo com a segmentação geográfica decorrente de análise de mercados (e.g., diferentes condições ao nível da co-instalação e backhaul*[8]*);*
- *operacionalização da desagregação do sub-lacete local (processos, co-instalação, ligação aos armários de rua – backhaul, entre outros), implementação de procedimentos e requisitos de qualidade de serviço, através de SLA, no caso de a PT vir a desenvolver massivamente soluções do tipo FTTCab e desde que existam operadores manifestamente interessados neste tipo de produto grossista;*
- *definição de processos de migração dos actuais produtos grossistas para eventuais futuros produtos NRA, como a desagregação do sub-lacete local ou do tipo bitstream;*
- *definição do processo e migração efectiva dos clientes finais dos operadores que optem ou tenham que migrar para novo produto grossista ou de localização (por exemplo, no caso de desactivação de um MDF), procurando sempre minimizar-se o impacto das alterações de rede nos serviços activos, i.e., com o mínimo de disrupção no serviço prestado*".

3.1. Audiência prévia e consulta aos interessados sobre o sentido provável de deliberação

O presente documento consubstancia a decisão final do ICP-ANACOM sobre as alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL).

Este documento resulta da aprovação pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM, em 05.08.2009, do sentido provável da decisão (SPD) relativo às alterações à ORALL. Este projecto de medidas foi submetido nessa data a audiência prévia[9] por um período de 30 dias.

[8] Por exemplo, com preços diferenciados, eventualmente mais reduzidos para as áreas mais remotas e/ou não concorrenciais.
[9] Em conformidade com o previsto nos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Foi igualmente decidida a respectiva notificação à Comissão Europeia e às restantes autoridades reguladoras europeias[10]. Posteriormente, por decisão do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 25.08.2009, ratificada por deliberação de 02.09.2009, foi determinado o lançamento de consulta pública[11], com termo em 09.10.2009, sobre o mesmo SPD, tendo sido decidido prorrogar, até à mesma data, o prazo fixado para a audiência prévia dos interessados.

Os comentários recebidos foram objecto de análise no relatório da audiência prévia e da consulta pública sobre o sentido provável da decisão relativa às alterações à oferta de referência de acesso ao lacete local, o qual faz parte integrante da presente deliberação.

4. ANÁLISE

Na análise que se segue opta-se por agrupar as diferentes matérias em consideração da seguinte forma:

(a) Qualidade de serviço e compensações;

(b) Transparência na informação disponibilizada;

(c) Previsões de procura;

(d) Sincronismo entre a desagregação do lacete e a portabilidade do número;

(e) Outras matérias.

4.1. Qualidade de serviço e compensações

No contexto da qualidade de serviço, têm sido destacadas, por parte dos OPS, as questões relativas à reparação de avarias, sendo de salientar que:

(a) Os objectivos de qualidade de serviço definidos a nível grossista para a reparação de avarias têm impacto directo na definição dos objectivos de qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais, devendo ser definidos de forma a assegurar a competitividade das ofertas retalhistas dos operadores alternativos face à do operador com PMS e a reflectir as diferentes necessidades dos diferentes segmentos de mercado;

(b) A qualidade de serviço assegurada na reparação de avarias constitui um elemento importante em termos da relação entre o utilizador final e o operador directamente responsável pela prestação dos serviços retalhistas;

[10] Nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

[11] Nos termos do artigo 8.º da Lei n.º 5/2004 e de acordo com o n.º1 do artigo 57.º do mesmo diploma e com o n.º 3 dos "Procedimentos de Consulta do ICP-ANACOM", aprovados por deliberação de 12.02.2004.

(c) A qualidade do serviço de reparação de avarias assume uma importância acrescida no caso da oferta retalhista de serviços inovadores e mais exigentes (e.g. serviço em pacote, incluindo o serviço de televisão);

(d) O aumento verificado no número de lacetes desagregados resulta no aumento no número absoluto de avarias, tornando mais relevante, em termos de abrangência do mercado, assegurar aos utilizadores desses serviços uma qualidade de serviço adequada em termos de reparação de avarias.

Das variáveis que influenciam a qualidade do serviço de reparação de avarias é premente analisar a necessidade de proceder a alterações na ORALL em quatro áreas:

(a) Prazos de reparação de avarias e implementação de níveis *Premium*;

(b) Disponibilidade do lacete local;

(c) Compensações a atribuir aos beneficiários da ORALL em caso de incumprimento; e

(d) Condições de acesso às centrais por parte dos beneficiários da oferta.

Releva-se que, em relação ao tema da qualidade de serviço, esta Autoridade já interveio no sentido de aumentar a transparência na informação sobre o desempenho da PTC na oferta de vários serviços regulados, entre os quais figuram os prestados ao abrigo da ORALL, permitindo também uma comparação com os serviços prestados (internamente) pela PTC no retalho[12].

Na sequência da implementação dessa deliberação, será possível avaliar com dados mais objectivos a eventual necessidade de redefinição de determinados objectivos de modo a garantir condições de não discriminação na prestação de serviços ao retalho.

4.1.1. Prazo de reparação de lacetes e implementação de níveis *Premium*

Actualmente, o objectivo para o prazo de reparação de avarias definido na ORALL é o seguinte:

[12] Vide deliberação de 11 de Março de 2009, relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço (QoS) das ofertas grossistas, disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=871680.

Tabela 1. Qualidade de serviço actual na OLL – Reparação de avarias

Indicador	Objectivo	Ocorrência
Prazo máximo de reparação de lacetes(1)	10 horas úteis	90% das melhores observações
(1) Tempo, em horas úteis, que decorre entre o momento em que é comunicada a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço. Nas reparações de avarias agendadas com o OPS a origem de contagem do tempo será a data/hora de agendamento. Para este indicador não serão contabilizados os tempos imputáveis ao cliente, designados por "pendência de cliente". Serão excluídas deste indicador as avarias cujas causas sejam imputáveis ao cliente. Trata-se de um indicador calculado trimestralmente.		

O ICP-ANACOM, em linha com o defendido pelo ERG[13], analisa a adequação dos níveis de qualidade de serviço grossistas tendo em conta, nomeadamente:

(a) Os serviços retalhistas suportados na OLL e as necessidades dos utilizadores finais;

(b) Os objectivos de qualidade de serviço comunicados pelas empresas do Grupo PT no retalho; e

(c) Os objectivos de qualidade de serviço definidos nas ofertas grossistas relevantes.

Será também tido em conta, quando relevante, o desempenho da PTC nos vários serviços supra referidos.

4.1.1.1. Serviços retalhistas suportados na OLL e necessidades dos utilizadores finais

A prestação de serviços retalhistas suportados na OLL iniciou-se pelos serviços de voz e de acesso à Internet em banda larga.

Com a introdução do serviço de IP-TV nas ofertas retalhistas suportadas na OLL passou a existir um acréscimo significativo de exigência por parte dos utilizadores finais relativamente

[13] O ERG, considera que a qualidade de serviço associada aos serviços grossistas é numa questão essencial para o funcionamento eficiente dos mercados grossistas e retalhistas associados e defende que:

(a) Os níveis de qualidade de serviço grossista, nomeadamente os tempos de reparação de avarias, devem ser definidos de forma a assegurar a competitividade das ofertas retalhistas dos operadores alternativos face às ofertas dos operadores com (PMS);

(b) Devem ser definidos, quando adequado, diferentes níveis de qualidade de serviço para a reparação de avarias, de forma a reflectir as diferentes necessidades de diferentes segmentos de utilizadores finais;

(c) O nível de qualidade *Premium* deverá reflectir a procura por parte do mercado empresarial, devendo estar disponível, quando solicitado pelos operadores alternativos, em troca de uma remuneração adequada;

(d) Devem estar disponíveis níveis de qualidade *Premium* adicionais em função da capacidade e prática do operador com PMS e pelo menos equivalentes aos níveis assegurados pelas empresas/divisões retalhistas do operador com PMS;

(e) Devem estar definidos mecanismos de compensação adequados caso a qualidade do serviço grossista seja inferior aos níveis definidos;

(f) As compensações devem abarcar a totalidade das situações de incumprimento, devendo também o valor da compensação estar relacionado com o nível de exigência da qualidade de serviço definida.

(g) O acesso deve ser disponibilizado com base em fundamentos técnicos que façam sentido comercialmente e que maximizem a concorrência nos mercados retalhistas. Isto implicará que não deve ser permitido ao operador com PMS definir as formas de acesso de forma arbitrária ou com restrições não razoáveis que dificultem o acesso por parte de terceiros, devendo, pelo contrário, maximizar a concorrência.

Vide por exemplo "*ERG common position on best practice in wholesale unbundled Access (including shared Access) remedies imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market – ERG (06) 70 Rev1*" – ou "*Report on ERG best practices on regulatory regimes in wholesale unbundled access and bitstream access*".

ao prazo de reparação de avarias. Isto porque, por um lado, o número de serviços disponibilizados aumenta uma vez que o serviço de televisão é normalmente incluído num pacote de serviços e, por outro lado, pelos fins sociais, culturais, formativos e informativos da própria actividade de televisão[14].

Adicionalmente, a prestação de serviços ao mercado empresarial e à própria empresa representa um acréscimo de exigência face à prestação de serviços ao mercado residencial. Este acréscimo de exigência será especialmente significativo, por exemplo, no caso da prestação de serviços de circuitos alugados sobre lacetes locais desagregados.

Conclui-se que as necessidades dos vários agentes de mercado em relação à qualidade do serviço de reparação de avarias nos serviços retalhistas suportados na OLL têm evoluído no sentido do acréscimo significativo da exigência, sendo adequado que as condições grossistas acompanhem essa evolução.

4.1.1.2. Objectivos de qualidade comunicados pelas empresas do Grupo PT no retalho

Para que os OPS possam concorrer no retalho com o operador com PMS, os tempos de reparação de serviços garantidos a nível grossista devem ser iguais ou inferiores aos garantidos a nível retalhista. Isto porque aos prazos garantidos pelo fornecedor grossista há que acrescentar os tempos necessários às interacções entre o operador beneficiário da oferta e o fornecedor grossista. Em certos serviços podem ser ainda necessárias actividades adicionais geralmente relacionadas com a preparação e activação final do serviço retalhista.

As empresas do Grupo PT prestam diferentes tipos de serviços que podem ser utilizados como referência para efeitos da presente análise.

Destacam-se:

(a) O serviço telefónico fixo (STF);

(b) O serviço de acesso à Internet em banda larga; e

(c) O serviço de IP-TV (Meo).

A informação relevante relativa aos níveis de qualidade do serviço de reparação de avarias definidos e praticados pelas empresas do Grupo PT encontra-se disponível no **Apêndice 1**.

4.1.1.2.1 Serviço telefónico fixo

O prazo de reparação do STF (i.e., do lacete local prestado pela PTC no retalho) restringe, à partida, todos os serviços que nele se suportam, incluindo os serviços de banda larga e de televisão (IP-TV). Isto no pressuposto que a PTC não tem, internamente, objectivos de

[14] Vide artigo 9.º da Lei da Televisão (Lei n.º 27/2007 de 30 de Julho).

reparação mais exigentes para os lacetes que suportam os serviços de banda larga e de televisão face aos restantes lacetes.

Nesse pressuposto, as avarias que afectam o lacete local afectam todos os serviços que nele se suportam. As avarias que afectam apenas os serviços de banda larga (e.g., avaria num equipamento DSLAM) não podem ser usadas como termo de comparação para os tempos de reparação de avarias do lacete local, uma vez que os serviços não são comparáveis[15].

Da informação constante do **Apêndice 2** verifica-se que, em 2008, os valores apurados pela PTC para o tempo de reparação de avarias na rede de acesso local foram de 74 e 139 horas corridas para, respectivamente, os percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas. Os objectivos que tinham sido fixados para 2008 foram de 72 e 165 horas corridas para, respectivamente, os percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas.

A comparação directa de tais valores apurados ou objectivos com o objectivo actualmente estipulado na ORALL não é imediato, uma vez que quer os percentis[16], quer a noção de horas[17], quer o método de cálculo[18], são distintos.

Embora com todas as limitações inerentes à estimativa que se segue, se se assumir que os tempos de reparação de avarias seguem uma distribuição loglormal que passa pelos dois tempos supramencionados (objectivos), estima-se, de uma forma grosseira, que a média de tal função para 90% dos casos seja de cerca de 33 horas corridas. Se assumirmos que, em média, o número de horas corridas numa semana é cerca de 4,2 vezes superior ao número de horas úteis, então as 33 horas corridas equivalem a cerca de 8 horas úteis. Este valor é próximo, mas inferior, do objectivo fixado na ORALL de 10 horas úteis, em média, para 90% dos casos.

Estes níveis de serviço serão sempre níveis mínimos a garantir, uma vez que a PTC tem de assegurá-los ao abrigo do serviço universal.

De qualquer modo é natural que para determinados lacetes, nomeadamente aqueles que têm um maior número de serviços associados, os incentivos para uma reparação mais célere sejam maiores.

4.1.1.2.2 Serviço de acesso à Internet em banda larga e IP-TV

Como os serviços retalhistas suportados na OLL constituem, na quase totalidade, ofertas que agregam o serviço de voz ao serviço de acesso à Internet em banda larga e também, cada vez mais, o serviço de IP-TV, tem-se também em conta a qualidade de serviço associada aos serviços de acesso à Internet em banda larga e ao serviço agregado Meo (voz, Internet de banda larga e IP-TV).

---

[15] Enquanto os valores apurados pela PTC para o tempo de reparação de avarias na rede de acesso local foram de 74 e 139 horas corridas para, respectivamente, os percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas, no caso das outras avarias, esses valores foram, respectivamente, 47 e 108 horas corridas, valores significativamente mais baixos – vide **Apêndice 1**.
[16] No caso do STF, são os percentis 80% e 95%. No caso da ORALL, é o percentil 90%.
[17] No caso do STF, são horas corridas. No caso da ORALL, são horas úteis.
[18] No caso do STF, é o valor máximo. No caso da ORALL, é o valor médio.

Apenas se identificaram, para este serviço, valores comunicados pela PTC na sua linha de apoio ao cliente (16200).

Para ambos os serviços é informado que a reparação de avarias é efectuada no prazo de 48 horas corridas (sem referir se é um valor médio ou se é um valor garantido em qualquer situação – i.e., valor máximo para 100% dos casos).

Assim, no tocante aos serviços retalhistas do Grupo PT que poderiam servir de referência em termos de qualidade de serviço, verificam-se os seguintes níveis:

Tabela 2. Qualidade de serviço nos serviços retalhistas do Grupo PT – Tempo de reparação de avarias

Serviço	Nível objectivo	Unidade de medida	Percentagem de casos aplicável	Aferição
Serviço telefónico fixo	71 horas	Horas consecutivas	80% das reparações mais rápidas	Valor máximo
	162 horas		95% das reparações mais rápidas	Valor máximo
Serviço de acesso à Internet e MEO	48 horas	Horas consecutivas	Não menciona	Não menciona

4.1.1.2.3 Serviço de circuitos alugados

Uma vez que a OLL pode também suportar ofertas de circuitos alugados (nomeadamente através das tecnologias SHDSL) poder-se-ia, em tese, ter também por referência a qualidade do serviço de reparação de avarias de circuitos alugados retalhistas garantida pelas empresas do Grupo PT.

No entanto, essa referência não será a mais adequada uma vez que a oferta de circuitos alugados das empresas do Grupo PT é sobretudo suportada em tecnologias PDH/SDH com sistemas de gestão e sistemas de alarme próprios, pelo que não é comparável com a oferta de circuitos alugados suportados em lacetes desagregados.

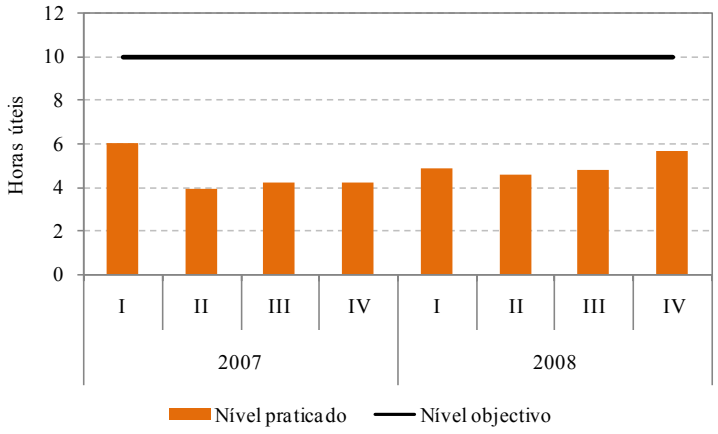
4.1.1.3. Objectivos de qualidade de serviço definidos nas ofertas grossistas relevantes

Os níveis de qualidade de serviço definidos a nível grossista encontram-se apresentados no **Apêndice 3**.

4.1.1.3.1 ORALL

Analisando o desempenho da PTC na prestação do serviço de reparação de avarias na OLL, conclui-se que, actualmente, o nível de qualidade de serviço praticado é significativamente superior ao objectivo de qualidade de serviço definido na ORALL.

Gráfico 1. Prazo de reparação de avarias do lacete local – nível objectivo e desempenho (ambos são valores médios para 90% dos casos)



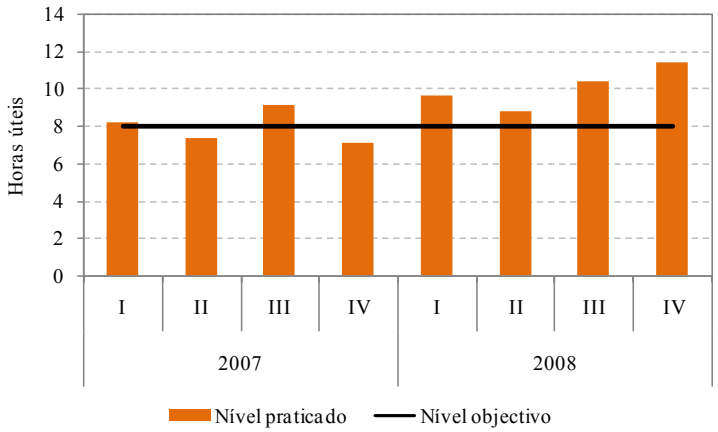
De acordo com a conclusão supra, é possível melhorar o nível de qualidade base e introduzir níveis de qualidade *Premium* sem que isso signifique um encargo desproporcional para a PTC. Note-se que uma eventual redução dos prazos de reparação de avarias neste contexto constitui apenas uma melhor adequação dos objectivos à prática.

4.1.1.3.2 Rede ADSL PT

O objectivo para o nível "normal" da oferta "Rede ADSL PT" é de 8 horas úteis, em média, para 100% dos casos.

Uma vez mais, este objectivo não é directamente comparável com o objectivo da ORALL, diferindo no universo considerado que, na ORALL, é de 90% dos casos e, na oferta "Rede ADSL PT", é de 100% dos casos. Note-se também que a oferta "Rede ADSL PT" tem um maior número de elementos de rede da responsabilidade da PTC, além do lacete local, podendo algumas avarias nesses elementos de rede ser resolvidas de uma forma mais expedita.

Gráfico 2. Prazo de reparação de avarias da oferta "Rede ADSL PT" – nível objectivo e desempenho (ambos são valores médios para 100% dos casos)



Na oferta "Rede ADSL PT" é ainda estabelecido, no nível normal, um prazo máximo de reparação de avarias para 95% das ocorrências, que é de 28 horas úteis.

Considera-se que o objectivo de reparação de avarias normal definido na oferta grossista "Rede ADSL PT" constitui uma referência importante a ponderar por esta Autoridade no âmbito da redefinição do objectivo de reparação de avarias normal para a OLL. Isto porque, de facto, os beneficiários da ORALL concorrem, no retalho, tendo em conta os prazos de reparação de avarias que a PTC assegura nesta oferta (se bem que a PTC, internamente, já não recorra à oferta "Rede ADSL PT" para a prestação de serviços de banda larga no retalho[19]).

Um aspecto particular da oferta "Rede ADSL PT" é que a PTC, por iniciativa própria, introduziu[20] níveis de serviço "*Premium*" nesta oferta, definindo um preço adicional para que os OPS possam usufruir desses níveis de serviço.

Ou seja, a própria PTC entendeu que, tendo em conta, entre outros aspectos, as necessidades dos utilizadores finais, a definição de níveis de serviço "*Premium*" justificava-se e respondia às necessidades desses utilizadores com maior exigência de qualidade.

A este respeito, o ERG defende que "*Different levels of service should be available, to reflect differences in customer demand*" e que "*There should be assurance that access products will be of reasonable quality and that service levels (e.g. connection times, repair times) will be reasonable and/or comparable with that provided to SMP player's own business*"[21].

Além de um SLA "*Premium*", reconhece-se que a existência de um SLA Urgente, conforme sugestão de alguns OPS, garantiria uma maior flexibilidade por parte dos OPS no tratamento de certas avarias[22], podendo a existência de limites diários ou semanais de solicitações de reparações de avarias com carácter urgente reduzir as exigências e imprevisibilidade que decorreriam para a PTC.

A principal distinção entre o SLA "*Premium*" e o SLA Urgente é que no primeiro os lacetes são identificados *à priori* (ou seja, existe um parque de lacetes "*Premium*", para os quais o beneficiário incorre num valor mensal adicional, para beneficiar de uma maior qualidade) e, no segundo, os lacetes são identificado caso a caso, e no momento da avaria, incorrendo o operador num valor por intervenção para assegurar que essa intervenção ocorre num período de tempo mais curto.

Existindo diferentes níveis de qualidade de serviço que podem ser contratados e sendo possível que o nível de qualidade de serviço de um lacete possa variar ao longo do tempo (e.g. o cliente pode ficar mais exigente, pode subscrever mais serviços) deve estar previsto um

---

[19] Situação esta que, no futuro, poderá levar a nova revisão dos objectivos da ORALL, nomeadamente face ao que se vier apurar relativamente aos prazos praticados pela PTC na sequência da operacionalização da deliberação de 11.03.2009, sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço (QoS) das ofertas grossistas vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=871680.

[20] Em 23.08.2005.

[21] Vide documento "ERG (06) 70 Rev 1 Common position on Wholesale local access" disponível em http://erg.eu.int/doc/publications/erg_06_70_rev1_wla_cp_6_june_07.pdf.

[22] Nomeadamente no caso de pretenderem garantir uma superior qualidade de serviço a certos clientes mais exigentes (e.g. grandes clientes empresariais).

procedimento que permita a um operador indicar/alterar o nível de qualidade que deve ser aplicado a cada lacete. Este procedimento deverá ser eficiente e possibilitar a identificação clara do momento a partir do qual um determinado nível de qualidade de serviço é activado ou desactivado. Só assim será possível contabilizar devidamente o nível de qualidade de serviço efectivamente praticado e o valor a cobrar pelo mesmo. A este respeito, na oferta "Rede ADSL PT" está definido o processo de atendimento dos níveis de serviço MAX8HU e MAX12HL. O procedimento a adoptar na OLL deverá ser o mais eficiente possível, assegurando, no mínimo, a eficiência do procedimento já existente na oferta "Rede ADSL PT".

4.1.1.3.3 ORCA

Ainda em termos de reparação de avarias, no serviço de circuitos alugados do Grupo PT está previsto, para os "contratos base", um prazo máximo de reparação de circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) de 6 horas lineares para 80% das melhores observações ocorridas mensalmente. Os objectivos para os contratos abrangendo a designada "Grande Rede de Circuitos" são de 4 e 12 horas lineares, respectivamente para 90% e 98% das ocorrências.

No entanto, como se referiu em relação à oferta retalhista, a utilização do disposto na ORCA como referência para a definição dos objectivos de qualidade de serviço da ORALL não será a mais adequada uma vez que o serviço de circuitos alugados da ORCA é sobretudo suportado em tecnologias PDH/SDH com sistemas de gestão e sistemas de alarme próprios, pelo que não é comparável com a oferta de circuitos alugados suportados em lacetes desagregados.

4.1.1.3.4 Conclusão sobre os objectivos de qualidade de reparação de avarias definidos nas ofertas grossistas

Em conclusão, e no que se refere às ofertas grossistas, os actuais objectivos de qualidade de serviço estão sintetizados na tabela seguinte:

Tabela 3. Qualidade de serviço na OLL, na "Rede ADSL PT" e na ORCA – reparação de avarias

Serviço	Indicador	Nível objectivo	Observações
OLL	Tempo de reparação de avaria	10 horas úteis	Prazo médio para 90% dos casos
"Rede ADSL PT"	Reposição de serviço NORMAL	8 horas úteis	Prazo médio para 100% das ocorrências
		28 horas úteis	Prazo máximo para 95% das ocorrências
	Reposição de serviço MAX8HU	4 horas úteis	Prazo médio para 100% das ocorrências
		8 horas úteis	Prazo máximo para 95% das ocorrências
	Reposição de serviço MAX12HL	6 horas lineares	Prazo médio para 100% das ocorrências
		12 horas lineares	Prazo máximo para 95% das ocorrências
ORCA (Base)	Reparação de circuitos alugados	6 horas lineares	Prazo máximo para 80% das ocorrências
ORCA (Grande Rede de Circuitos)	Reparação de circuitos alugados	4 horas lineares	Prazo máximo para 90% das ocorrências
		12 horas lineares	Prazo máximo para 98% das ocorrências

4.1.1.4. Conclusão sobre o prazo de reparação de lacetes e implementação de níveis *Premium*

Apesar de os níveis de qualidade de serviço das várias ofertas grossistas não serem total e claramente comparáveis, entende-se que, tendo em conta a oferta que melhor se aproxima da OLL em termos de produtos retalhistas, a referência a ter em conta deverá ser a oferta "Rede ADSL PT".

Esta oferta estabelece os seguintes objectivos para a reparação:

Tabela 4. Níveis de reparação de avarias definidos na oferta "Rede ADSL PT"

Serviço	Nível definido		
	Normal	MAX8HU	MAX12HL
Prazo médio de reparação de avarias (100% dos casos)	8 h.u.	4 h.u.	6 h.l.
Prazo máximo de reparação de avarias (95% dos casos)	28 h.u.	8 h.u.	12 h.l.

O nível actualmente estabelecido na ORALL, em média, de 10 h.u., para 90% dos casos é assim claramente menos exigente que os níveis da oferta "Rede ADSL PT". Acresce, como se mostrou atrás, que os níveis de desempenho efectivamente apresentados pela PTC para a ORALL são significativamente inferiores ao objectivo definido para a ORALL. Ou seja, a oferta "Rede ADSL PT" constitui uma boa referência para os níveis de serviço, permitindo inclusivamente uma maior aproximação aos objectivos para a reparação de avarias do serviço de circuitos alugados e aos que a PTC comunica no retalho para os serviços de banda larga e Meo. Os objectivos da oferta "Rede ADSL PT" situam-se também em valores comparáveis com o desempenho verificado em 2008 na rede local do prestador de serviço universal (medido em horas lineares). Os valores dos prazos comparam bem em termos europeus, salientando-se que, quer no serviço normal, quer nos serviços *Premium*, não se considerou necessário nesta fase estabelecer valores máximos para 100% das ocorrências, atendendo ao elevado número de situações envolvidas e à realidade operacional do seu tratamento, sendo de notar que, apesar de contemplarem à partida valores máximos nos respectivos SLAs, no Reino Unido só há direito a compensações se os níveis máximos estabelecidos (40 horas úteis

para o nível normal) não forem cumpridos em mais de 5% dos casos e na França só se aplicam compensações considerando eventuais incumprimentos do nível normal nos 85% melhores casos (o tempo máximo é de dois dias úteis que representará cerca de 26 horas úteis). Entretanto, o ERG preconiza como boa prática tempos de reparação inferiores a dois dias úteis[23] (sem especificar contudo se se tratam de prazos máximos ou se consideram a totalidade dos caso).

Sendo certo que existem alguns incentivos para que a PTC não alargue os prazos máximos, tendo em conta que os mesmos são contabilizados no indicador de valor médio, o ICP-ANACOM irá monitorizar tais situações devendo a PTC informar trimestralmente esta Autoridade dos valores máximos verificados, com vista a avaliar da necessidade de uma acção específica sobre as mesmas.

Haverá também que ponderar o facto de existirem clientes e serviços com necessidades distintas em termos de disponibilidade e tempo de reposição do serviço, não onerando desnecessariamente os menos exigentes, pelo que a introdução de serviços *Premium* nas ofertas grossistas e, em particular, na ORALL, se afigura a solução adequada para responder aos diferentes requisitos do mercado.

Por outro lado, não se afigura necessário fixar, nesta fase, valores máximos absolutos (para 100% das ocorrências) tendo em conta que o regime de compensações previsto e adiante descrito já constitui um incentivo para se evitarem casos de tempos de reposição muito elevados, uma vez que os mesmos são contabilizados nos valores médios, sendo que, por outro lado, os operadores podem recorrer nessas situações ao serviço Urgente (por intervenção), conforme proposto adiante.

Assim, deverá ser consagrada a introdução na ORALL dos objectivos de reparação de avarias estabelecidos na oferta "Rede ADSL PT", incluindo os níveis de qualidade de serviço *Premium*, tendo em conta as necessidades do mercado decorrentes da introdução de serviços de banda larga e de IP-TV em oferta "triple-play", com requisitos de disponibilidade de serviço e resolução de avarias muito mais exigentes que as dos serviços convencionais. Esta situação por certo se intensificará com o desenvolvimento das NRA e das redes de distribuição por cabo, com as quais as ofertas suportadas em OLL continuarão a ter de concorrer, dentro dos limites permitidos pelas diferentes tecnologias aplicáveis. Por outro lado, a nível empresarial, há que ter em conta a possibilidade de soluções tecnológicas baseadas na OLL e destinadas à oferta de circuitos alugados e serviços de VPN, igualmente com outros níveis de exigência.

Reconhece-se a necessidade de um prazo para a implementação na ORALL dos níveis de qualidade estabelecidos na oferta "Rede ADSL PT", incluindo os níveis de serviço *Premium*, considerando-se que um período de 3 meses será adequado para o desenvolvimento e implementação associada às alterações de SI necessárias ao suporte destas ofertas.

[23] Vide "Report on ERG best practices on regulatory regimes in wholesale unbundled access and bitstream access", disponível em http://erg.eu.int/doc/publications/erg_07_53_wla_wba_bp_final_080604.pdf.

Relativamente aos preços, entende-se que quaisquer diferenças entre os preços adicionais aplicáveis ao nível *Premium* na ORALL e os aplicáveis na oferta Rede ADSL PT, devem ser devida e detalhadamente fundamentadas, incluindo uma comparação entre os custos de ambas as ofertas e eventuais actividades ou recursos adicionais que a PTC necessite para prestar um nível de qualidade idêntico.

De notar que o ERG apresenta como boa prática[24] a consideração para o serviço *Premium* de um prazo máximo de reparação de avarias de 8 horas úteis, embora a Espanha e a França disponibilizem serviços dessa natureza com tempos máximos de 6 e 4 horas úteis, ainda que com custos significativamente mais elevados que os da oferta "Rede ADSL PT", respectivamente de 13 e 8 Euros por mês.

A referência para os preços deverá ser também a da oferta "Rede ADSL PT", preços esses que se identificam no quadro seguinte:

Tabela 5. Preços adicionais para os níveis de qualidade *Premium* estabelecidos na oferta "Rede ADSL PT"

Serviço	Nível definido	
	MAX8HU	**MAX12HL**
Preço adicional mensal	€ 2,50	€ 5,00
Activação adicional	€ 12,47	€ 12,47

Reconhece-se ainda que a existência de um SLA Urgente (accionamento caso a caso) garantiria uma maior flexibilidade por parte dos OPS no tratamento das avarias[25], podendo a existência de limites diários ou semanais de solicitações de reparações de avarias com carácter urgente reduzir as exigências e imprevisibilidade que decorreriam para a PTC em termos de dimensionamento de recursos.

Neste caso entende-se dever a PTC apresentar ao ICP-ANACOM as condições e eventuais limitações na operacionalização do nível de serviço urgente, bem como uma proposta de preço, justificando detalhadamente junto do ICP-ANACOM os preços a aplicar bem como eventuais condicionantes para a implementação deste serviço e possíveis alternativas que contribuam para a redução do custo de implementação da solução.

Por outro lado, existindo diferentes níveis de qualidade de serviço que podem estar associados a um lacete e sendo possível que o nível de qualidade de serviço de um lacete possa variar ao longo do tempo, deve estar previsto um procedimento que permita a um operador indicar/ alterar o nível de qualidade que deve ser aplicado a cada lacete. Este procedimento deverá ser eficiente e possibilitar a identificação clara do momento a partir do qual um determinado nível de qualidade de serviço é activado ou desactivado. Só assim será possível contabilizar devidamente o nível de qualidade de serviço efectivamente praticado. A este respeito, o ICP-ANACOM verifica que na oferta "Rede ADSL PT" está definido o processo de Atendimento dos níveis de Serviço MAX8HU e MAX12HL. O procedimento a adoptar na ORALL deverá ser o mais eficiente possível, assegurando, no mínimo, a eficiência do procedimento já

[24] Idem.
[25] Nomeadamente no caso de pretenderem garantir uma superior qualidade de serviço a certos clientes mais exigentes (e.g. grandes clientes empresariais).

existente na oferta "Rede ADSL PT". É aceitável que haja um prazo mínimo de execução e um prazo mínimo de vigência que evite alterações sucessivas por parte do OPS. Sobre o prazo mínimo de execução, entende-se que 4 dias úteis serão razoáveis. A definição de um prazo mínimo de vigência de 3 meses é também razoável face à natureza do serviço.

Esclarece-se ainda que o nível *Premium* não deve poder ser accionado para um lacete que esteja avariado (i.e., num processo de resolução de avarias).

Considerando a análise efectuada e tendo em conta:

(a) O princípio da proporcionalidade;

(b) As condições praticadas no âmbito da oferta "Rede ADSL PT" e do serviço universal e a necessidade de assegurar uma coerência entre as várias ofertas disponíveis;

(c) A necessidade de garantir uma maior flexibilidade aos OPS para o tratamento diferenciado de avarias;

(d) As propostas avançadas, no passado, pelos operadores alternativos e pela APRITEL;

(e) Os dados estatísticos da ORALL relativos ao desempenho na reparação de avarias; e

(f) As posições do ERG sobre a matéria,

e no que ao prazo de reparação de lacetes e implementação de prazos *Premium* diz respeito, entende-se que:

D 1. Deve a PTC reproduzir na ORALL os níveis de qualidade de serviço normal e *Premium* previstos na oferta "Rede ADSL PT", os quais devem estar operacionais e disponíveis para os beneficiários da oferta no prazo de 2 meses a contar da data de notificação da presente deliberação podendo este prazo ser prorrogado até mais 2 meses mediante justificação detalhada e aceite pelo ICP-ANACOM. Quaisquer diferenças entre os preços adicionais aplicáveis ao nível *Premium* na ORALL e os aplicáveis na oferta Rede ADSL PT, devem ser devida e detalhadamente fundamentadas, incluindo uma comparação entre os custos de ambas as ofertas e eventuais actividades ou recursos adicionais que a PTC necessite para prestar um nível de qualidade idêntico.

D 2. Deve a PTC remeter ao ICP-ANACOM, no prazo de 30 dias úteis, as condições aplicáveis a um serviço urgente, com objectivos pelo menos idênticos aos do serviço *Premium*, mas em que o prazo máximo é aplicável para 100% dos casos, em que se paga por intervenção, justificando detalhadamente junto do ICP-ANACOM os preços a aplicar bem como eventuais limitações que considere dever fixar para a implementação deste serviço e possíveis aspectos que contribuam para a redução do custo de implementação da solução.

D 3. Deve a PTC definir na ORALL um procedimento que permita aos operadores indicar/alterar o nível de qualidade que deve ser aplicado a cada lacete, o qual deve ser eficiente e possibilitar a identificação clara do momento a partir do qual um

determinado nível de qualidade de serviço é activado ou desactivado. Este procedimento deve ser pelo menos tão eficiente como o já existente no atendimento dos níveis correspondentes na oferta grossista "Rede ADSL PT", definindo-se em 3 dias úteis o prazo mínimo de execução e em 3 meses o prazo mínimo de vigência.

O nível *Premium* não pode ser accionado para um lacete que esteja avariado (i.e., no âmbito de um processo de resolução de avarias).

4.1.2. Disponibilidade do lacete local

Actualmente, o objectivo para a disponibilidade do lacete local definido na ORALL é o seguinte:

Tabela 6. Qualidade de serviço actual na OLL – disponibilidade do lacete local

Indicador	Objectivo	Ocorrência
Disponibilidade do lacete(1)	99,50%	–
(1) Percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio de lacetes locais alugados. Entende-se por horas disponíveis a diferença entre o número potencial de horas do parque médio e o somatório do tempo de resolução de avarias, no período em referência. Entende-se por parque médio a média simples dos lacetes locais alugados no período em referência. Trata-se de um indicador calculado trimestralmente.		

Tal como na reparação de avarias, em termos da disponibilidade de serviço verifica-se também, na prática, um nível de desempenho bastante superior ao objectivo de qualidade de serviço definido na ORALL (vide **Apêndice 2**). Tal facto poderá indicar que, especialmente no caso da disponibilidade de serviços *Premium*, poderá ser proporcional definir um objectivo mais exigente.

Outro motivo para a prática ser significativamente superior ao objectivo definido para a disponibilidade de serviço passa pelo facto de o objectivo poder ser pouco exigente. A este respeito, note-se que, caso se assuma que a taxa de avarias por lacete é similar à taxa de avarias por acesso na oferta grossista "Rede ADSL PT" – ou à taxa de avarias por acesso no âmbito da prestação do serviço universal – para que o objectivo mínimo de disponibilidade deixasse de ser cumprido o tempo médio de reparação de avarias teria que ser cerca de oito vezes superior ao objectivo definido para a reparação de avarias.

Tabela 7. Qualidade de serviço na OLL e na "Rede ADSL PT" – disponibilidade de serviço

Serviço	Indicador	Nível objectivo mensal
OLL	Disponibilidade do lacete local	99,50%
"Rede ADSL PT"	Disponibilidade de serviço para o parque de acessos com nível de reposição de serviço NORMAL	99,00%
	Disponibilidade de serviço para o parque de acessos com nível de reposição de serviço MAX8HU e MAX12HL	99,50%

Os níveis de qualidade de serviço *Premium* devem garantir uma disponibilidade superior ao nível de qualidade de serviço *standard*, sendo por outro lado expectável que os lacetes

desagregados (em especial os de acesso completo) apresentem níveis de disponibilidade superiores aos dos acessos locais ADSL.

Neste contexto, a definição de um objectivo de disponibilidade mínima de 99,90% enquadra-se na exigência de uma maior qualidade de serviço à PTC, de forma proporcional, atendendo à sua prática actual (e também de forma a que, neste tipo de indicador, exista uma maior capacidade concorrencial face a circuitos alugados disponibilizados através da ORCA). Salienta-se que, por exemplo em Espanha, a disponibilidade garantida nos lacetes desagregados é superior ou igual a 99,90%.

Considera-se, no entanto, que a definição deste objectivo de disponibilidade mínima só fará sentido para um parque mínimo de lacetes desagregados do mesmo OPS com um SLA *Premium*, que a PTC deve fundamentar devidamente.

4.1.2.1. Conclusão sobre a disponibilidade do lacete local

Atendendo ao supra referido, considera-se que:

D 4.	A PTC deve introduzir na ORALL um objectivo mínimo para a disponibilidade do serviço de 99,90% para os lacetes enquadrados em níveis de qualidade de serviço *Premium*. Este objectivo mínimo está condicionado à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados do mesmo OPS com um SLA *Premium*, a definir, devendo a PTC fundamentar devidamente o valor do parque mínimo ao ICP-ANACOM.

4.1.3. Intervenções conjuntas

Como se referiu na introdução os OPS e a APRITEL também têm referido deficiências nos processos de intervenção conjunta para os casos em que não existe acordo para o fecho de avarias.

Esta matéria será abordada no âmbito da análise aos resultados da auditoria (recentemente concluída) aos indicadores de qualidade de serviço de acesso ao lacete local da PTC, para o período relativo ao primeiro semestre de 2007, estando prevista a submissão para consulta a curto prazo de um sentido provável de decisão relativo a esta matéria.

4.1.4. Compensações em caso de incumprimento

Actualmente, na OLL, o valor das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço de reparação de lacetes e disponibilidade do lacete é baseado na proporção da prestação mensal associada ao lacete local correspondente à duração da indisponibilidade verificada (além do nível indicado).

Face às condições actuais do mercado considera-se que esta compensação não é a mais indicada uma vez que não assegura um nível de compensação suficiente relativamente aos

prejuízos causados e à importância dos serviços em questão, não constituindo, por isso, um verdadeiro incentivo ao cumprimento dos objectivos de qualidade de serviço (e.g., mesmo que todos os lacetes de um operador avariem no início de um trimestre e nenhum seja reparado durante esse trimestre, a compensação atribuída ao operador alternativo não corresponderia sequer à facturação trimestral do aluguer dos lacetes[26] – ou seja, mesmo não tendo usufruído na prática de qualquer serviço, o operador ainda pagaria mais ao fornecedor do serviço grossista, por um serviço que realmente não usufruiu, do que aquilo que receberia de compensação).

Por outro lado, as compensações devem abarcar a totalidade das situações de incumprimento, ter um valor relacionado com o nível de exigência do serviço e ser suficientemente dissuasoras de incumprimentos.

4.1.4.1. Compensações por incumprimento dos prazos de reparação de lacetes

Considerando que:

(a) Se entende que devem ser adoptados na ORALL os níveis de qualidade de serviço de reparação de avarias disponíveis na oferta grossista "Rede ADSL PT; e

(b) Deve ser assegurada a coerência das ofertas grossistas disponibilizadas aos operadores,

também no caso das compensações a atribuir por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço deve ser, no mínimo, tido em conta o constante na oferta grossista "Rede ADSL PT" – vide fórmula da atribuição de compensação por incumprimento da qualidade de serviço na oferta "Rede ADSL PT" no **Apêndice 3**.

Nessa oferta grossista as compensações por incumprimento dos prazos de reparação de avarias em acessos locais estão dependentes da proporção de horas de atraso face às horas mensais associadas ao nível de qualidade de serviço[27], da mensalidade paga pelos OPS e do número total de acessos contratado por estes.

O ICP-ANACOM considera que no âmbito da OLL a compensação deve depender do número de avarias e não do parque total de lacetes contratados por um OPS. A adopção de uma fórmula que considere este indicador constitui um incentivo adicional para que a PTC implemente acções que conduzam à redução, não só dos prazos de reparação de avarias, mas também do número de avarias. Dito de outro modo, faz mais sentido, para efeitos de atribuição de compensações por incumprimento, considerar os lacetes que foram efectivamente objecto de avaria e que contribuíram para o incumprimento do indicador.

[26] Ao valor da facturação trimestral seria ainda descontado o valor proporcional associado ao prazo de reparação de avarias aplicável.

[27] Nomeadamente 176 (8×22) horas caso se considere um nível de qualidade de serviço definido em horas úteis ou 720 (24×30) horas caso se considere um nível de qualidade de serviço definido em horas lineares.

Tendo em conta que estarão apenas a ser considerados os lacetes que foram alvo de avarias considera-se mais adequado ter em consideração as horas de atraso em substituição da proporção de horas de atraso face às horas mensais totais associadas a cada nível de qualidade de serviço.

Entende-se também que, no caso específico de incumprimento do prazo máximo de reparação de avarias, a compensação deve estar directamente associada aos lacetes em que o prazo previsto na oferta não é assegurado.

Sem prejuízo para o defendido em relação à OLL, atendendo à inexistência de queixas relativas a incumprimentos significativos na oferta "Rede ADSL PT", não se considera necessário alterar as compensações atribuídas no âmbito daquela oferta. Ou seja, mantém-se o disposto na oferta "Rede ADSL PT", adoptando-se para a OLL o mesmo racional genérico, mas substituindo-se, pelas razões acima explicitadas:

(a) O parque total de acessos pelo número de avarias registado; e

(b) A proporção de horas de atraso relativamente às horas mensais associadas ao nível de qualidade de serviço pelas horas de atraso na reparação face ao nível de qualidade de serviço definido.

Assim, atendendo a que:

(a) O incumprimento do prazo médio de reparação de avarias deve resultar num reforço dos incentivos para tornar mais célere a reparação de avarias no parque global onde estas ocorrem;

(b) No caso do incumprimento do prazo máximo de reparação de avarias, os incentivos para uma resolução das avarias de forma célere devem ser dirigidos, de forma individual, aos lacetes que não cumprem o prazo estipulado,

entende-se que as compensações a adoptar no âmbito da reparação de avarias na OLL devem considerar o prazo médio (para 100% das ocorrências) e o prazo máximo (para 95% das ocorrências) de forma diferenciada.

Neste sentido, o ICP-ANACOM considera proporcional, adequado aos problemas existentes e justificado definir as seguintes regras para as compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço de reparação de avarias (que, conforme se referiu, diferem do especificado na oferta "Rede ADSL PT" apenas no parque de acessos e na proporção de horas de atraso consideradas):

Fórmula 1. Compensações por incumprimento do prazo médio de reparação de avarias

$$\textit{Atraso_Médio}_x \times \textit{Mensalidade_Lacete}_x \times \textit{Número_Avarias}_x$$

Em que:

- *Atraso_Médio*$_x$: Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo médio de reparação de avarias efectivamente praticado pela PTC e o prazo médio de reparação de avarias

definido na ORALL para um determinado parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo *x*.

- *Mensalidade_Lacete*$_x$: Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS por um lacete que esteja integrado no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo *x*.
- *Número_Avarias*$_x$: Corresponde ao número de lacetes do tipo *x* que se avariaram no mês em consideração.

Esta compensação será aplicável quando o prazo médio de reparação de avarias praticado for superior ao prazo médio de reparação de avarias definido na ORALL.

Fórmula 2. Compensações por incumprimento do prazo máximo de reparação de avarias (por lacete afectado)

$$\boldsymbol{Atraso_{xi} \times Mensalidade_Lacete_x}$$

Em que:

- *Atraso*$_{xi}$: Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo de reparação de avarias para o lacete *i*, pertencente ao parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo *x*, e o prazo máximo de reparação de avarias definido na ORALL para os lacetes com essa qualidade de serviço contratada.
- *Mensalidade_Lacete*$_x$: Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS por um lacete que esteja integrado no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo *x*.

Esta compensação será aplicável a cada lacete que não tenha sido reparado dentro do prazo máximo de reparação de avarias definido na ORALL. Ou seja, caso o prazo máximo de reparação de avarias para *y*% dos casos não seja cumprido, todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou entre o objectivo e o nível praticado é objecto de compensação nos termos acima definidos.

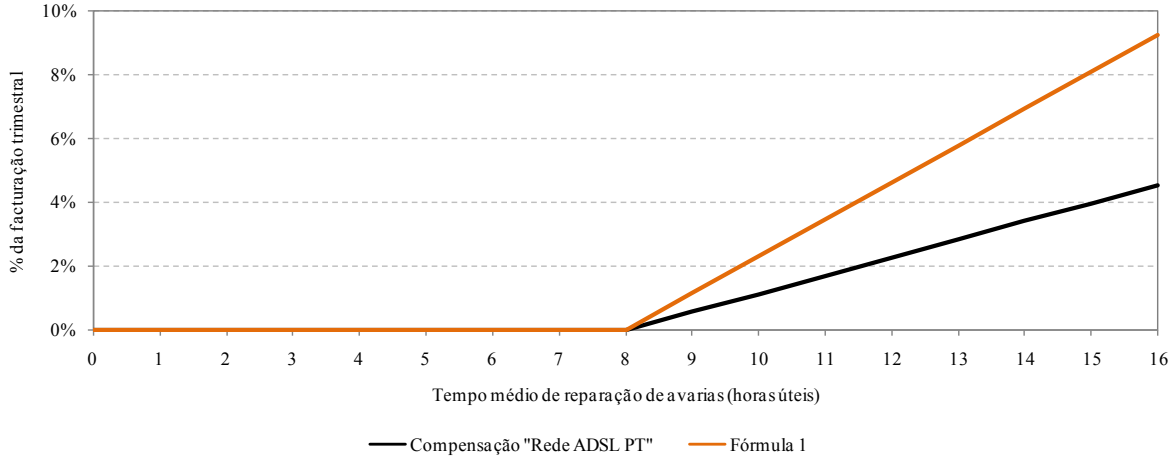
No caso do SLA Urgente, além da compensação devida que deverá seguir a Fórmula 2, não há lugar ao pagamento do valor da intervenção nos lacetes em que há incumprimento do prazo máximo de reparação de avarias.

As compensações relativas a prazos médios e a prazos máximos são cumulativas.

4.1.4.1.1 Comparação entre as fórmulas 1 e 2 e a fórmula definida na oferta "Rede ADSL PT"

Foram efectuadas comparações entre as compensações resultantes da aplicação das fórmulas supra e da aplicação da fórmula definida na oferta "Rede ADSL PT".

Gráfico 3. Comparação entre as compensações a atribuir de acordo com a Fórmula 1 e a fórmula definida na "Rede ADSL PT" (prazo médio de reparação de avarias num lacete standard)[28]



A aplicação da Fórmula 1 resulta em compensações por incumprimento que, na ORALL e para o incumprimento de prazos médios, são superiores (em cerca do dobro) às que resultariam da aplicação da fórmula padrão utilizada na oferta "Rede ADSL PT". Note-se, no entanto, que, assumindo na OLL uma taxa de avarias significativamente inferior[29] à taxa actual da oferta "Rede ADSL PT" pode dar-se o caso de a compensação resultante da Fórmula 1 ser inferior à compensação resultante da aplicação da fórmula padrão da oferta grossista "Rede ADSL PT".

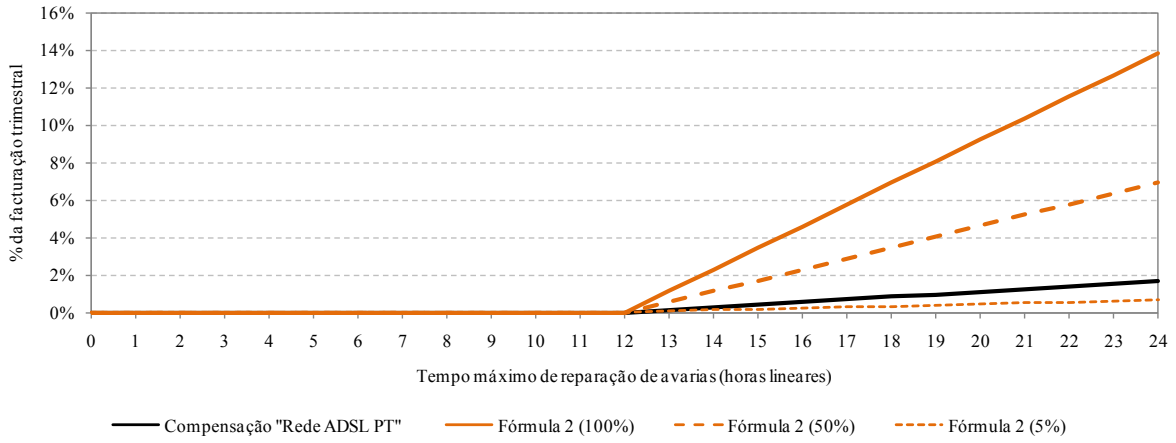
Tendo em conta o pressuposto assumido por esta Autoridade baseado em valores reais, a aplicação da fórmula equivalente à existente na oferta grossista "Rede ADSL PT" significa que por cada hora útil de atraso médio[30] existirá uma compensação linear correspondente a 0,57% da facturação trimestral associada ao aluguer de lacetes locais[31]. Caso se aplique a Fórmula 1, a compensação por hora útil de atraso corresponderá a 1,07% da facturação trimestral total. Considera-se que este é um valor que constitui um incentivo mais adequado a um cumprimento dos objectivos de qualidade de serviço, assegurando simultaneamente uma maior protecção dos operadores e dos utilizadores finais. Verifica-se igualmente que não se trata de uma compensação excessiva nem desproporcional para a PTC, atendendo aos prejuízos causados aos OPS e seus clientes.

Relativamente às compensações aplicáveis por incumprimento dos prazos máximos, a comparação depende do número de lacetes avariados que estão em incumprimento do prazo máximo de reparação (ou seja, uma percentagem – expectavelmente reduzida – da percentagem mensal de avarias referida na nota de rodapé 28), dado na oferta "Rede ADSL PT" a compensação ser independente desta variável, o que não acontece na proposta de

[28] Os cálculos assumem que a percentagem trimestral de avarias na OLL é três vezes superior à percentagem mensal de avarias registada em Junho de 2009 em acessos "Rede ADSL PT" (taxa mensal de 1,07%). A fórmula padrão da oferta grossista "Rede ADSL PT" aplica-se a compensações mensais. Nesse sentido assumiu-se que durante três meses o nível de qualidade de serviço seria idêntico.
[29] Cerca de metade.
[30] Além do nível objectivo definido.
[31] As referências à facturação trimestral dizem respeito à facturação real correspondente ao parque total.

compensação desta Autoridade para a ORALL (Fórmula 2). Na figura seguinte apresenta-se a comparação para o nível fixado em termos de horas lineares (MAX12HL).

Gráfico 4. Comparação entre as compensações a atribuir de acordo com a Fórmula 2 e a fórmula definida na "Rede ADSL PT" (prazo máximo de reparação de avarias num lacete *Premium* – MAX12HL)[32]



Assumindo que:

(a) A taxa de avarias da OLL será equivalente à da rede de acesso da oferta grossista "Rede ADSL PT"[33],

(b) Em todos os lacetes avariados existe incumprimento do prazo máximo de reparação associado ao nível *Premium* 2 (MAX12HL) através de uma prática correspondente ao dobro do definido na oferta (24 horas),

a compensação que resulta da aplicação da Fórmula 2 corresponderá ainda assim a cerca de 13% da facturação trimestral. Mantendo os mesmos pressupostos, se o incumprimento corresponder a 50% dos lacetes avariados a compensação rondará os 6% da facturação trimestral, sendo que, perante a existência de um incumprimento de 5% dos lacetes avariados a compensação corresponderá apenas a cerca de 0.6% da facturação trimestral. Note-se que será expectável que a taxa de lacetes avariados que sejam reparados além do prazo máximo definido seja tendencialmente reduzida.

Por outro lado, perante um incumprimento equivalente no caso da compensação associada à oferta grossista "Rede ADSL PT" a compensação não dependeria directamente do número de lacetes que ultrapassam o prazo máximo. Nesta situação a compensação rondaria sempre os 1.7% da facturação trimestral.

[32] No caso da OLL assume-se que todos os lacetes que ultrapassam o objectivo definido são reparados no mesmo prazo. No caso da fórmula 2, adoptam-se três cenários: (a) todos os lacetes avariados são repostos em incumprimento do prazo definido; (b) 50% dos lacetes avariados são reparados dentro do prazo definido; (c) apenas 5% dos lacetes avariados incumprem o prazo de reposição definido. Assume-se ainda que todos os lacetes estão no nível MAX12HL, o que não é, de modo algum, expectável.

[33] Conforme atrás referido, 1,07%.

A aplicação das fórmulas 1 e 2, ao assegurar uma relação directa entre a compensação paga ao operador e o lacete individual onde existe a avaria promove também uma maior adequação entre a prática real da qualidade de serviço e as compensações atribuídas aos operadores.

4.1.4.2. Compensações por incumprimento do nível de disponibilidade do lacete

O prazo de reparação de avarias e as respectivas compensações incidem avaria a avaria. Assim, por exemplo, um lacete pode ter estado avariado várias vezes consecutivas – num caso extremo durante um mês – tendo sido sempre reparado dentro do objectivo definido. No entanto, para todos os efeitos, é como se não estivesse em funcionamento. Neste caso, na eventualidade de não existirem compensações por incumprimento do nível de disponibilidade do lacete, não haveria qualquer compensação porque o lacete tinha sido sempre reparado nos prazos definidos.

Assim, há que definir compensações por incumprimento do nível de disponibilidade do lacete. Estas compensações são aplicadas ao parque de lacetes e devem, no mínimo, corresponder à proporção de tempo em que os lacetes estiveram indisponíveis (caso haja incumprimento do objectivo), acrescido de um factor de compensação.

Neste caso, os níveis definidos actualmente na oferta "Rede ADSL PT" (vide **Apêndice 3**), não são os mais adequados, havendo que definir outros níveis que compensem efectivamente um incumprimento que prejudica o serviço prestado aos operadores e, indirectamente, os utilizadores finais. Em termos gerais essa compensação não deve ser inferior a duas vezes (como em Espanha) o valor da mensalidade da totalidade do parque de acessos multiplicado pela indisponibilidade adicional decorrente do incumprimento:

Fórmula 3. Compensações por incumprimento do objectivo de disponibilidade do lacete local

$$F \times Desvio_Objectivo_x \times Mensalidade_Parque_x$$

Em que:

- F: Factor multiplicativo fixado em 2.
- $Desvio_Objectivo_x$: Corresponde à diferença entre o grau de disponibilidade praticado e o objectivo de disponibilidade definido na ORALL para um determinado parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.
- $Mensalidade_Parque_x$: Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes que estejam integrados no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

4.1.4.3. Conclusão sobre as compensações em caso de incumprimento

Quanto às compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço de reparação de lacetes e disponibilidade do lacete, entende-se que, face às condições actuais do mercado, o definido na ORALL não é o mais indicado (atendendo também à alteração decorrente da introdução de níveis *Premium*) uma vez que não assegura um nível de compensação suficiente relativamente aos prejuízos causados e à importância dos serviços em questão.

Assim, entende-se que:

D 5. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento dos prazos médios de reparação de avarias nos seguintes termos:

$Atraso_Médio_x \times Mensalidade_Lacete_x \times Número_Avarias_x$

Em que:

$Atraso_Médio_x$ – Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo médio de reparação de avarias efectivamente praticado pela PTC e o prazo médio de reparação de avarias definido na ORALL para um determinado parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

$Mensalidade_Lacete_x$ – Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS por um lacete que esteja integrado no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

$Número_Avarias_x$ – Corresponde ao número de avarias resultantes de causas imputáveis à PTC ocorridas no mês em consideração nos lacetes do tipo x.

D 6. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento dos prazos máximos de reparação de avarias nos seguintes termos:

$Atraso_{xi} \times Mensalidade_Lacete_x$

Em que:

$Atraso_{xi}$ – Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo de reparação de avarias para o lacete i, pertencente ao parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x, e o prazo máximo de reparação de avarias definido na ORALL para os lacetes com essa qualidade de serviço contratada.

$Mensalidade_Lacete_x$ – Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS por um lacete que esteja integrado no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

D 7. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento do nível de disponibilidade nos seguintes termos:

$F \times Desvio_Objectivo_x \times Mensalidade_Parque_x$

Em que:

F - Factor multiplicativo fixado em 2.

$Desvio_Objectivo_x$ – Corresponde à diferença entre o grau de disponibilidade praticado e o objectivo de disponibilidade definido na ORALL para um determinado parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

$Mensalidade_Parque_x$ – Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes que estejam integrados no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

4.1.5. Modo de atribuição das compensações

De acordo com a ORALL, a "*avaliação dos diferentes indicadores será feita semestralmente. A PT Comunicações procederá aos eventuais acertos de contas relativos a compensações por incumprimento de prazos, no máximo, no mês seguinte à notificação que lhe tenha sido dirigida pelo OOL, relativamente ao semestre anterior*"[34].

Esta situação coloca a iniciativa de solicitar a compensação do lado do OPS.

Esta matéria foi, por exemplo, objecto de decisão por parte do OFCOM[35] que decidiu que o operador regulado – no caso a Openreach – deveria ser proactivo no pagamento das compensações. De acordo com o OFCOM, a Openreach deveria monitorar o seu desempenho face aos objectivos definidos e, quando verificar que existe incumprimento, deve compensar o OPS em causa sem que haja necessidade desse OPS reclamar a compensação e demonstrar que tem direito à mesma. O mesmo racional é aplicado em Espanha[36].

Segundo o OFCOM, esta medida reforça os incentivos para que a Openreach cumpra os objectivos de qualidade de serviço que estão definidos e que os OPS recebam, de uma forma mais célere e sem dificuldades administrativas ou processuais, as compensações a que têm direito em caso de incumprimento.

O ICP-ANACOM partilha do entendimento do OFCOM, considerando que uma medida como a acima descrita contribui para a melhoria do processo de atribuição de compensações, incentivando o cumprimento dos objectivos definidos.

Nestes termos, considera-se que a PTC deve proceder ao pagamento das compensações até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão. Isto sem prejuízo para que esteja previsto um mecanismo de reavaliação dos valores das compensações face aos valores apurados pelos OPS.

Assim, entende-se que:

D 8.	Deve a PTC introduzir na ORALL 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.

[34] Vide Anexo 13 da ORALL.
[35] Vide decisão de 20 de Março de 2008 sobre "*Service level guarantees: incentivising performance*", disponível em http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/slg/statement/.
[36] Vide Secção A.3 – Anexo 1.

4.1.6. Envio de previsões de procura por parte dos OPS e atribuição de compensações

Encontra-se previsto na ORALL, à semelhança de outras ofertas de referência da PTC, o pagamento de compensações por incumprimento a incorrer pela PTC, caso os objectivos de qualidade de serviço não sejam atingidos relativamente a determinado OPS, por razões exclusivamente imputáveis à PTC (ou a empresas suas subcontratadas).

Essas compensações estão, contudo, sujeitas ao envio, por parte dos OPS, de previsões de procura. Em concreto, está previsto na ORALL que em situações onde se verifique um desajuste entre os serviços que um OPS venha efectivamente a contratar e os valores por si indicados nos planos de previsões, ou estes planos de previsões não sejam entregues pelo OPS nos prazos e condições previstos nas ofertas, a PTC não se encontra obrigada a pagar as referidas compensações ao OPS, no que toca às centrais e/ou serviços onde tenham existido previsões inadequadas e aos serviços para os quais o OPS não tenha apresentado os planos de previsões, não obstante realizar todos os esforços para que não existam atrasos no fornecimento de serviços onde existiu o desajuste, durante o período a que se referem os planos de previsões.

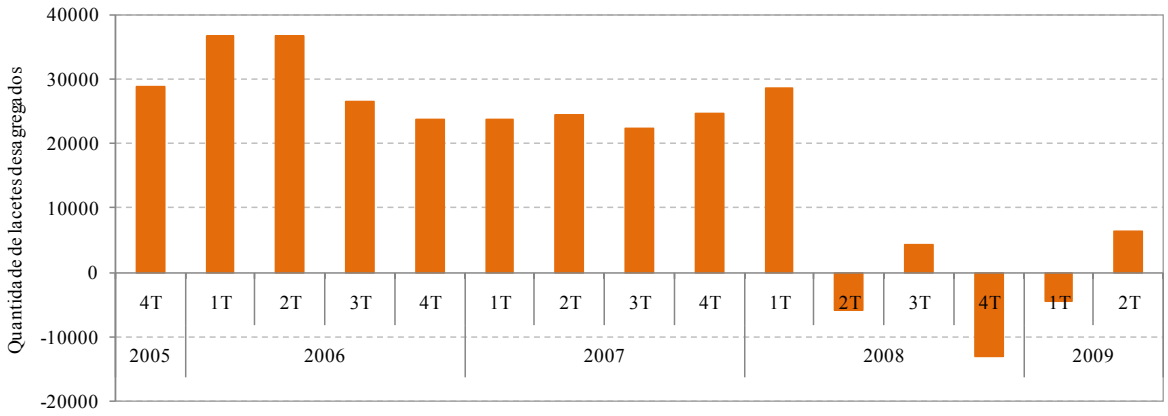
Considera-se que a relevância da apresentação de planos de previsões para o dimensionamento das ofertas da PTC era inquestionável numa altura em que a ORALL foi introduzida no mercado, quando não havia experiência e havia necessidade de adaptar a oferta à procura e agilizar os processos, já que o envio de planos de previsões tinha por objectivo último permitir à PTC adequar os seus recursos à procura expectável naquela oferta. Assim, neste contexto, entendia-se que essa era uma medida razoável.

Desde que a ORALL foi introduzida no mercado, em Março de 2001, foram também efectuadas melhorias importantes naquela oferta, nomeadamente ao nível dos processos associados ao seu próprio funcionamento, que contribuíram para os incrementos verificados na procura.

Com efeito, em anteriores ocasiões, o ICP-ANACOM concordou com o entendimento manifestado pela PTC sobre a necessidade de envio dos planos de previsões dos OPS e de estes serem compatíveis com os serviços efectivamente contratados. Caso contrário, entendia-se que não se podia exigir da PTC, nas centrais e serviços onde pudesse ocorrer uma desadequação do plano de previsões, o cumprimento integral dos prazos estipulados.

No entanto, considera-se que a ORALL já se encontra relativamente estabilizada, tanto ao nível dos processos como ao nível da procura, tendo apenas existido recentemente alguma instabilidade (nomeadamente no sentido de uma redução da procura, o que não é prejudicial em termos de garantia dos níveis definidos, o que poderia ocorrer caso existisse um incremento inesperado da procura) – vide Gráfico 5.

Gráfico 5. Evolução trimestral dos lacetes desagregados



Também a PTC já tem os sistemas, as estruturas e os recursos devidamente dimensionados, não sendo evidente qualquer necessidade de alteração significativa nesses sistemas, estruturas e recursos em função da evolução da procura a médio prazo.

Por outro lado, em determinadas actividades, os recursos humanos utilizados pela PTC para os seus próprios serviços retalhistas e grossistas são os mesmos, podendo eventualmente existir uma interface (e respectivos recursos humanos em reduzida dimensão, que tratam da gestão e encaminhamento dos pedidos) de ligação entre os OPS e a PTC.

Constata-se também que esta matéria tem constituído, algumas vezes, fonte de litígio entre os operadores – vejam-se, por exemplo, os casos de litígio entre a Sonaecom e a PTC por incumprimentos de níveis de qualidade de serviço da ORALL[37], sendo que, por outro lado, e como salienta o ERG, as obrigações de envio de previsões e respectiva fiabilidade podem criar condições para abusos nas regras das compensações, razão pela qual estabelece algumas regras "se tais previsões forem implementadas".

Salienta-se ainda que a apresentação regular de planos de previsões por parte dos OPS pode envolver, se excessivamente detalhados, a transmissão à PTC de informação privilegiada relativa à concorrência, informação esta que, no quadro actual e pelo atrás exposto, poderá desincentivar o recurso, numa maior intensidade, às ofertas grossistas.

Por fim, esta matéria foi também objecto de decisão do OFCOM que, não obstante reconhecer a importância de existirem previsões fiáveis e encorajar os OPS a enviarem os planos de previsões à Openreach (divisão funcionalmente separada da BT), entendeu que devia ser eliminada a sujeição do pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos ao envio de previsões por parte dos beneficiários[38].

Assim, neste contexto, e ponderadas as vantagens e desvantagens associadas à dissociação entre o envio de previsões e as compensações, esta Autoridade entende dever privilegiar uma

[37] Vide, por exemplo, deliberações em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=910259 (prazo de reparação de avarias) e em http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=278118 (resposta a pedidos de verificação de elegibilidade).
[38] Vide decisão de 20 de Março de 2008 sobre "*Service level guarantees: incentivising performance*", disponível em http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/slg/statement/.

abordagem equilibrada que tome em consideração os benefícios das previsões em termos de dimensionamento dos recursos, pelo que, nas actuais condições:

D 9. Deve a PTC alterar, na ORALL, as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos nos seguintes termos:

- Caso os OPS remetam à PTC as previsões de procura para os lacetes, nos termos e com a fiabilidade actualmente especificados na ORALL, beneficiam da totalidade das compensações definidas na ORALL;
- Caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORALL.

Destaque-se ainda que actualmente está previsto, no caso da co-instalação, que para a célere resolução de eventuais constrangimentos os OPS tenham de remeter previsões, situação esta que se entende dever ser mantida, até para benefício dos próprios OPS.

4.1.7. Condições de acesso às centrais por parte dos beneficiários da oferta

A qualidade de serviço e, em particular, o tempo de acesso a centrais em situações de emergência é uma matéria importante que tem repercussões no serviço prestado ao utilizador final.

Actualmente, as condições previstas na ORALL para o acesso às centrais (nomeadamente aos módulos em espaço aberto) são as seguintes:

Tabela 8. Qualidade de serviço actual na OLL – acesso ao espaço aberto

Indicador	Objectivo	Ocorrência
Prazo máximo de acesso – normal (1)	2 dias úteis	100% das observações
Prazo máximo de acesso – emergência (2)	6 horas corridas	100% das observações

(1) A ORALL refere que o acesso "*deverá, preferencialmente, ser efectuado dentro do horário normal de funcionamento da PT Comunicações*".

(2) A ORALL refere que este tipo de acesso se enquadra em "*situações de emergência, nomeadamente avarias com carácter urgente*". É também indicado que o "*OOL deverá solicitar o acesso aos edifícios da PT Comunicações através do Centro de Atendimento de Operadores e Prestadores*", com o qual coordenará o horário e as acções necessárias, para a deslocação ao edifício em causa.

Em centrais sem controlo automático de acessos, ou com co-instalação em regime de espaço aberto ou exterior e que não tem pessoal da PTC em permanência[39], terá que haver um lapso de tempo entre o pedido de acesso por parte dos OPS e a deslocação à central de um representante da PTC para acompanhar o acesso do(s) técnico(s) do(s) OPS. Correspondendo este período, na prática, ao tempo de deslocação do representante da PTC, o que, note-se, tem sempre um custo associado, é excessivo um prazo de 6 horas para o acesso a toda e qualquer central, especialmente quando, neste período de tempo, existem clientes sem serviço.

[39] Nestas centrais é necessário sempre a presença de um representante da PTC, no mínimo para abrir as portas. Não parece minimamente razoável impor à PTC a obrigação de dar aos OPS acesso livre (acesso a chaves ou cartão de entrada) às suas instalações.

Com efeito, parece razoável e técnica/operacionalmente possível uma diferenciação entre o tempo de acessos em situação de emergência, por exemplo:

(a) Para as centrais nas zonas urbanas de Lisboa e Porto e/ou nos centros de operação e manutenção (O&M) da PTC; e

(b) Para as restantes centrais.

No passado, a PTC apresentou[40] aos operadores uma proposta para a melhoria dos níveis de qualidade de serviço prestados no âmbito da ORALL, em que, mantendo as condições actuais para acessos normais[41] e acessos de emergência[42], propunha a introdução de um acesso de emergência *Premium* nos seguintes termos:

(a) Concretização da deslocação ao edifício num prazo inferior a 6 horas, sendo possível garantir prazos de deslocação de 2 horas, 3 horas ou 4 horas, dependendo da central em questão[43];

(b) Um preço adicional de 15 Euros por deslocação, face ao preço de acesso de emergência.

Há que ter em conta o compromisso entre a definição de prazos adequados às necessidades do mercado e os custos associados à garantia desses prazos. A definição de prazos de acesso em situações de emergência diferenciados por central (entre 2 e 6 horas) constitui um compromisso aceitável. Além do mais, este tipo de acesso será utilizado pontualmente, nomeadamente em situações de urgência. Neste aspecto, entende-se que a proposta efectuada, no passado, pela PTC constitui uma base adequada, devendo aquela empresa identificar, para o conjunto de centrais onde os OPS têm equipamento co-instalado, os prazos máximos de acesso em situações de emergência, remetendo ao ICP-ANACOM a respectiva fundamentação.

No caso de um acesso normal, entende-se que não existe motivo suficiente para determinar uma alteração no prazo de acesso de dois para um dia. De facto, esta Autoridade considera que, atendendo à informação disponível, perante uma actuação organizada e eficiente por parte dos OPS, a redução do pré-aviso de dois para um dia, numa situação em que não existem avarias e não existe urgência no acesso é irrelevante. Entende-se consequentemente que não é neste tipo de acessos que deve existir um reforço do grau de exigência atribuída à PTC. Esse reforço de exigência deve estar concentrado em serviços grossistas especialmente relevantes para a qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais e onde a eficiência e

[40] De acordo com informação remetida por um dos beneficiários da oferta.

[41] Agendamento com antecedência mínima de 2 dias úteis, com:
- preço de deslocação agendada em horário normal: €20,19 por hora + €13,06 por deslocação;
- preço de deslocação agendada fora do horário normal: €37,16 por hora + €13,06 por deslocação.

[42] Concretiza-se a deslocação ao edifício num prazo máximo de 6 horas, com preço de €37,16 por hora mais €13,06 por deslocação.

[43] Para as centrais em que um dos OPS estava, na altura, co-instalado, a PTC garantia um prazo de deslocação de 2 horas para 52% das centrais e de 3 horas para as restantes.

organização dos OPS não possuam um papel importante na eficiência global do serviço no âmbito da OLL.

Também neste caso, há que definir compensações por incumprimento dos prazos de acesso, os quais devem ser proporcionais à duração do atraso e ao número de lacetes desagregados pelo OPS na central em causa. Assim, e em linha com o definido para a compensação em caso de incumprimento do prazo máximo de reparação de avarias, a compensação por incumprimento do prazo de acesso a centrais em situações de emergência é dada por:

Fórmula 4. Compensações por incumprimento do prazo de acesso a centrais em situações de emergência

$$\boldsymbol{Atraso_{xi} \times Mensalidade_Lacetes_x \times Nr_Lacetes_Desagregados_x}$$

Em que:

- $Atraso_x$: Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo de acesso efectivamente concedido para a central *x* e o prazo máximo de acesso em situação de emergência definido na ORALL para essa central *x*.
- $Mensalidade_Lacetes_x$: Corresponde à mensalidade média, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes desagregados na central *x*.
- $Nr_Lacetes_Desagregados_x$: Corresponde ao número de lacetes desagregados do OPS em questão na central *x*.

Esta compensação será aplicável a cada situação de incumprimento do prazo de acesso a centrais em situações de emergência.

No caso de incumprimento do prazo de acesso a centrais em situação normal, não se fixa, para já, qualquer compensação, uma vez que não se trata de um factor crítico, sendo no entanto acompanhadas eventuais situações de incumprimento de forma a verificar se se justificará a imposição de tais compensações.

A situação de emergência deverá ser aquela em que se comprove que os utilizadores finais estão sem serviço ou que exista uma degradação da qualidade do serviço oferecida ao utilizador final.

Face à sensibilidade da informação em questão a mesma deve constar de uma *Extranet*, de acesso limitado aos OPS.

4.1.7.1. Conclusão sobre as condições de acesso às centrais por parte dos beneficiários da oferta

Atendendo ao acima exposto, entende-se que:

D 10. A PTC deve incluir na ORALL, central a central, os prazos máximos de acesso a centrais em situações de emergência (entre 2 e 6 horas lineares) aplicáveis ao conjunto de centrais onde os beneficiários da oferta têm equipamento co-instalado, devendo tal informação constar de uma *Extranet*, de acesso limitado aos OPS.

Considera-se situação de emergência como aquela em que se comprove que os utilizadores finais estão sem serviço ou que exista uma degradação da qualidade do serviço oferecida ao utilizador final.

D 11. A PTC deve remeter ao ICP-ANACOM, aquando da publicação da ORALL, a fundamentação detalhada para os novos tempos de acesso de emergência e eventuais preços adicionais.

D 12. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento dos prazos de acesso às centrais em situações de emergência nos seguintes termos:

$Atraso_x \times Mensalidade_Lacetes_x \times Nr_Lacetes_Desagregados_x$

Em que:

$Atraso_x$ – Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo de acesso efectivamente concedido para a central x e o prazo máximo de acesso em situação de emergência definido na ORALL para essa central x.

$Mensalidade_Lacetes_x$ – Corresponde à mensalidade média, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes desagregados na central x.

$Nr_Lacetes_Desagregados_x$ – Corresponde ao número de lacetes desagregados do OPS em questão na central x.

4.2. Transparência na informação disponibilizada

Actualmente a PTC disponibiliza, no SI ORALL, a seguinte informação[44]:

Tabela 9. Informação disponibilizada sobre a rede de acesso

Informação disponibilizada	Ficheiro
Informação sobre as características técnicas gerais das redes locais da PTC	Inf_topologia.pdf
Informação sobre a capacidade para co-instalação física em SdO e viabilidade de co-instalação em regime de espaço aberto	Inf_coinstal.pdf
Informação, MDF a MDF, sobre o número de lacetes locais em utilização, número de pares no repartidor, número de pares em exploração e número de linhas de reserva	Inf_lacetes.xls
Informação, MDF a MDF, sobre as características genéricas dos lacetes, nomeadamente, sobre o comprimento mínimo, máximo e médio dos lacetes locais e calibres dos cabos das configurações mais representativas da rede de acesso	Inf_calibres.zip
Informação, MDF a MDF, sobre o número de acessos de banda larga, desagregado por tecnologia	Inf_tecnologia.xls
Informação, MDF a MDF, relativa à numeração associada às UR dependentes de um determinado MDF	Inf_remotas.xls
Informação, MDF a MDF, sobre a numeração associada a cada lacete (nomeadamente blocos e respectivo potencial)	Inf_MDF.xls

A PTC disponibiliza ainda:

(a) Uma lista completa de todos os MDF da sua rede, com identificação do MDF, do código postal e das respectivas coordenadas geográficas;

(b) Informação regular sobre a actualização dos seus PA, incluindo, nomeadamente, o código e a designação dos PA de origem, o código e a designação nos novos PA e/ou de PA existentes para os quais serão baldeados lacetes, o número de lacetes a baldear e a data prevista para conclusão da baldeação.

Para efeitos de análise, distinguem-se as questões associadas:

(a) À definição dos conceitos associados ao detalhe de informação por elemento de rede, nomeadamente aos conceitos de PA e de MDF;

(b) À definição da informação detalhada por elemento de rede, nomeadamente à informação sobre as características dos lacetes locais;

(c) À instalação de novos PA, ao encerramento de PA e à deslocalização de lacetes.

[44] Vide Anexo 5 da ORALL. Esta informação pode ser solicitada por um OPS com pelo menos um pedido de co-instalação confirmado, mediante a prévia assinatura de um termo de confidencialidade.

Existem ainda obrigações de informação relativas a co-instalação. Foi, nomeadamente, deliberado[45], que a PTC deve manter uma listagem actualizada para informação aos OPS sobre:

(a) Centrais com constrangimentos identificados mas não ultrapassados, por não existirem orçamentos aprovados por pelo menos um OPS ou por ser inviável a sua resolução (especificando a situação relevante);

(b) Centrais com constrangimentos em resolução pela PTC, identificando (i) o número de operadores elegíveis para a repartição de custos, (ii) o orçamento efectuado e (iii) o prazo de resolução;

(c) Centrais já sem constrangimentos, mas em que ainda não foi atingido o período de um ano durante o qual os beneficiários são elegíveis para a repartição de custos de resolução dos constrangimentos, identificando o número de operadores já elegíveis, o orçamento e a data final do prazo.

4.2.1. Conceitos relativos aos elementos de rede

Os OPS têm sublinhado a existência de ambiguidade nos vários conceitos apresentados, relativos a elementos da rede da PTC.

A PTC, na resposta à consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA refere o seguinte:

> "*Relativamente às considerações apresentadas na consulta sobre a rede de acesso da PT Comunicações, parece haver alguma ambiguidade nos conceitos apresentados. De facto, os MDF não estão exclusivamente instalados em Pontos de Atendimento (PA) Principais, sendo que também existem MDF em Pontos de Atendimento Secundários. Por outro lado, as comummente denominadas centrais locais são também Pontos de Atendimento e o que releva ao nível da ORALL e da desagregação de lacetes são os Pontos de Atendimento que têm MDF, independentemente de serem Principais ou Secundários*".

Também os OPS, por exemplo, a Sonaecom, referem na mesma sede, que:

> "*Pontos de atendimento (PA): estes pontos são definidos na consulta como "…um nó técnico/ponto da rede, pertencente a uma dada Área de Central (AC), e que abrange uma determinada área geográfica dentro da AC com capacidade para suportar os serviços STF e ADSL. …". Ora, atendendo a esta definição, não se compreende a distinção face a uma central ou uma unidade remota: uma central local não tem capacidade para suportar o serviço de STF ou ADSL? Uma unidade remota, não dispõe desta capacidade? O que as diferencia? O que torna um PA numa UCR? O entendimento da Sonaecom é o de que qualquer ponto de rede onde seja tecnicamente*

[45] E a PTC está a cumprir.

possível proceder à desagregação do lacete local constitui um ponto de atendimento, pelo que é uma designação que abrange tanto as centrais principais, como as remotas e os armários de rua. No entanto, o regulador identifica cerca de 2800 pontos de atendimento e, ao mesmo tempo, identifica mais de 10 000 armários de rua, o que evidencia a incoerência da informação".

Esta é nitidamente uma questão que necessita de clarificação. Independentemente da definição técnica entende-se, como defende a Sonaecom, que qualquer ponto da rede onde seja possível efectuar a desagregação do lacete local deve ser claramente identificado e caracterizado, tendo em conta a informação detalhada identificada supra (e que se analisa em detalhe nas secções seguintes).

De facto, dadas as várias designações utilizadas pela PTC em relação à rede de acesso (e.g., PA – a principal e secundário –, MDF, UR, Área de Central ou armários de rua), por vezes para designar o mesmo elemento físico (e.g., existem MDF em PA secundários), entende-se que deverá existir um elemento unívoco o mais abrangente possível que permita caracterizar completamente a rede de acesso.

Com efeito, conforme referido no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, reconhece-se "*alguma falta de clareza da informação disponibilizada pela PTC, especificamente ao nível dos conceitos de PA e da sua relação com os MDFs, as URs e até as próprias centrais locais. A estrutura básica da rede de acesso da PTC deve ser claramente definida e apresentada e a informação disponibilizada aos operadores beneficiários deve ser coerente no seu todo. As respostas recebidas dão claramente a entender, e a experiência recente do ICP-ANACOM na análise destas matérias confirma-o, que existe actualmente uma necessidade de clarificação de conceitos e definições relativos às estruturas de rede, de modo a haver um entendimento harmonizado, claro e inequívoco sobre os mesmos.*"

Acresce que, tal como referido na secção 2, os OPS suscitaram recentemente questões relacionadas com a necessidade de a PTC disponibilizar informação fiável, para todos os pontos de atendimento da sua rede, sobre a sua localização, número de lacetes associados, numeração geográfica associada, características do par de cobre, condições de co-instalação e sobre o tipo de serviços que poderão ser oferecidos nessa mesma central.

Referiu-se já a este respeito, também no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, que "*há que garantir que aos operadores é disponibilizada a informação estritamente necessária ao desenvolvimento da sua rede e de serviços suportados na OLL – por exemplo, a localização precisa dos PAs qualquer que seja o seu tipo (central local, MDF ou UR), sua cobertura geográfica e numeração abrangida detalhada –, bem como de quaisquer desenvolvimentos previstos pela PT ao nível das redes de acesso e que possam afectar esse desenvolvimento*".

Segundo a PTC, um PA "*é uma designação utilizada para identificar um nó técnico da rede, pertencente a uma área de central, que abrange uma determinada área geográfica*".

A PTC deverá ainda clarificar cabalmente, no âmbito da ORALL, o conceito de ponto de instalação (PI).

Assim, e tendo em conta os desenvolvimentos mais recentes em que o PA assume uma importância fundamental na rede de acesso e reconhecendo a necessidade de algum período para a inclusão na ORALL, entende-se que:

D 13. A PTC deve incluir na ORALL a definição do conceito de PA e de ponto de instalação (PI) de uma forma detalhada e inequívoca, identificando na informação a disponibilizar aos beneficiários da ORALL, através de acesso restrito, no prazo de 2 meses a contar da data de notificação da deliberação final, para cada PA:

- A respectiva designação e o código de identificação único;
- A identificação da morada, do código postal e das respectivas coordenadas geográficas do primeiro ponto de instalação (PI) associado ao PA, identificando o sistema de referência;
- Se é PA principal ou secundário e, no segundo caso, de que PA principal depende;
- O tipo (edifício próprio ou alugado, contentor ou armário) e viabilidade de co-instalação (para os casos já avaliados);
- A respectiva valência (STF, ADSL ou ambos);
- A área de central a que pertence;
- Se tem ou não MDF e, em caso afirmativo, a designação do MDF.

D 14. Em qualquer informação detalhada por PA a PTC deve identificar sempre os PA através de um código único.

D 15. Qualquer PA, seja principal ou não, é elegível para efeitos de desagregação do lacete local, podendo os OPS co-instalar-se em qualquer PA, física ou remotamente, salvo constrangimento técnico devidamente fundamentado, e solicitar a desagregação de lacetes.

D 16. Deve a PTC incluir, na ORALL, na ligação de cabo externo no âmbito do serviço de co-instalação remota, um cabo de capacidade adequada para ligação a PA Secundários e a armários de rua.

D 17. A PTC deve definir de modo detalhado, na ORALL, os conceitos de PA, MDF, unidade remota e armário de rua e estabelecer a relação entre os mesmos.

Para já, não se impõe qualquer obrigação de disponibilização de informação específica relativa a armários de rua, a não ser sobre o número de armários de rua por PA (informação esta expectavelmente já disponível na PTC e necessária para que os OPS possam avaliar o potencial de acesso ao sub-lacete local). Esta posição está em linha com o que se defendeu no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória sobre as novas redes de acesso: "*Uma eventual evolução para uma solução FTTCab, ainda que de forma limitada, estará sempre associada à evolução da OLL (por oposição a uma solução FTTH, independente da*

rede de cobre), nomeadamente às condições de desagregação do sub-lacete local e à co-instalação nos, ou junto dos, armários de rua. Neste sentido, caso a PTC venha a avançar para uma solução FTTCab e se verifique uma intenção firme de qualquer operador beneficiário da OLL em beneficiar da mesma solução, o ICP-ANACOM terá que analisar detalhadamente a situação, podendo vir a intervir na ORALL, nomeadamente ao nível dos processos e procedimentos (incluindo co-instalação). A este propósito releve-se que a ORALL já prevê a possibilidade de desagregação do sub-lacete local, embora esta solução careça de maior detalhe e operacionalização.". Neste âmbito:

D 18.	Deve a PTC disponibilizar informação sobre o número de armários de rua, por PA.

A avaliação das condições de co-instalação disponíveis em cada PA deverá ser efectuada caso a caso, como actualmente, não se impondo na PTC a obrigação de ter de avaliar e de manter actualizada, sem qualquer manifestação de interesse específica e concreta, informação sobre condições de co-instalação em todos os PA da sua rede.

4.2.2. Informação sobre as características dos lacetes locais e sua correcta identificação

Conforme referido, a disponibilização de informação sobre as características dos lacetes locais no âmbito da ORALL tem suscitado preocupações de alguns beneficiários desta oferta grossista, nomeadamente por alegada insuficiência da informação disponibilizada pela PTC.

Acrescentam os OPS que, actualmente, a informação disponibilizada pela PTC sobre as características dos lacetes apresenta fortes limitações, resumindo-se a dados genéricos, a nível do MDF, sobre comprimentos e calibres dos lacetes, que reportam a anos anteriores.

A informação actualmente fornecida a nível do MDF, identificada na **Tabela 9** não responde cabalmente às necessidades dos beneficiários da ORALL devendo ainda ser adaptada à evolução que tem existido na rede da PTC. Em especial:

(a) Informação sobre as características técnicas gerais das redes locais da PTC

É informação genérica que deve continuar a ser prestada nos moldes actuais.

(b) Informação sobre a capacidade para co-instalação física em SdO e viabilidade de co-instalação em regime de espaço aberto

É informação que deve continuar a ser prestada nos moldes actuais.

(c) Informação, MDF a MDF, sobre o número de lacetes locais em utilização, número de pares no repartidor, número de pares em exploração e número de linhas de reserva

É informação que deve ser prestada, PA a PA, em vez de ser prestada MDF a MDF. Os lacetes locais em utilização devem se referir aos lacetes locais, número de pares no repartidor, número de pares em exploração e número de linhas de reserva, suportados

em pares metálicos, que se ligam ao PA em questão e que são passíveis de desagregação.

(d) Informação, MDF a MDF, sobre as características genéricas dos lacetes, nomeadamente, sobre o comprimento mínimo, máximo e médio dos lacetes locais e calibres dos cabos das configurações mais representativas da rede de acesso

Informação genérica a ser prestada PA a PA, sem prejuízo para a disponibilização de informação específica sobre cada lacete individual, conforme se detalha abaixo.

(e) Informação, MDF a MDF, sobre o número de acessos de banda larga, desagregado por tecnologia

Informação cada vez mais relevante, no contexto das tecnologias xDSL, que permite uma maior sensibilidade sobre o potencial de interferências e, consequentemente, os débitos permitidos, devendo passar a ser prestada PA a PA.

(f) Informação, MDF a MDF, relativa à numeração associada às UR dependentes de um determinado MDF

É informação que deve ser prestada, PA a PA, em vez de ser prestada MDF a MDF. Uma vez que os conceitos relevantes para efeitos de ORALL são os de PA principal e secundário, a referência a UR deve ser substituída por PA secundários.

(g) Informação, MDF a MDF, sobre a numeração associada a cada lacete (nomeadamente blocos e respectivo potencial)

É informação que deve ser prestada, PA a PA (incluindo naturalmente unidades remotas), em vez de ser prestada MDF a MDF.

Considera-se que a informação deve ser actualizada, entendendo-se que seja adequado fazer essa actualização com uma periodicidade de 3 meses.

Na sequência da análise da secção anterior, e por uma questão de compatibilização, entende-se que:

D 19. Toda a informação actualmente disponibilizada e desagregada por MDF deve ser desagregada por PA, e estar actualizada e disponível para os beneficiários da oferta no prazo de 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final. Tal informação deve ser actualizada com uma periodicidade trimestral.

D 20. Tendo em conta o actual âmbito da ORALL, a informação sobre o número de lacetes locais em utilização, número de pares no repartidor, número de pares em exploração e número de linhas de reserva deve referir-se exclusivamente a lacetes metálicos.

D 21. A "*informação, MDF a MDF, relativa à numeração associada às UR dependentes de um determinado MDF*", deve ser substituída por "*informação, PA a PA principal,*

relativa à numeração associada aos PA secundários dependentes de um determinado PA principal".

Por outro lado, constata-se a continuação de queixas por parte das beneficiárias da ORALL sobre a inadequação e falta de actualização e fiabilidade da informação sobre a cobertura efectiva de cada MDF/PA, que é actualmente baseada na numeração que lhe está afecta "em princípio" e em lista de excepções e numa aplicação "web", onde a base de dados relevante é questionada número a número.

A questão do conhecimento exacto da cobertura de cada central e da identificação inequívoca da central a que está ligado um determinado lacete é particularmente relevante, quer para a decisão de investimento na co-instalação numa dada central[46], quer para a comercialização dos serviços suportados na OLL, tendo ainda reflexos negativos nos utilizadores finais e no mercado em geral quando se traduzem em falsas expectativas de activação de serviços junto dos mesmos, ainda que assentes em informação disponível mas que se vem a verificar não ser correcta.

Por outro lado, a informação incorrecta pode reflectir-se numa avaliação incorrecta do mercado endereçável, traduzida na não consideração ou recusa de solicitações de clientes que na realidade poderiam ser atendidos pelo beneficiário.

Nestas condições, e tendo em conta, nomeadamente:

(a) o caso de Espanha e França, onde a oferta de referência contempla obrigação semelhante;

(b) o facto de o IRG já prever, no seu documento de 2002 "*Principles of implementation and best practice regarding LLU*", o fornecimento desta informação; e

(c) o facto de ao fim de vários anos as partes envolvidas não terem acordado numa solução satisfatória para o problema,

considera-se adequado e proporcional determinar à PTC que disponibilize, a pedido das beneficiárias, informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura (através de mapa adequado, indicação de coordenadas dos pontos limítrofes ou códigos postais a sete dígitos) optando pela solução que minimize os custos e apresentando ao ICP-ANACOM justificação detalhada para eventuais custos de disponibilização desta informação.

Entende-se igualmente dever criar incentivos para a manutenção de informação correcta e actualizada nos sistemas actuais, determinando-se que qualquer informação incorrecta sobre um lacete activo (por omissão ou incorrecção), devidamente comprovada, dará direito a uma compensação no valor do dobro do preço de instalação de um lacete, ou seja, 76 euros, aplicando-se tal compensação, nomeadamente nos casos de falsa situação de inexistência do lacete no PA correcto que se venham a verificar não corresponder à realidade, sem prejuízo de ter de se atender que a informação em causa é dinâmica e devendo, por isso, o nível de

[46] Podendo condicionar a avaliação do risco de entrada em novas centrais.

actualização ser trimestral, sendo que alterações que ocorram nesse período não devem ser penalizadas. Este valor tem em conta o valor da compensação diária por incumprimento do prazo de instalação e os valores conhecidos correspondentes a comissões de angariação de clientes, que em muitos casos os beneficiários não poderão recuperar.

Reconhecendo-se que a informação em causa não é estática, considera-se que a PTC pode, no futuro, fundamentar as diferenças na informação divulgada com base em activações, desactivações e mudanças de local que possam ocorrer em determinado período de tempo. Ou seja, admite-se, numa óptica de compromisso custo-benefício, que a informação não seja actualizada em tempo real, devendo a mesma ser actualizada, no mínimo, trimestralmente.

D 22. Deve a PTC disponibilizar, a pedido das beneficiárias, e no prazo de 3 meses contado a partir da data da notificação da decisão final, informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura dos PA (através de mapa adequado, indicação de coordenadas dos pontos limítrofes ou códigos postais a sete dígitos), optando pela solução que minimize os custos e apresentando ao ICP-ANACOM justificação devidamente detalhada para eventuais custos de disponibilização desta informação.

D 23. Deve a PTC incluir na ORALL a atribuição de uma compensação por cada prestação de informação incorrecta relativamente à numeração associada a determinado PA, devidamente comprovada, no valor de 76 euros. A informação deve ter uma actualização mínima trimestral sendo que eventuais informações incorrectas que possam ser fundamentadas com alterações decorrentes durante esse período mínimo trimestral não serão contabilizadas para efeitos dessas compensações.

Adicionalmente, verifica-se que:

(a) A PTC implementou um conjunto de ferramentas de teste e diagnóstico (e.g., GEREX) que disponibiliza um conjunto de medidas e parâmetros eléctricos dos lacetes que constituem o seu parque de acesso[47];

(b) A PTC disponibiliza, no âmbito do SI "Rede ADSL PT"[48], uma aplicação acessível on-line[49], através da qual os OPS podem obter imediatamente, para um dado lacete, os resultados dos testes teóricos de cobertura ADSL/ADSL2+/M (débitos de 256 Kbps até 24 Mbps), com a indicação de "viável", "não viável" ou "inconclusivos"[50].

A não disponibilização dos dados supra aos OPS, no âmbito da ORALL, traduz-se numa assimetria no tratamento entre os beneficiários da ORALL e os próprios serviços da PTC, com impactos significativos ao nível da comercialização dos produtos de banda larga, sendo

[47] De acordo com informação publicamente disponível, esta aplicação, baseada na tecnologia Oracle e desenhada pela PT Inovação com o objectivo de monitorizar a sua rede fixa, opera ao nível da supervisão centralizada da rede local e automatiza as acções de ensaio, recolha e processamento de informação dos equipamentos de medida das linhas de rede.
[48] Acessível pelos actuais OPS beneficiários da ORALL, que também são beneficiários da "Rede ADSL PT".
[49] Denominada "Viabilidade ADSL", acessível através do portal https://ptwholesale-clientes.telecom.pt.
[50] Neste caso, o resultado não será conclusivo, podendo ser solicitada a realização de testes de qualificação. Segundo a PTC, no âmbito do serviço "Rede ADSL PT", a resposta de viabilidade on-line é determinada através da conjugação de medições e aplicação de algoritmos teóricos sobre encaminhamento do traçado de cobre.

que o próprio ERG salienta a importância de os operadores alternativos conhecerem os níveis de qualidade de serviço que podem fornecer aos seus clientes.

Em especial, nas actuais condições do mercado de acesso em banda larga e tendo em conta as perspectivas futuras de evolução do mesmo, o conhecimento prévio sobre as características específicas dos lacetes assume uma importância crescente e fundamental. Isto porque as possibilidades de fornecimento aos utilizadores finais de débitos elevados e de serviços com necessidades de débito mais elevadas (e.g. IP-TV) estão muito dependentes das características físicas do lacete, em especial do comprimento e dos níveis de latência e de atenuação. O acesso a essa informação resulta num incremento do bem-estar dos utilizadores e numa melhoria das condições concorrenciais do mercado, reduzindo os riscos associados ao investimento suportado na OLL e propiciando o seu alargamento a novas áreas de central.

A determinação da distância e do calibre do suporte físico e o cálculo de valores teóricos de atenuação[51] já constituíram actividades desenvolvidas aquando da verificação da elegibilidade, tendo sido eliminadas desse serviço por os OPS pretenderem uma redução do preço e por a PTC demonstrar dificuldades no cumprimento dos prazos estabelecidos para o serviço. Há que salientar, no entanto, que com o aumento das necessidades de débito, nomeadamente decorrentes das ofertas "triple-play" (com TV incluída) as circunstâncias alteraram-se.

A informação actualmente disponibilizada sobre os calibres e os comprimentos dos vários tipos de cabos da rede de acesso em cada MDF[52], sendo útil para uma avaliação macro da viabilidade de prestar determinados serviços a partir de um dado MDF, uma vez que é agregada por MDF, já não permite avaliar, de forma específica para cada lacete, essa viabilidade.

Naturalmente que estas informações sobre as características dos lacetes só poderão ser disponibilizadas para lacetes activos, uma vez que no caso dos lacetes não activos não existe encaminhamento do traçado de cobre estabelecido e o lacete não está ligado ao comutador telefónico da PTC, podendo faltar troços de rede entre o PA a que pode estar associado e o ponto terminal de rede do lado do utilizador final.

Assim, em complemento à informação actualmente disponibilizada, e tendo também em conta os princípios adoptados pelo IRG em 2002 no documento atrás referido onde se prevê a disponibilização dos resultados de testes xDSL realizados, entende-se que:

D 24. A PTC deve passar a disponibilizar aos beneficiários da ORALL através de acesso pelo portal *wholesale*, no prazo de 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final, a informação actualmente disponibilizada no âmbito da oferta "Rede ADSL PT" relativa aos resultados, para um dado lacete, dos testes teóricos de cobertura ADSL/ADSL2+/M (débitos de 256 Kbps até 24 Mbps), com a indicação de "viável", "não viável" ou "inconclusivos".

[51] Também a análise de conformidade com o plano de gestão espectral era realizada nesta fase.
[52] É disponibilizada informação sobre os comprimentos médios, mínimos e máximos para 90% e 75% dos troços de cada calibre, por tipo de encaminhamento entre o MDF e o PD.

D 25. A PTC deve passar a disponibilizar aos beneficiários da ORALL através de acesso pelo portal *wholesale*, no prazo de 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final, informação, para um dado lacete activo, sobre o respectivo comprimento e os níveis de atenuação.

Considera-se que a disponibilização desta informação reduz a relevância dos testes de qualificação do lacete local e respectivos preços, matérias que têm vindo a ser suscitadas por um dado OPS. Ainda assim, atendendo a que os preços destes testes foram definidos em 2001, entende-se que:

D 26. A PTC deve rever os preços dos testes de qualificação e remeter ao ICP-ANACOM a respectiva fundamentação detalhada descrevendo circunstanciadamente todos os custos relevantes, aquando da publicação da ORALL revista na sequência desta decisão, devendo ainda informar, com o detalhe adequado, esta Autoridade sobre os procedimentos que efectua no âmbito da oferta "Rede ADSL PT", no tocante aos testes ao lacete local, incluindo testes de qualificação.

4.2.3. Instalação de novos PA, encerramento de PA e deslocalização de lacetes

Esta matéria, conforme referido na secção 2, suscitou comentários específicos das entidades que responderam à consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA e foi objecto de entendimento preliminar por parte o ICP-ANACOM.

Em especial, e face à proposta apresentada no documento de consulta pelo ICP-ANACOM de prever prazos de pré-aviso diferenciados em função da percentagem de lacetes afectados num dado MDF por alterações na rede:

(a) A PTC:

a. Compreendia, de um modo geral, a necessidade de estabelecer prazos diferenciados de pré-aviso para alterações estruturais na rede, como é o caso de eventuais "*phase-out*" de MDFs.

b. Referiu que a ORALL já estipula que aquela empresa deverá reportar, com doze meses de antecedência[53], todo o trabalho planeado que possa afectar a qualidade ou desempenho do serviço prestado ao OPS (casos esses que incluem as alterações estruturais, objecto desta questão)[54].

c. Mencionou não estar previsto nenhum movimento de "*phase out*" de MDFs, pelo que entendia não se afigurar tempestiva a definição de prazos diferenciados até porque, existindo MDFs com dimensões e características

[53] Na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 28 de Junho de 2001.
[54] Salienta a PTC que, mesmo o prazo adoptado na ORALL se tem revelado, em algumas circunstâncias, excessivo, dada a dinâmica de evolução da sua rede.

completamente distintas[55], tal definição não conduziria a um tratamento proporcional e ajustado, tal como proposto pelo ICP-ANACOM.

d. Entendia tratar-se de uma matéria que deveria ser objecto de um estudo específico e, necessariamente, de um acordo entre os vários intervenientes, sobretudo num quadro de estabelecimento de NRA[56].

e. Refere ter vindo a remeter regularmente aos beneficiários da ORALL, informação sobre a actualização dos seus PA, incluindo, nomeadamente, o código e a designação dos PA de origem, o código e a designação nos novos PA e/ou de PA existentes para os quais serão baldeados lacetes, o número de lacetes a baldear e a data prevista para conclusão da baldeação[57].

f. Considera que as únicas exigências que são adequadas e proporcionais são as relacionadas com o fornecimento de informação oportuna aos operadores afectados, que lhes permita reformular, na medida em que o considerem necessário, as respectivas soluções de acesso.

(b) A ONI concordou com um pré-aviso diferenciado em função da percentagem de lacetes afectados e defendeu a adopção de outras medidas, nomeadamente:

a. A apresentação pela PTC dos seus planos de evolução para NRA de forma transparente e com uma antecedência suficiente.

b. O não aumento de preços na ORALL, devendo a PTC suportar eventuais aumentos de custos operacionais.

c. A não desactivação[58] de centrais onde existam operadores co-instalados e onde o número de lacetes desagregados exceda um dado limite, excepto se a PTC suportar os custos de migração para os armários de rua.

d. A assunção, pela PTC, dos custos de migração nas centrais onde existam operadores co-instalados mas onde o número de lacetes desagregados seja inferior a um dado limite que leve a que os custos de manutenção da central pela PTC sejam excessivos.

(c) A ZON concordou com a existência de prazos diferenciados, entendendo que é uma solução positiva para o enquadramento da questão. Considerou, porém, que a

[55] No entender da PTC, o tratamento de MDFs até 5.000 lacetes em utilização (a grande maioria) não poderá sofrer o mesmo tratamento de MDFs com mais de 20.000 ou mesmo mais de 30.000 lacetes em utilização.
[56] Uma vez que vários operadores estão a desenvolver soluções de fibra óptica próprias, independentes da ORALL, que poderão condicionar os planos que foram comunicados à PTC (que não quer ser condicionada na evolução da sua rede pelas contingências e alterações dos planos dos operadores).
[57] A PTC referiu que a instalação de novos PA tem sempre, necessariamente, uma justificação racional, quer de índole económica quer de índole técnica, relevando-se a melhoria na prestação de serviços, a resolução de problemas de saturação, de qualidade e/ou de cobertura, ou todos estes objectivos simultaneamente. E que, em função da motivação, o timing para o fazer é necessariamente variável e nem sempre passível de controlo por parte do operador que o executa (por exemplo, implementação de novas urbanizações).
[58] Durante um prazo de tempo adequadamente longo.

definição de uma percentagem de lacetes a ser desactivado poderá não ser adequada face às necessidades dos operadores que suportam as suas ofertas nesse serviço. Assim, referiu que a alternativa poderia passar pela importância da capilaridade das ofertas dos operadores (i.e., as zonas mais relevantes para os operadores alternativos serão as últimas a serem desactivadas).

(d) A VODAFONE concordou com a regra proposta para diferenciação de prazos de pré-aviso de alterações estruturais na rede de acesso da PTC, considerando, no entanto, necessário garantir que sejam comunicadas as datas para início das mesmas (que respeitem sempre o pré-aviso definido) e identificados os lacetes e zonas que irão ser afectados.

(e) A Sonaecom, referindo que a possibilidade de descontinuar pontos de acesso tem um impacto severo nos operadores beneficiários, podendo colocar em causa a própria viabilidade dos investimentos já realizados, defendeu que:

a. É fundamental haver previsibilidade sobre a evolução da rede, entendendo, nessa perspectiva, que a proposta apresentada no documento de consulta[59] parece equilibrada, embora considere que 36 meses para a desmontagem de uma central são manifestamente insuficientes, dado o impacto que tal intervenção tem no negócio de um operador[60], propondo o alargamento do prazo para 5 anos[61].

b. Sempre que seja criado um novo armário de rua, seja disponibilizado: (i) espaço para os operadores que se encontrem co-instalados na respectiva "central mãe", bem como condições para um segundo armário a construir por outras beneficiárias que assim o entendam (ii) espaço nas condutas que ligam a "central mãe" ao armário de rua e, caso tal não seja possível, de fibra escura.

c. Quaisquer novos armários de rua (ou PA ou UR) tenham um número mínimo de clientes que assegure a viabilidade económica da sua desagregação ou, em caso de impossibilidade por razões de ordem técnica devidamente justificadas, a disponibilização, na data de abertura do ponto de acesso, de uma oferta

[59] Vide secção 2.2.5 do documento de consulta: "*À partida, uma medida básica que se poderia tomar para minimizar o impacto destas alterações que se podem tornar estruturais e afectar uma larga percentagem de lacetes de uma dada central, é estender o prazo de pré-aviso da PT Comunicações aos beneficiários em função dessa percentagem. Por exemplo, poderia equacionar-se uma regra do tipo:*
Pré-aviso da PT Comunicações com um prazo mínimo de:
- 12 meses, para um número de lacetes afectados inferior a 5% do total;
- 18 meses, para um número de lacetes afectados inferior a 10% do total;
- 24 meses, para um número de lacetes afectados superior a 10% do total;
- 36 meses, para um número de lacetes afectados superior a 50% ou desmantelamento da própria central/MDF".

[60] Com efeito, segundo a Sonaecom, os prazos típicos de amortização dos equipamentos instalados nas centrais pelos operadores beneficiários são claramente superiores, pelo que não aceita um período inferior ao necessário para assegurar essa amortização.

[61] Referindo que o fecho de uma central é planeado com grande antecedência, fazendo parte de um plano de alteração estrutural da rede de acesso.

bitstream que permita replicar ofertas concorrenciais às que sejam oferecidas pelo operador com PMS aos clientes aí ligados[62].

d. Nos casos em que os operadores co-instalados numa central não tenham sido notificados do plano de remotização e seja viável a co-instalação das beneficiárias junto do novo PA, deve ser disponibilizada uma ligação em fibra escura, sem custos, entre a central e o PA.

e. Devem existir processos de migração de clientes expeditos e que minimizem as interrupções de serviço, cujos custos devem ser suportados pela PTC, atendendo ao facto de as beneficiárias da ORALL serem alheias a estas alterações na estrutura da oferta grossista que contrataram.

No relatório dessa consulta pública, esta Autoridade apresentou o entendimento preliminar que de seguida se repete:

"*Neste âmbito, é objecto de especial preocupação (para a além da criação de novos PAs e 'deslocalização de lacetes') a possibilidade de descontinuação de pontos de acesso (unidades remotas, pontos de atendimento ou armários de rua), o que poderá ocorrer num cenário de evolução massiva para as NRA. O ICP-ANACOM reconhece que uma elevada ocorrência destas situações pode ter, de facto, um forte impacto nos operadores beneficiários da OLL e na viabilidade dos investimentos realizados ou em perspectivas de se virem a realizar, com consequências negativas para a concorrência e consequentemente para os consumidores.*

Importa reiterar que o ICP-ANACOM, na definição de uma abordagem consistente e coerente com os objectivos de regulação consagrados na lei, bem como da prática regulatória corrente, procurará garantir que não existirão disrupções no funcionamento dos mercados, nomeadamente nos mercados grossistas de acesso, podendo intervir ao nível das ofertas grossistas de referência (nomeadamente na ORALL) – em cumprimento das obrigações de acesso, transparência e não discriminação impostas ao operador com PMS –, adaptando-as e melhorando-as em aspectos específicos.

O ICP-ANACOM reconhece conforme anteriormente referido, que a PT deverá ter liberdade para desenvolver a sua rede e serviços do modo mais eficiente possível para benefício dos seus clientes. Sendo a promoção do investimento eficiente em redes, nomeadamente em NRA, um objectivo desta Autoridade, devem ser minimizadas eventuais restrições ou limitações a esse investimento.

[62] Segundo a Sonaecom, a PTC tem o incentivo para dimensionar os novos pontos de acesso de modo a que estes não tenham dimensão suficiente para que os beneficiários da ORALL obtenham retorno na desagregação dos mesmos, defendendo que nestes casos se opta por uma solução semelhante à que foi definida no caso holandês (oferta *bitstream* que permita replicar as ofertas que os beneficiários da ORALL detinham com base nessa oferta). A Sonaecom entende ainda que deveria ser reforçado o desincentivo a este tipo de comportamentos o que poderá passar por impor à PTC a obrigação de – sempre que, nos novos PAs, não forem garantidas condições de replicabilidade pelos operadores alternativos – assegurar o pagamento de uma compensação aos operadores que se encontravam co-instalados na central desactivada e definida de modo a (i) assegurar a esses operadores um retorno razoável dos investimentos realizados e postos em causa pela decisão da PTC; e (ii) sobretudo, garantir que a PTC incorpora na sua decisão o custo de oportunidade associado a tentativas de encerramento do mercado.

Contudo, isso não invalida que, dada a existência e manutenção das obrigações de acesso, não discriminação e transparência impostas à PT, detentora de PMS nos mercados grossistas de acesso, esta continue a cumprir determinadas regras para a disponibilização de informação relativa à evolução da sua rede, fundamental para os operadores beneficiários de ofertas suportadas nessa mesma rede.

Não se pretende que a PT disponibilize aos seus concorrentes informação comercial, confidencial por natureza, mas sim que, em prazos razoáveis, disponibilize toda a informação que permita aos operadores, tal como permite à PTC, determinar, em cada momento, quais os investimentos que devem ou não realizar no desenvolvimento das suas redes e serviços, tendo em vista a obtenção de um adequado retorno dos mesmos. Aliás, a própria PT afirma 'compreender o estabelecimento de prazos diferenciados de pré-aviso para alterações estruturais na rede'.

É consensual que os investimentos em redes de comunicações electrónicas são investimentos de (muito) longo prazo, ultrapassando por vezes ciclos económicos, regulatórios e políticos. É, assim, da maior importância procurar o máximo de estabilidade, consistência e previsibilidade no mercado, previsibilidade essa aliás que a PT defende para os seus próprios investimentos.

Obviamente, irão ocorrer transformações durante a evolução para as NRA, com potencial impacto elevado nas actuais redes e serviços[63], pelo que se torna fundamental prever desde já regras claras para a disponibilização atempada de informação sobre essa mesma evolução num horizonte razoável face à natureza de longo de prazo de grande parte dos investimentos.

As regras propostas aplicam-se fundamentalmente a alterações estruturais na rede, como eventuais desactivações de MDFs, mas também aos casos em que ocorre uma 'deslocalização de lacetes' (e.g., pela criação de um novo PA), a qual, se suceder num MDF onde existam operadores co-instalados, afecta directamente as operações desses operadores nesse MDF. Os 'lacetes afectados' serão os lacetes activos que são 'deslocalizados', sendo a percentagem calculada face ao número total de lacetes activos[64]. O ICP-ANACOM, não pretendendo criar (novos) procedimentos complexos, julga ser este um critério razoável para quantificar, de uma forma simples, o potencial impacto das alterações da rede na OLL.

Por outro lado, continua a aceitar-se que situações não planeadas (e, por natureza, temporárias) – como uma situação de emergência ou força maior ou a necessidade de efectuar operações de controlo, ajustes ou manutenção, referidas pela PT – sejam consideradas condições excepcionais, ainda que devam ser sujeitas a um aviso prévio mínimo (no caso das operações de operação e manutenção), aliás conforme estabelecido na ORALL.

---

[63] *Vide*, por exemplo, o caso Holandês.

[64] Note-se que, normalmente, em qualquer MDF, o número total de lacetes em repartidor (em exploração ou não) é muito superior ao número de lacetes activos, mas atendendo a que o maior impacto será ao nível dos lacetes activos, opta-se por esta simplificação.

Assim, em face dos comentários recebidos e da reavaliação feita por esta Autoridade, poderá equacionar-se uma regra simplificada, eventualmente a considerar em futura deliberação do ICP-ANACOM relativa à ORALL, como a seguinte:

'Pré-aviso da PTC com um prazo mínimo de:

- *12 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar inferior a 1/3 (33%) do total de lacetes activos nesse MDF;*

- *36 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 1/3 (33%) ou desactivação do próprio MDF'.*

Dado o número de operadores a utilizar activamente a OLL (i.e., os MDFs) e a dimensão dos MDFs, o limiar de 1/3 (dos lacetes activos) responderia a critérios de razoabilidade, tendo em conta o possível impacto de limiares inferiores[65] *ou superiores*[66].

Em qualquer caso, os lacetes já desagregados (ou a desagregar até à 'deslocalização'[67]*) para um operador co-instalado numa dada central não deverão poder ser deslocalizados sem a verificação da possibilidade de acesso alternativo, sob pena de, ou o cliente final vir a perder o serviço desse operador, ou o operador ter que, ainda que contra a sua vontade, se co-instalar no(s) novo(s) PA(s), assumindo-se que isto seja viável, o que em muitos casos poderá não ocorrer face ao tipo de instalação em que são implementados estes PAs.*

Assim, mesmo com informação prévia e atempada, é necessário analisar em que medida essa(s) evolução(ões) coloca(m) em risco investimentos já realizados (ou ainda a realizar no entretanto) pelos operadores beneficiários. É necessário garantir também que eventuais custos de mudança não serão passados indiscriminada e desproporcionalmente para os operadores beneficiários, o que poderia constituir uma dupla penalização dos operadores alternativos, já que o próprio impacto dessa evolução nos mercados a jusante já será muito provavelmente negativo para esses mesmos operadores (e.g. menor número de potenciais clientes, o que levaria a menores receitas)."

O ICP-ANACOM considera que o entendimento supra mantém-se genericamente válido.

Com efeito, entende-se que deve ser essencialmente assegurada uma maior transparência na informação disponibilizada aos beneficiários da ORALL que possa ter impacto nas suas decisões de investimento ou afectar os investimentos já incorridos.

---

[65] Neste caso (e.g., 10%), a maioria das alterações propostas pela PTC seria apresentada no prazo de 36 meses, o que limitaria a sua liberdade de actuação na estruturação da rede de acesso.

[66] Neste caso (e.g., 50%), a maioria das alterações propostas pela PTC seria apresentada no prazo de 12 meses, o que teria um forte impacto nos operadores co-instalados e na sua capacidade de adaptação às alterações.

[67] Note-se que a PT não poderá impedir que, mesmo após o pré-aviso, em centrais onde um operador já está co-instalado, este opte por continuar o processo de desagregação de lacetes. Caso contrário, poderia correr-se o risco de se estar a incentivar alterações na rede "apenas" para restringir a OLL.

Nesse aspecto, a questão fundamental não é saber se existe ou não o "*phase out*" de MDF/PA. A questão fundamental é os beneficiários da oferta poderem conhecer atempadamente se vão existir deslocalizações de lacetes entre MDFs, uma vez que esse é o principal factor que afecta o seu negócio, ou se o número de lacetes em pares de cobre se encontra a diminuir (por substituição por lacetes em fibra óptica). Naturalmente que as deslocalizações por motivos não imputáveis à PTC não podem ser objecto de previsão nos mesmos termos.

Assim, além da necessidade de os beneficiários da ORALL terem acesso a informação actualizada, ainda que aproximada numa primeira fase e actualizada com alguma antecedência antes da deslocalização, sobre o número exacto de lacetes suportados em pares de cobre em cada PA (matéria tratada em secção anterior), é também importante que conheçam, com uma antecedência razoável, se o número de lacetes ligados a um dado PA onde tenham equipamento co-instalado sofrerá, a prazo, uma redução significativa, pelo impacto que tal acarreta no seu negócio. O acesso a tal informação permitirá simultaneamente que os operadores estejam preparados para migrar os seus clientes para outras soluções alternativas (nomeadamente de nova geração) e que os pressupostos que estavam subjacentes ao seu plano de investimentos não sejam imediatamente alterados. Assim, é também necessário que a PTC informe com uma antecedência razoável sobre a criação de novos PA na sua rede, incluindo toda a informação relevante sobre os mesmos, e que incorpore, no dimensionamento desses pontos, as necessidades dos operadores, nomeadamente daqueles que se encontram co-instalados e se manifestem interessados, nomeadamente através de um compromisso firme. Aliás, este entendimento foi já transmitido na análise dos mercados 4 e 5[68].

Com efeito, vários operadores têm efectuado investimentos significativos na co-instalação e desagregação de lacetes, sendo necessário acautelar modelos e períodos de transição adequados para que tais investimentos não sejam colocados em causa, nem sejam prejudicados os níveis de concorrência já atingidos, devendo ter-se em conta o risco de esta transição poder levar a uma nova monopolização nos mercados de comunicações electrónicas. Neste sentido, há que definir mecanismos que prevejam uma migração não disruptiva em direcção às NRA.

A proposta avançada no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA de um pré-aviso que pode ir até três anos necessita de revisão, em particular no que respeita a situações de desactivação de MDFs, tendo em conta a necessidade de viabilizar o investimento realizado na co-instalação, desagregação de lacetes específicos e serviços

[68] Referiu-se, especificamente, que "*Acresce que, conforme referido anteriormente, com a disseminação de pontos de atendimento e a deslocalização de acessos de pontos de atendimento principais para pontos de atendimento secundários, a disponibilização de informação detalhada e atempada sobre evoluções na rede de acesso assume uma importância fulcral, sendo imprescindível para que os OPS possam avaliar o seu impacto e avaliar diferentes opções de investimento. Assim, entende-se que a PTC deve disponibilizar aos OPS informação detalhada e atempada sobre evoluções na rede de acesso previamente à introdução de alterações que tenham impacto nas condições existentes aquando da decisão de investimento por parte dos OPS. Neste caso, afigura-se importante, tendo também em conta a obrigação de não discriminação, que o Grupo PT informe os beneficiários da OLL, com uma antecedência razoável, (i) sobre a data em que pretende instalar um novo ponto de atendimento por forma a que possa ter em conta, na medida do possível, no dimensionamento do ponto de atendimento, as necessidades de co-instalação (pedidos firmes) dos beneficiários da OLL, (ii) sobre a existência, ou não, de espaço em conduta entre o ponto de atendimento primário e o secundário e (iii) sobre os lacetes a serem deslocalizados. Esta questão será detalhada em documento autónomo*."

associados, reconhecendo também o papel que os serviços baseados na OLL desempenham na escada do investimento e na migração para as NRA, e a necessidade de assegurar alguma flexibilidade e celeridade no desenvolvimento e actualização da rede da PTC. Note-se, a este respeito, que os OPS devem ter acesso a informação relevante com o mesmo nível de detalhe, a mesma qualidade e a mesma antecedência que é assegurada aos próprios serviços da PTC, sendo a desactivação de um PA uma decisão estratégica, planeada a longo prazo. Acresce que a CE, no mais recente projecto de consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA[69], refere que, a não ser que haja acordo entre o operador que fornece o acesso e o beneficiário desse acesso em relação aos prazos de migração, a ARN deve assegurar que os beneficiários sejam informados com pelo menos 5 anos de antecedência face a essa desactivação (podendo esse prazo ser reduzido se for garantido um acesso activo equivalente).

O ICP-ANACOM não concorda com algumas das propostas sugeridas pelos beneficiários, nomeadamente relacionadas com:

(a) A repercussão na PTC de todos e quaisquer custos de migração, sendo outrossim, necessário garantir que eventuais custos de mudança não serão passados indiscriminada e desproporcionalmente para os operadores beneficiários, o que poderia constituir uma dupla penalização para os operadores alternativos;

(b) A disponibilização de condições para a instalação de um segundo armário, por razões que a PTC não controla, relacionadas nomeadamente com as licenças camarárias para essa duplicação de infra-estruturas;

(c) Assegurar que novos PA tenham um número mínimo de clientes que assegure a viabilidade económica da co-instalação e respectiva desagregação de lacetes, uma vez que não cabe a esta Autoridade se substituir à PTC na definição ou dimensionamento da rede daquela empresa, o qual é efectuado tendo em conta não só pressupostos de natureza económica mas também de natureza técnica – a possibilidade de impor uma oferta *bitstream* em qualquer PA onde não hajam operadores co-instalados será reequacionada na reavaliação dos mercados 4 e 5.

Em qualquer caso, os lacetes desagregados previamente à deslocalização não deverão poder ser deslocalizados sem a verificação da possibilidade de acesso alternativo, sob pena de o cliente final vir a perder o serviço desse operador ou o operador ter que se co-instalar em novos locais, podendo incorrer em custos adicionais.

[69] Vide http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/nga_2/index_en.htm.

Importa ainda definir, num prazo curto, as condições gerais a seguir no planeamento e as condições técnicas em caso de eventual necessidade de deslocalização de equipamentos (já) co-instalados nas centrais e eventual migração de acessos/clientes, sem prejuízo de as condições específicas serem acordadas com uma antecedência mínima.

Assim, em conclusão, entende-se que:

D 27. No caso de deslocalização de lacetes por motivos imputáveis à PTC, e para PA onde existam operadores co-instalados, deve a PTC efectuar um pré-aviso com um prazo mínimo de:

- 12 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar inferior a 1/3 do total de lacetes activos nesse PA;
- 36 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 1/3 e inferior a 2/3 do total de lacetes activos nesse PA;
- 60 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 2/3 do total de lacetes activos nesse PA (incluindo a desactivação do próprio PA), reduzindo-se esse prazo para 36 meses se for garantido um acesso activo equivalente.

D 28. Em simultâneo com o pré-aviso referido em **D 27**, deve a PTC remeter aos operadores beneficiários da ORALL indicação da possibilidade de manter os serviços de desagregação do lacete a partir da central original bem como a informação relevante para a avaliação da viabilidade económica da co-instalação para os novos PA para os quais os lacetes são deslocalizados, incluindo:

- o código e a designação dos PA de origem,
- o código e a designação nos novos PA (com a respectiva localização e área de cobertura devidamente georreferenciadas) e/ou de PA existentes para os quais serão deslocalizados lacetes,
- a informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes a deslocalizar do PA de origem,
- a informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes para cada PA de destino e
- o ano previsto para a deslocalização.

Com 2 meses de antecedência, a PTC deve remeter a informação exacta sobre o número de lacetes a deslocalizar para o PA de destino e respectiva numeração e a indicação da data prevista para a conclusão dos trabalhos de deslocalização.

D 29. Caso haja intenções firmes por parte dos operadores em se co-instalarem num novo PA, deve a PT ter em devida consideração o interesse manifestado aquando do dimensionamento do mesmo, incluindo o dimensionamento de eventuais novas

condutas (garantindo, sempre, a oferta de fibra escura caso não haja espaço em conduta).

D 30. Deve a PTC acordar com os operadores beneficiários da ORALL – apresentando para o efeito uma proposta no prazo de 4 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final – os princípios gerais a seguir no planeamento e as condições técnicas em caso de eventual necessidade de deslocalização de equipamentos (já) co-instalados nas centrais e eventual migração de acessos/clientes, assegurando o mínimo de interrupções de serviço, sem prejuízo para a intervenção desta Autoridade caso não haja acordo entre as partes. As condições específicas a concretizar em relação a um dado PA deverão seguir os princípios gerais e as condições técnicas acordados e ser estabelecidas com 4 meses de antecedência face à data de deslocalização do equipamento.

D 31. Lacetes já desagregados não deverão poder ser deslocalizados sem a verificação da possibilidade de acesso alternativo (i.e., a vontade já manifesta pelo utilizador final deve prevalecer), salvo impedimento forte de ordem técnica ou de optimização da rede, que impeça a manutenção dos lacetes desagregados no PA original e devidamente fundamentado caso a caso junto do operador beneficiário e do ICP-ANACOM que poderá deliberar sobre essas situações.

4.3. Sincronismo entre a desagregação do lacete e a portabilidade do número

Na sequência da publicação, a 18.02.2009, do Regulamento n.º 87/2009 de alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto (Regulamento da Portabilidade)[70] e da alteração da Especificação da Portabilidade, o ICP-ANACOM efectuou uma deliberação sobre o sincronismo entre a portabilidade do número e a desagregação do lacete local[71].

Nessa deliberação determinou-se que a PTC devia alterar de imediato a ORALL, de modo a permitir a plena entrada em vigor do Regulamento n.º 87/2009 no dia 20 de Julho de 2009, no sentido de prever que, em caso de simultaneidade de processos de portabilidade e de desagregação do lacete local, a transferência do lacete ocorra no período da janela de portabilidade acordada com o OPS, devendo o pedido de portabilidade do número ser efectuado com, pelo menos, 8 dias úteis de antecedência relativamente à primeira opção de janela proposta, aplicando-se os restantes procedimentos estabelecidos no Anexo 7 da ORALL.

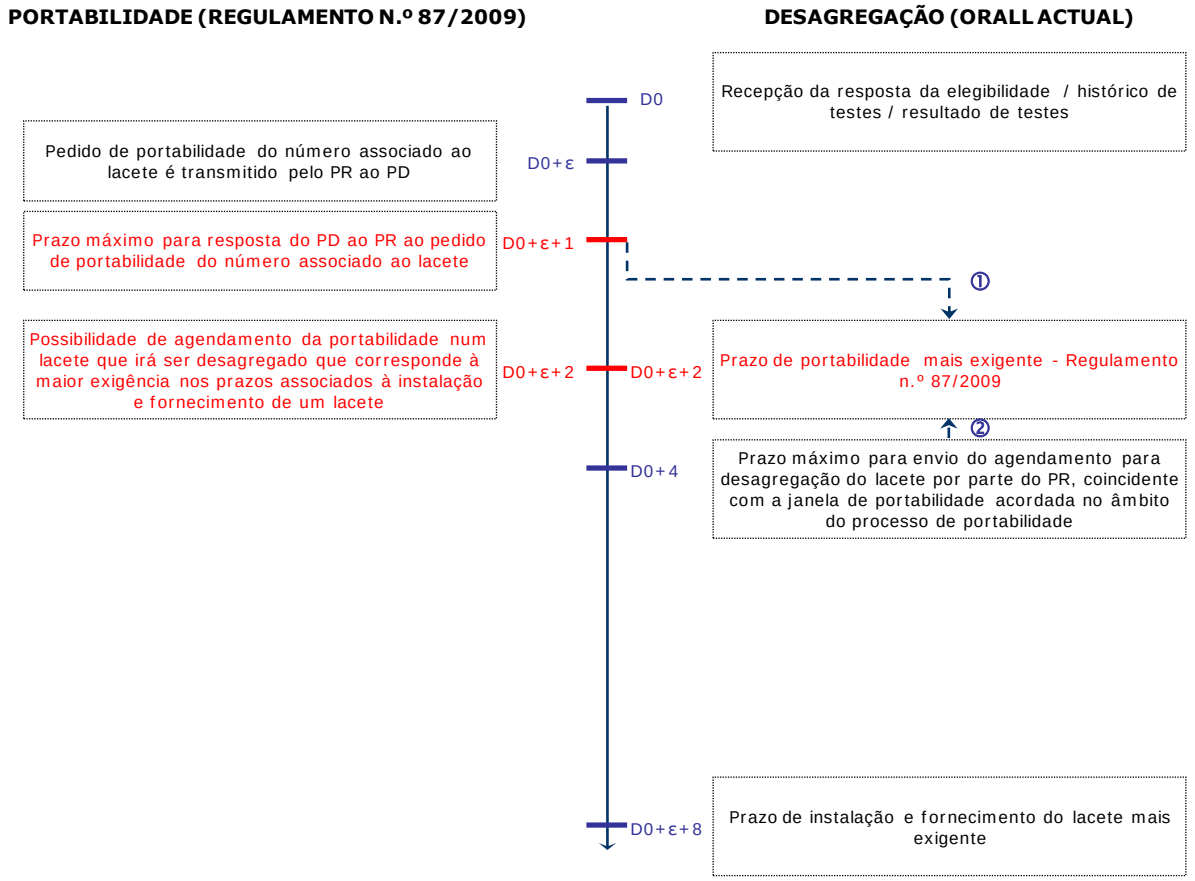
Nessa deliberação esta Autoridade informou ainda que encontrava-se a rever a ORALL, não sendo possível concluir esse processo até à entrada em vigor do Regulamento n.º 87/2009, em 20 de Julho.

A questão principal em análise, além do sincronismo que já foi objecto de deliberação conforme atrás referido, prende-se com a avaliação da possibilidade de se reduzirem prazos da responsabilidade dos operadores de forma a reduzir o tempo total desagregação de lacetes

[70] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=845859.
[71] Vide deliberação de 15.07.2009, em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=965759.

com pedido de portabilidade associado. Com efeito, a adopção das alterações ao Regulamento de Portabilidade e respectiva Especificação veio possibilitar um agendamento mais célere da portabilidade de um número (em 2 dias úteis em vez dos 8 dias úteis), o qual não é compatível com os actuais prazos de desagregação de lacetes previstos na ORALL (vide Figura 2).

Figura 1. Representação esquemática dos processos de desagregação de um lacete com portabilidade (ORALL actual e Regulamento n.º 87/2009)



Da análise ao esquema apresentado conclui-se que:

(a) É possível que, mesmo que o PR informe a PTC da data de agendamento da portabilidade e desagregação no momento em que recebe esta informação, exista uma diferença de apenas um dia útil entre o momento em que a PTC é informada da data de agendamento e a data em que tem que efectuar a desagregação – situação identificada na figura anterior com ①;

(b) Teoricamente será possível que o PR cumpra o prazo máximo de 4 dias que tem para confirmar e agendar a desagregação do lacete e, entretanto, já tenha passado a data em que ficou agendada a desagregação – situação identificada na figura anterior com ②.

A este respeito será, por exemplo, de ter em conta que:

(a) Na Itália está previsto que o operador histórico efectue a desagregação até 5 dias úteis após a comunicação do operador alternativo (para 95% dos lacetes) e até 8 dias (para 100% dos lacetes);

(b) Em França a desagregação poderá realizar-se até ao 7.º dia útil após a confirmação de encomenda;

(c) No Reino Unido o operador deve agendar a data de desagregação a partir do 5.º dia útil contado após o dia em que efectua o agendamento, podendo a BT, caso não concorde com a data proposta, indicar uma data alternativa até ao 10 dia útil após a comunicação do operador alternativo;

(d) Na Holanda a desagregação deverá ocorrer (para 95% das ocorrências) até 12.º dia útil após a encomenda;

(e) Em Espanha a desagregação com portabilidade deverá ocorrer até ao 12.º dia útil após a encomenda do operador alternativo.

Aliás, o ERG, no documento "*Report on ERG best practices on regulatory regimes in wholesale unbundled access and bitstream access*"[72], estabelece em 7 dias úteis a melhor prática na instalação de lacetes.

Uma vez mais, conforme se referiu em relação aos prazos de reparação, a informação apurada aquando da operacionalização da deliberação de 11.03.2009, relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das várias ofertas grossistas[73], poderá permitir ter informação mais fiável sobre os níveis praticados no retalho, nomeadamente nos serviços de banda larga, que poderão levar à revisão dos prazos que se vier agora a definir.

Os 4 dias úteis garantidos actualmente após a confirmação da encomenda são, não só, proporcionais e adequados face às actividades que é necessário desenvolver nesse período para assegurar um fornecimento eficiente, mas também exigentes ao garantirem uma celeridade que se compara positivamente com a prática existente em outros países europeus. Será, assim, esta a referência do ICP-ANACOM na definição das alterações a adoptar nos procedimentos associados à ORALL devido à alteração que ocorreu no Regulamento de Portabilidade.

Verificando-se que o PD passa a ter menos um dia para confirmar a janela de portabilidade do número, a redução do prazo de confirmação e agendamento da desagregação em um dia útil equivale a manter a situação actual em termos de exigência requerida ao PR, transferindo assim para as beneficiárias o ganho de um dia com a alteração do Regulamento da Portabilidade.

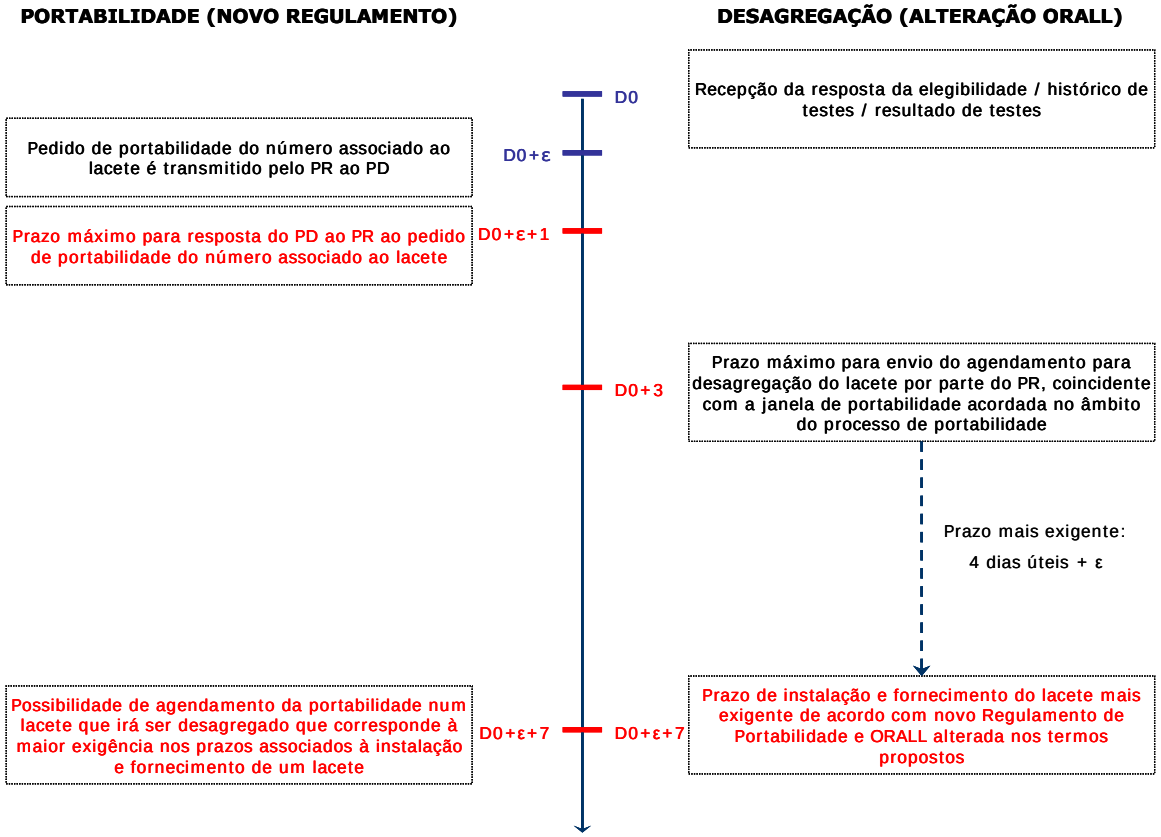
Verifica-se igualmente que a forma de garantir que a PTC continua a ter um período mínimo de 4 dias úteis entre o momento em que conhece a data do agendamento da desagregação e a efectivação dessa desagregação passará por definir que o operador alternativo que solicita a

[72] Vide http://erg.eu.int/doc/publications/erg_07_53_wla_wba_bp_final_080604.pdf.
[73] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=871680.

desagregação com portabilidade efectue o respectivo pedido de portabilidade do número com, pelo menos, 7 dias úteis de antecedência relativamente à primeira janela de portabilidade proposta.

A figura seguinte procura explicitar esta situação:

Figura 2. Representação esquemática dos processos de desagregação de um lacete com portabilidade (actividades relevantes associadas à OLL (alterações propostas) e à portabilidade do número – novo Regulamento)



No **Apêndice 4** mostra-se que as alterações anteriormente referidas relativamente ao que se encontra definido na ORALL equivalem a manter a situação actual em termos de prazos exigidos à PTC para efectuar a desagregação, reflectindo-se ainda totalmente a redução do prazo de resposta do PD ao PR ao pedido de portabilidade de número no prazo total mínimo para efectuar a desagregação do lacete.

Assim e considerando:

(a) A publicação, a 18.02.2009, do Regulamento de alteração do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto;

(b) Os procedimentos e prazos relevantes definidos quando está em causa a desagregação de um lacete com portabilidade;

(c) A necessidade de garantir a compatibilidade entre o processo de desagregação do lacete com portabilidade, previsto na ORALL e o processo de portabilidade definido no Regulamento da Portabilidade alterado;

(d) A necessidade de garantir que os prazos associados à desagregação de um lacete mantêm a sua adequação e proporcionalidade face às actividades envolvidas nessa actividade;

(e) Os prazos de desagregação de lacetes com portabilidade praticados em outros países europeus,

Entende-se que:

D 32. Deve a PTC, no que diz respeito ao processo de desagregação de lacetes com portabilidade:

- Reduzir o prazo máximo de confirmação da encomenda e agendamento da desagregação por parte dos operadores beneficiários de 4 para 3 dias úteis;

- Definir que a transferência do lacete deve ocorrer no período da janela de portabilidade acordada com o OPS, devendo o pedido de portabilidade do número ser efectuado com, pelo menos, 7 dias úteis de antecedência relativamente à primeira opção de janela proposta, aplicando-se os restantes procedimentos estabelecidos no Anexo 7 da ORALL.

4.4. Outras matérias

4.4.1. Ausência de técnicos da PTC no processo de desagregação de lacetes locais

Outra matéria que tem suscitado preocupações por parte dos beneficiários da ORALL está relacionada com a alegada não comparência de técnicos da PTC na janela de desagregação de lacetes locais e, em paralelo, a PTC invocar a ausência do cliente para a não execução da desagregação na janela acordada.

Em vários casos, e de acordo com cópias da folha de obra remetidas ao ICP-ANACOM, o técnico do OPS esteve presente no local de intervenção desde o início até ao final do período de desagregação, tendo o utilizador final assinado a folha de obra apresentada pelo OPS, comprovando essa presença, não tendo o técnico da PTC comparecido no local.

Esta informação parte do pressuposto associado à boa-fé do utilizador final, o qual assina a folha de obra que lhe é apresentada pelo OPS, e onde é referido que o técnico da PTC não compareceu no local de intervenção durante o período de desagregação acordado.

Nas situações apuradas, a informação constante no sistema da PTC é que a desagregação não ocorreu devido a "casa fechada/cliente ausente", o que não corresponde à informação do técnico do OPS e do utilizador final.

Dada a natureza da questão, esta matéria encontra-se em análise no ICP-ANACOM em sede própria.

No entanto, assinala-se que situações similares deixaram de ser reportadas, pelo que se poderá pressupor que a situação foi, entretanto, resolvida ou que, pelo menos, as situações em causa foram minimizadas.

4.4.2. Rejeição de moradas, por parte da PTC, em pedidos de desagregação

A rejeição de moradas, pela PTC, no âmbito da desagregação de lacetes não activos, tem também sido alvo de preocupações por parte de alguns OPS.

Nos casos de desagregação de lacetes não activos, compete ao beneficiário da oferta efectuar a pré-encomenda, onde consta a morada[74], e à PTC efectuar a verificação da localização do lacete (central e morada).

Tendo um dado OPS apresentado uma listagem de situações de rejeição de moradas, pela PTC, que entendia ser indevida, esta Autoridade analisou cada uma das situações reportadas, tendo concluído, de acordo com a informação disponível, que não existiam indícios suficientemente fortes que permitissem inferir que a PTC recusa indevidamente as moradas indicadas.

De facto, e não obstante se tratar de uma questão de avaliação e resolução complexa, o ICP-ANACOM verificou que, por um lado, de acordo com a base de dados dos CTT, alguns dos arruamentos indicados pelo OPS não existiam e, por outro lado, algumas das moradas constantes das cartas enviadas pelo OPS para os seus potenciais clientes (a indicar que a PTC tinha rejeitado indevidamente o pedido de desagregação) não eram idênticas àquelas enviadas para a PTC[75] – incluindo-se lapsos na digitação dos códigos postais.

Esta Autoridade entende que é perceptível que nesta questão possam haver determinadas dificuldades de compatibilização da informação, havendo que dissipar quaisquer dúvidas que possam existir na identificação completa e inequívoca da morada para que o lacete seja correctamente instalado e desagregado na morada correcta. Neste sentido, é essencial bom senso e esforços de parte a parte para que essa tarefa seja desempenhada da melhor forma possível, não parecendo ser razoável colocar todo o ónus e responsabilidade na PTC nomeadamente o ónus de "estimar" ou tratar manualmente (em bases de dados distintas) a morada do potencial cliente.

A este propósito, a PTC já havia informado o ICP-ANACOM que, no sentido de tornar o processo mais expedito:

[74] Uma vez que o utilizador final não têm outra melhor referência para a sua identificação, nomeadamente o número de telefone fixo.
[75] Não se considerando o facto de a carta poder ser remetida para outra morada (como por exemplo a sede da entidade que solicitou a instalação ao OPS).

(a) Acrescentou novos códigos de motivo de rejeição que permitem identificar em que componente da morada submetida pelo operador foi detectada a falha ou ausência de informação; e

(b) Se mantém disponível, através dos seus interfaces de atendimento, para colaborar com os operadores nos casos em que existem dúvidas sobre uma morada,

tendo o ICP-ANACOM reiterado à PTC que envide todos os esforços necessários, colaborando com os operadores no sentido da resolução expedita destas situações.

4.4.3. Informação sobre constrangimentos na ORALL

Na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 12.04.2007[76], relativa aos procedimentos de co-instalação no âmbito da OLL, foi aprovado que a PTC deveria manter uma listagem actualizada, para informação aos OPS, sobre os constrangimentos da ORALL[77]. A PTC passou a disponibilizar essa informação no portal Extranet, desde Setembro de 2007.

Na alínea p) da mesma deliberação ficou definido que a PTC deveria informar o ICP-ANACOM, simultaneamente com a resposta ao OPS, sempre que alegasse que um pedido de co-instalação é inviável ou tem constrangimentos.

A PTC solicitou a esta Autoridade o esclarecimento sobre a manutenção da necessidade de informar o ICP-ANACOM, nos termos da alínea p) da deliberação supra, ou se a informação publicada no seu portal Extranet seria suficiente.

Uma vez que o ICP-ANACOM tem tido conhecimento, com periodicidade mensal, da listagem de constrangimentos da ORALL, a qual geralmente contém a informação que a PTC remete aos OPS em caso de inviabilidade ou constrangimentos, bem como informação dos OPS sobre a mesma matéria, entende-se que se poderá eliminar a obrigação de a PTC informar o ICP-ANACOM sempre que alegue que um pedido de co-instalação é inviável ou tem constrangimentos, sem prejuízo de esta Autoridade poder solicitar informação mais detalhada sobre casos específicos.

4.4.4. Transporte de sinal

O processo actual de ligação dos equipamentos que os OPS instalam no interior das centrais da PTC às suas redes, através do serviço de transporte de sinal, é considerado pelos beneficiários da ORALL como sendo ineficiente e acarretando custos adicionais[78].

No entender desses OPS, deve ser dado acesso ao caminho de cabos das centrais da PTC e respectivo cadastro, permitindo a utilização de fibra óptica dos OPS no interior dessas

[76] Vide http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=240103.
[77] Alínea n) da deliberação.
[78] Entendem alguns beneficiários que se encontram a pagar um valor acima do aceitável, estando obrigados ao pagamento de três pares de fibra óptica mesmo quando pretendem um número menor.

centrais. Assim, evitar-se-ia o corte dos cabos ópticos e a contratação e aluguer de um serviço que, no seu entender, não teria razão para existir. É ainda sugerido que a PTC deveria disponibilizar a(s) calha(s) de suporte à passagem do(s) cabo(s) do OPS.

Ao considerar a hipótese de impor uma obrigação de acesso e a proporcionalidade de tal decisão, o ICP-ANACOM deve ter em conta o art. 72.º, n.º 4, da Lei n.º 5/2004, segundo o qual a avaliação da proporcionalidade desta obrigação passa, designadamente, pela análise da "*viabilidade técnica e económica da utilização ou instalação de recursos concorrentes, em função do ritmo de desenvolvimento do mercado, tendo em conta a natureza e o tipo da interligação e do acesso em causa; viabilidade de oferta do acesso proposto, face à capacidade disponível; investimento inicial do proprietário dos recursos, tendo em conta os riscos envolvidos na realização do investimento; necessidade de salvaguarda da concorrência a longo prazo*".

A solução definida pelo ICP-ANACOM na deliberação de 13.04.2005 para o serviço de transporte de sinal já pressupõe a utilização de condutas, nomeadamente até à caixa de visita permanente (CVP) da PTC, na vizinhança da central. Isto é, havendo espaço numa CVP da PTC próxima da central, os operadores estendem os seus cabos até essa CVP, onde a fusão será feita (estas condições estão definidas na ORALL[79]).

Concorda-se ser mais eficiente, e existem todas as condições para que os OPS, querendo, possam instalar os seus cabos de fibra óptica desde a sua própria infra-estrutura no exterior do edifício da PTC até aos seus equipamentos no interior do edifício.

De facto, tendo em conta os preços definidos na ORALL[80], e a título exemplificativo, para uma distância de 5 metros entre a CVP e a entrada da central e de 50 metros no interior da central, e admitindo a existência de três OPS nessa central, o custo total por OPS com o serviço de transporte de sinal ascenderia a cerca de 2.760 euros por central[81]. Admitindo que, em média, se atinjam 500 lacetes desagregados por OPS nessa central, o custo de instalação seria, nessas condições, de cerca de 5,5 euros por OPS e por lacete[82].

Sem prejuízo para o exposto, reconhece-se que, para a instalação em novas centrais, onde ainda não existe equipamentos dos OPS (centrais de menor dimensão), o número médio de lacetes desagregados tenderá a diminuir e o custo (por lacete) de instalação do serviço de transporte de sinal por lacete desagregado tenderá, proporcionalmente, a aumentar (*vide* a evolução do custo de instalação com o número de lacetes desagregados por central no Gráfico

---

[79] No Anexo 4 é referido que "*A entrega de sinal é efectuada através da ligação, por fibra óptica, dos módulos de co-instalação dos operadores com uma câmara de transferência (CVP) situada nas proximidades do edifício da PT Comunicações, à qual o OOL se liga pelos seus próprios meios.*
Sempre que nas proximidades da central exista uma CVP da PT Comunicações com capacidade disponível, esta poderá ser utilizada para receber a conduta e o cabo de Fibra Óptica do(s) OOL. Caso não exista nenhuma CVP com capacidade disponível será construída uma nova câmara multi-operador."

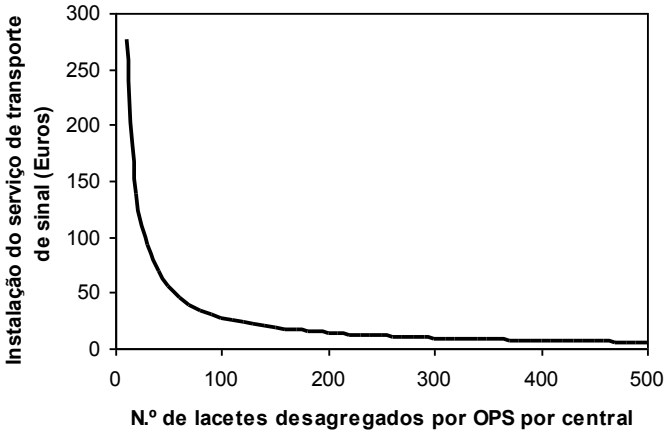
[80] Aplicável a pedidos solicitados após 17.05.2005 para centrais onde, à data do pedido, ainda não tenha sido fornecido o serviço a qualquer OPS nem tenha sido dado início a um processo de construção relativo a um pedido em curso em conformidade com o Modelo B.

[81] De acordo fórmula de cálculo actual (sem instalação de câmara multi-operador): Instalação (€) = CF_MO + CF_O + (D1 × 79,55) + (D2 × 19,62) = 1.194,51/2 + 1.248,14 + (5 × 79,55)/2 + (50 × 19,62).

[82] Obviamente, este valor hipotético de 5,5 euros por lacete só se obtém após os três OPS terem conseguido desagregar 1.500 lacetes no total.

6).

Gráfico 6. Evolução do custo de instalação (por lacete) do serviço de transporte de sinal com o número de lacetes desagregados por OPS e por central (com D1=5m e D2=50m e três OPS por central)



Um número relevante destas centrais, que ainda não dispõem de equipamento dos OPS, situa-se em zonas não urbanas e é de dimensão bastante mais reduzida (em número de lacetes), nas quais a redução dos custos iniciais é um factor crescentemente importante na decisão de investimento por parte dos OPS, dada a menor escala e o maior risco na recuperação desses custos tendo em conta essa central por si só.

Assim, a promoção da penetração da banda larga, através da prossecução do desenvolvimento da OLL, em zonas de menor densidade populacional e/ou mais remotas, diminuindo as assimetrias entre os serviços disponíveis em zonas urbanas e outras zonas, pode passar por uma simplificação e, consequente, redução do custo incorrido no serviço de transporte de sinal, permitindo-se que a fibra óptica dos OPS seja estendida até ao seu espaço de co-instalação, reduzindo-se assim o custo inicial associado à co-instalação.

A este propósito, no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA já se defendeu que a entrada de fibra óptica nos túneis de entrada de cabos nas centrais poderá, à semelhança do que já está previsto na ORAC, ser efectuada pelos operadores alternativos (i.e., por técnicos credenciados pela PTC). Ou seja, defendeu-se que os operadores devem poder instalar os seus cabos nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC[83].

Para que tal aconteça, as beneficiárias deverão também poder utilizar as calhas técnicas no interior das centrais da PTC, considerando-se, no entanto, excessivo conceder às beneficiárias o direito de instalarem calhas no interior da central. Ou seja, como regra geral, mantém-se a posição de que os trabalhos a efectuar no interior da central da PTC para acomodar o cabo de fibra óptica do OPS (nomeadamente obras de construção civil), com excepção dos trabalhos a efectuar no interior do espaço de co-instalação (fusão de fibras ópticas/ligação ao ODF),

[83] Para este efeito, e tal como previsto na ORAC, a ORALL deve incluir a lista das entidades com as quais a PTC tem vindo a trabalhar e às quais reconhece competência técnica para aceder às condutas para instalação, manutenção, reparação e remoção de infra-estruturas, as quais deverão ser contratadas pelos OPS para a extensão da fibra até ao ODF ou ao espaço de co-instalação. Mantém-se também a possibilidade de acompanhamento e supervisão dos trabalhos por um técnico da PTC.

devem ser da responsabilidade da PTC. Assim, deve a PTC proceder à instalação de calhas técnicas, a pedido dos OPS, podendo estes últimos instalar os seus cabos nessas calhas.

Assim, é possível que os operadores instalem os seus cabos nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC e os estendam até ao seu equipamento através das calhas técnicas na central instaladas para o efeito.

Em conclusão, entende-se que:

D 33.	Deve a PTC eliminar quaisquer restrições à instalação das fibras ópticas dos beneficiários da ORALL por técnicos destes nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC e à utilização de calhas técnicas, por forma a permitir a extensão da fibra óptica dos OPS desde a CVP até ao espaço de co-instalação, devendo incluir as respectivas condições e procedimentos na ORALL, remetendo, ao mesmo tempo, fundamentação para eventuais preços adicionais ao ICP-ANACOM, aquando da publicação da ORALL.

4.4.5. Ligação de cabo interno e externo

A ligação de cabo interno e externo configura uma situação distinta do serviço de transporte de sinal, na medida em que implica ligações no RP/RI que é um interface entre a rede da PTC e a rede dos OPS, envolvendo trabalhos num elemento de rede sensível. Não é, por outro lado, evidente uma significativa redução de custos com a sua instalação pelos OPS, criando-se ainda espaço para novos conflitos em matéria de delimitação de responsabilidades nesse processo.

Nestes termos, mantém-se o entendimento de que os trabalhos de ligação de cabo interno e externo devem ser efectuados por técnicos da PTC.

Não se encontra explicitamente na ORALL a possibilidade de ligações a equipamentos dos OPS que se encontrem em módulos não adjacentes. Nestes termos, e tendo em conta o princípio da eficiência, a PTC deve incluir na ORALL tal procedimento de ligação a módulos não adjacentes de uma mesma empresa (ou empresas do mesmo grupo).

Em conclusão:

D 34.	Deve a PTC introduzir na ORALL um serviço de ligação a módulos não adjacentes, independentemente de se tratar de módulos de um mesmo, ou de diferentes, operadores, apresentando a respectiva fundamentação para os preços ao ICP-ANACOM.

4.4.6. Desagregações incorrectas

Segundo alguns OPS, dos actuais processos de desagregação e portabilidade podem resultar os seguintes tipos de erro, com a subsequente interrupção do serviço prestado ao cliente:

(a) Lacete desagregado sem realização de portabilidade;

(b) Lacete não desagregado e portabilidade realizada;

(c) Má desagregação em que o lacete é desagregado, mas incorrectamente (com ou sem portabilidade).

Alegadamente este tipo de situação é o resultado da necessidade de coordenação manual dos diferentes processos de portabilidade e desagregação envolvidos. É por isso sugerido que o ICP-ANACOM deveria impor a obrigação de os operadores envolvidos colaborarem no sentido de minimizar a interrupção de serviço ao cliente.

Essa colaboração proposta deveria ter como prioridade, nos dois primeiros casos acima referidos, a reposição do serviço independentemente da rede de suporte, devendo culminar com a conclusão com sucesso dos processos de desagregação e portabilidade. É ainda sugerido que os custos associados sejam incorridos pela entidade responsável pela avaria.

Para este efeito, os OPS propuseram à PTC a colaboração mútua no desenvolvimento de uma solução técnica que, após a detecção de uma situação de falha, garanta a reposição do serviço no prazo máximo de 2 horas e que seja mantida até ao momento em que se verifique a correcta desagregação do lacete e/ou portabilidade do número.

No que se refere a situações de má desagregação, o processo de reposição deverá seguir, segundo sugestão de alguns OPS, o processo de correcção de avarias por má desagregação, devendo o mecanismo de compensações existente ser clarificado de forma a assegurar que, independentemente da conduta dos beneficiários, exista sempre o incentivo para a PTC assegurar a reposição do serviço. Neste sentido, os OPS defenderam que a ORALL deve prever que a aplicação de compensações por má desagregação deverá ser independente de qualquer processo de planeamento.

Ainda sobre esta matéria, tem também sido sugerida a revisão do processo de desagregação com portabilidade de modo a assegurar que a portabilidade apenas possa ser efectuada após uma desagregação com sucesso.

Esta Autoridade concorda com o princípio de que se deve evitar a todo o custo a interrupção do serviço ao cliente final, garantindo-se a rápida reposição do serviço quando tal situação ocorre. Assim, considera-se importante prever um procedimento simples e expedito para a reposição (ainda que eventualmente de forma temporária) do serviço ao cliente, independentemente da entidade responsável pela interrupção.

Dada a gravidade de uma situação em que um cliente fica com o seu serviço interrompido, parece evidente que os operadores envolvidos devem colaborar na célere resolução das causas de tal ocorrência. O ICP-ANACOM já interveio, em 2005, revendo e adequando aos problemas identificados as compensações devidas pela PTC por incumprimento dos níveis de serviço da ORALL, nomeadamente e especificamente no caso de falhas na desagregação, sendo que esta será (ainda) a causa principal de interrupção do serviço.

Não obstante, há outros casos em que a causa da interrupção se deve a falhas nos procedimentos "conjuntos" de desagregação e portabilidade, cujas consequências podem ser minoradas com algumas das soluções propostas pelos OPS, nomeadamente através de um reencaminhamento temporário de chamadas.

Esta Autoridade não tem tido conhecimento recente de que as situações descritas se mantenham, o que se poderá dever a uma maior experiência por parte de todos os intervenientes no processo, pelo que será prematuro actuar nesta matéria.

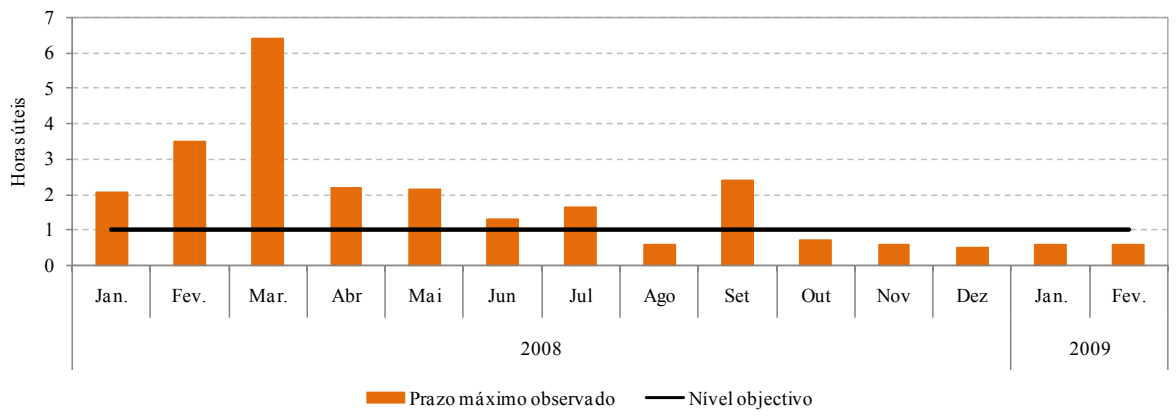
4.4.7. Níveis de serviço relativos à elegibilidade com SI ORALL – lacetes activos

A PTC tem vindo a reiterar junto do ICP-ANACOM que a prática tem vindo a demonstrar que não é possível "*o Gestor ORALL garantir um prazo máximo de resposta a pedidos de verificação de elegibilidade de 1 hora útil*" para o actual volume e concentração de pedidos. Nesse sentido a PTC, após a análise efectuada sobre qual o prazo adequado a considerar para esta actividade, "*tendo também em conta a tomada de medidas conducentes à redução dos prazos de resposta*", propõe que o prazo máximo actual seja revisto para um máximo de 5 horas úteis (mantendo os 95% das ocorrências).

Esta Autoridade verifica que as medidas que a PTC tem vindo a tomar com vista a reduzir o tempo de resposta, parecem ter tido uma repercussão positiva, verificando-se que ao contrário do que acontecia no passado – em que a PTC não cumpria os níveis objectivo deste indicador de qualidade de serviço –, a PTC tem vindo a dar resposta aos pedidos de verificação da elegibilidade de lacetes locais, utilizando os SI ORALL, em prazos inferiores ao nível objectivo.

De facto, como o gráfico seguinte demonstra, existiu uma redução progressiva do prazo máximo de resposta, tendo este, desde Outubro de 2008, vindo a se manter em níveis inferiores a 1 hora útil.

Gráfico 7. Evolução mensal do prazo máximo de resposta a pedidos de verificação da elegibilidade de lacetes locais utilizando os SI ORALL (lacetes activos)



Assim, considerando a evolução registada no prazo máximo de resposta a pedido de elegibilidade para um lacete local activo utilizando os SI ORALL, o ICP-ANACOM

considera razoável manter o actualmente disposto na ORALL, i.e., manter o prazo máximo objectivo em 1 hora útil.

4.4.8. Condições ambientais na co-instalação em espaço aberto

Foram manifestadas no passado preocupações sobre uma alegada degradação das condições ambientais (nomeadamente de temperatura) em alguns dos locais de co-instalação em espaço aberto, a qual teria um impacto na qualidade de serviço prestado aos utilizadores finais.

Foi, nesse âmbito, solicitada a intervenção do ICP-ANACOM nesta matéria, defendendo esse operador que a manutenção das unidades de ar condicionado (AC) deveria ser efectuada pela PTC e que deveriam ser introduzidas alterações às condições iniciais, com os custos associados aos sistemas de AC a serem partilhados por todos os beneficiários das mesmas, incluindo a PTC.

Após análise inicial e acções de fiscalização efectuadas às centrais "mais problemáticas", o ICP-ANACOM solicitou esclarecimentos à PTC, tendo aquela empresa defendido que as condições de co-instalação que oferece aos OPS são as que constam da ORALL ("*sendo diferentes as condições disponibilizadas em regime de espaço aberto* [e] *em SdO*") e considera que se devem manter os procedimentos e condições actuais, que "*permitem solucionar questões de condições ambientais que possam surgir, (...) sem criar procedimentos complexos* [e] *de difícil implementação*".

A PTC argumentou ainda que:

(a) A manutenção das condições vigentes à data da primeira co-instalação[84] não está prevista na ORALL[85] e não terá viabilidade prática, pois estas "*se alteram à medida que novos operadores utilizam o espaço*";

(b) As SdO foram especificamente desenhadas para acomodar os equipamentos de AC adequados, sendo, no regime de espaço aberto, difícil de prever a evolução do espaço ocupado, dificultando o dimensionamento adequado do sistema de AC;

(c) Tem respondido aos pedidos de resolução de temperaturas excessivas colocados por cada operador, considerando no entanto que os mesmos lhe deveriam enviar uma "proposta comum";

(d) É a sua prática corrente apresentar um orçamento ao operador que coloca um pedido, decidindo este se o aceita, "*suportando os custos incorridos pela PTC (...) [ou] contacta[ndo] outros interessados para repartição de custos*"; e

(e) Não controla os espaços alugados ocupados por equipamentos activos, nem estes necessitam todos das mesmas condições.

[84] Segundo a PTC, se as salas do repartidor não têm AC é porque este sistema não era necessário para os equipamentos já presentes antes da co-instalação de um OPS.
[85] Referindo a PTC que tem, "*à sua custa e sem que a isso seja obrigada, realizado alguns melhoramentos, quando viáveis*".

Aceita-se o facto de a PTC não ter de assegurar, em geral, as mesmas condições (ambientais) em diferentes situações, por exemplo, em regime de espaço aberto e em SdO. Aceita-se também que a PTC não deve ser obrigada a garantir, em qualquer momento, as condições iniciais uma vez que:

(a) Não houve qualquer compromisso por parte da PTC ou qualquer indicação de que seriam, para sempre, asseguradas as condições ambientais específicas que existiram aquando da primeira co-instalação (em espaço aberto); e/ou

(b) Com a co-instalação de mais equipamentos, as condições iniciais deixam de ser as mesmas.

Assim, entende-se que a PTC não deve ser obrigada a ampliar ou substituir os sistemas de AC ou de climatização, a expensas próprias, para assegurar a manutenção das condições ambientais iniciais[86].

Neste caso, deverão ser os próprios OPS interessados a coordenar-se entre si por forma a identificarem a necessidade de um determinado nível de requisito ambiental a médio/longo prazo e proporem à PTC um sistema de climatização adequado às suas próprias necessidades, as quais poderão ser distintas das da PTC.

Neste caso, os OPS poderão acordar entre si os aspectos relacionados com o dimensionamento e repartição dos custos do sistema de climatização, por forma a adequá-los às suas próprias necessidades, sendo que, quanto maior o número de interessados menor será o custo específico suportado por cada OPS, uma vez que o custo será repartido entre eles. Para este efeito deverá existir um formulário assinado por todos os interessados, sendo que será razoável que exista sempre um OPS que tome a iniciativa.

Após a apresentação, pelo(s) OPS à PTC, de uma proposta de um sistema de climatização adequado às suas próprias necessidades, a PTC responderá com um orçamento detalhado (orientado para os custos), aguardando pela confirmação do(s) OPS.

Assim, na ausência de outro acordo entre as partes, e tendo em conta os procedimentos já existentes, entende-se que devem ser seguidos os seguintes princípios:

(a) O OPS (ou vários OPS, caso tenham requisitos semelhantes) deve indicar à PTC a melhoria das condições ambientais que pretende que sejam prestadas no local ocupado por si ou por vários OPS;

(b) A PTC deve apresentar, no prazo de 20 dias úteis, uma proposta que inclui orçamento global detalhado e orientado para os custos e tempo de execução previsto para a realização das obras;

[86] No entanto, tal não isenta a PTC de dever assegurar, a expensas próprias, a manutenção do equipamento de AC ou de climatização que existia inicialmente.

(c) O OPS que solicitou as melhorias deve avaliar, num prazo máximo de 15 dias úteis após a recepção do orçamento da PTC, se aceita o orçamento proposto, o que, em caso afirmativo, constitui uma encomenda formal;

(d) O OPS que solicitou as melhorias será o responsável pelo pagamento integral dos trabalhos à PTC, podendo, caso o entenda, acordar com outros OPS que se encontrem no mesmo local a repartição do respectivo custo – essa repartição é realizada directamente pelos OPS, sem a intervenção da PTC.

Em conclusão, entende-se que:

D 35. Sem prejuízo para um acordo entre as partes, deve a PTC incluir na ORALL as condições aplicáveis à climatização em espaço aberto, devendo seguir os seguintes princípios:

- O OPS (ou vários OPS, caso tenham requisitos semelhantes) deve indicar à PTC a melhoria das condições ambientais que pretende que sejam prestadas no local ocupado por si ou por vários OPS;
- A PTC deve apresentar, no prazo de 20 dias úteis, uma proposta que inclui orçamento global detalhado e orientado para os custos e tempo de execução previsto para a realização das obras;
- O OPS que solicitou as melhorias deve avaliar, num prazo máximo de 15 dias úteis após a recepção do orçamento da PTC, se aceita o orçamento proposto, o que, em caso afirmativo, constitui uma encomenda formal;
- O OPS que solicitou as melhorias será o responsável pelo pagamento integral dos trabalhos à PTC, podendo, caso o entenda, acordar com outros OPS que se encontrem no mesmo local a repartição do respectivo custo – essa repartição é realizada directamente pelos OPS, sem a intervenção da PTC.

4.4.9. Instalação de equipamentos com diferentes tecnologias xDSL

Foi solicitado ao ICP-ANACOM que a norma ITU-T G.993.2 (VDSL2) fosse incluída na ORALL, de forma a permitir o alargamento do "*leque de ofertas hoje disponibilizadas no mercado nacional e uma maior dinâmica concorrencial, com benefícios directos para o cidadão em geral*", tal como já sucede, por exemplo, na oferta de referência de Espanha e Bélgica.

Foi também solicitado que, no âmbito dos recentes desenvolvimentos das tecnologias SHDSL, fossem incluídas na ORALL[87] as normas G.991.2 Amendment 1 (07/2004), G.991.2 Amendment 2 (02/2005) e G.991.2 Amendment 3 (09/2006), permitindo actualizar as normas já existentes "*de forma a introduzir uma maior eficiência na utilização do espectro disponível*

[87] A ORALL limita, actualmente, a utilização da tecnologia SHDSL para débitos até 2,3 Mbps.

e alcançar maiores débitos", de 3,1 Mbps e de 5,7 Mbps, tal como já sucede em vários países europeus (nomeadamente, em França, Espanha e Bélgica).

Adicionalmente ao SHDSL, foi também solicitada a inclusão da Ethernet no leque de serviços a suportar em lacetes desagregados, possibilidade suportada na norma ITU-T G.998.2 ("*Ethernet-based multi-pair bonding*").

Em outras ocasiões, tendo por base a evolução tecnológica existente, o ICP-ANACOM já impôs a alteração da ORALL para prever a disponibilização (por parte dos operadores beneficiários dessa oferta) de soluções suportadas em ADSL2+ e G-SHDSL[88].

Releva-se que a PT Inovação, empresa do Grupo PT que se dedica à investigação e desenvolvimento de redes de comunicações electrónicas, incluindo, nomeadamente, DSLAM e sistemas de transmissão, anunciou[89] que, no âmbito do desenvolvimento do equipamento mediaDSLAM, se encontra a utilizar a tecnologia VDSL2. Note-se também que aquela empresa referiu que, até ao final do ano de 2006, a solução em causa estaria estabilizada, de modo a que as primeiras unidades comerciais estivessem a ser lançadas nos primeiros meses de 2007, permitindo às empresas do "*Grupo PT o transporte de débitos de (até) 100 Mb/s no par de cobre da linha telefónica*"[90].

Assim, o ICP-ANACOM, considerando os desenvolvimentos a nível tecnológico (nas normas xDSL, especificamente na norma supra indicada) e, especialmente, nos planos de implementação que os principais operadores e o Grupo PT têm apresentado, entende que a utilização da tecnologia VDSL2 e das supra referidas normas SHDSL (G.991.2 Amendment 1 (07/2004) e G.991.2 Amendment 2 (02/2005)) deve ser naturalmente enquadrada na ORALL.

Aliás, neste contexto e atendendo à informação disponível, nomeadamente de outros Estados Membros[91], não se identificam motivos estritamente técnicos para que a ORALL não possa prever, à partida, e em teoria, a utilização de todas as tecnologias de acesso que estejam em conformidade com as normas internacionais aplicáveis definidas, nomeadamente, no âmbito do ITU-T, ETSI e/ou IEEE.

Há, contudo, que ter em conta o eventual impacto que a introdução destas tecnologias possa ter, nomeadamente ao nível da gestão espectral nos cabos, pelo que deve ser prevista a utilização de um plano de frequências que minimize possíveis interferências com a utilização em simultâneo com as restantes tecnologias definidas no âmbito do ITU-T, a seguir por todos os operadores, incluindo as empresas do Grupo PT.

Sobre o processo para a selecção de uma única opção de parametrização para efeitos da definição dos planos de frequências, considera-se que, deverá a PTC promover um acordo

[88] Vide ponto 14. da Deliberação de 13.03.2003 sobre Alterações a introduzir na ORALL, disponível em: http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=206018.
[89] Vide sítio na Internet da PT Inovação em: http://www.ptinovacao.pt/noticias/2006/096%20100mbits.htm.
[90] Vide sítio na Internet da PT Inovação em: http://www.ptinovacao.pt/noticias/2006/116%20mxplay.htm.
[91] Normas já previstas nas ofertas de acesso em vários Estados-Membros (e.g. Alemanha, Bélgica, Holanda, Dinamarca, Reino Unido e Finlândia).

com os interessados sobre o tal plano.. Na falta de entendimento, o ICP-ANACOM poderá intervir.

Em qualquer caso, deve a PTC dar sempre resposta em prazo razoável a pedidos dos OPS para a instalação/ligação de novos equipamentos/tecnologias, fundamentando-a, caso seja negativa (nomeadamente, quando aplicável, a necessidade de definição de um plano de frequências). Estas posições estão em linha com os "princípios de implementação e melhores práticas" do ERG[92].

Em conclusão, entende-se que:

D 36. Deve a PTC incluir na ORALL a possibilidade de utilização, no seu âmbito, de quaisquer tecnologias/plataformas que estejam em conformidade com as normas internacionais aplicáveis definidas no âmbito do ITU-T, ETSI ou IEEE, salvo impedimento de ordem técnica devidamente fundamentado caso a caso, comunicado ao interessado e ao ICP-ANACOM no prazo máximo de 20 dias úteis após o pedido.

Deverá a PTC promover, no prazo de 60 dias úteis, um acordo sobre um plano de frequências, para as tecnologias que se justifiquem, atenta a respectiva procura e o nível de interferências que possam causar, que minimize possíveis interferências com a utilização em simultâneo com as restantes tecnologias definidas no âmbito do ITU-T, a seguir por todos os operadores, incluindo as empresas do Grupo PT. Na ausência de entendimento, o ICP-ANACOM poderá intervir.

4.4.10. Desagregação de lacetes não activos e reagendamentos

Conforme referido na secção 2, os OPS têm, defendido que é fundamental que a desagregação de lacetes não activos se efectue de modo a minimizar as perturbações na vida do cliente, devendo (i) a deslocação dos técnicos dos dois operadores ser simultânea e (ii) a desagregação do lacete na central ser feita antes da intervenção junto do cliente, para que os técnicos da PTC e do OPS possam efectuar o teste integral do lacete no momento em que estão com o cliente (iii) ser reduzido o prazo para instalação de lacetes não activos, cujo processo demora 14 a 22 dias úteis no total.

Em relação ao primeiro aspecto – deslocação dos técnicos dos dois operadores ser simultânea – é de notar que a ORALL já prevê que a deslocação do técnico da PTC ocorra numa janela temporal específica. Assim, existe já uma coordenação na deslocação das equipas da PTC e do OPS, por forma a que ambas estejam presentes nas instalações do cliente no momento da intervenção.

[92] "Principles of implementation and best practice regarding LLU", de 18.05.2001 e alterado em Maio de 2002: "8. O desenvolvimento do plano de gestão espectral nos cabos deve ser uma responsabilidade conjunta dos beneficiários (incluindo o prestador). O prestador deve consultar os operadores beneficiários quando desenvolver um plano de gestão espectral. As ARN podem facilitar a discussão e tomar decisões se os operadores e prestador não conseguirem chegar a acordo num período razoável de tempo. 10. O plano de gestão espectral deve incluir procedimentos claros de modo a permitir a utilização de novos sistemas ou máscaras (espectrais)."

A possibilidade de substituir a janela de intervenção por uma hora específica não parece ser proporcional. De facto, a experiência neste ou em outros sectores, por exemplo, nos mercados de retalho, mostra que, mesmo com a definição de janelas temporais alargadas (e.g. manhã ou tarde), o compromisso do prestador para com o cliente nem sempre é cumprido.

Não obstante, é uma prática recomendável que o técnico da PTC, ou pessoal por esta subcontratado, informe o OPS, preferencialmente 1 hora antes da deslocação às instalações do cliente, sobre essa deslocação, podendo para o efeito utilizar um número gratuito do OPS.

Assim:

O ICP-ANACOM recomenda que o técnico da PTC, ou pessoal por esta subcontratado, informe o OPS, preferencialmente 1 hora antes da deslocação às instalações do cliente, sobre essa deslocação, podendo para o efeito utilizar um número gratuito do OPS.

Acresce que a melhoria da experiência para o utilizador final e da eficiência global da transferência de lacetes não activos será aumentada se:

(a) A desagregação for efectuada na central e o lacete for concluído na rede local previamente à (ou simultaneamente com a) intervenção nas instalações do cliente, de forma a que os técnicos que estão nas instalações do utilizador final possam, desde logo, efectuar os testes necessários à verificação do bom funcionamento do lacete, resolvendo eventuais avarias no momento da intervenção nas instalações do cliente sem necessidade de deslocações adicionais, incómodas para o utilizador final e com custos acrescidos para o OPS;

(b) Forem definidos mecanismos mais expeditos de reagendamento para as situações em que a instalação/desagregação não ocorreu, quer por motivos imputáveis à PTC, quer por motivos imputáveis ao OPS ou ao utilizador final, uma vez que na situação actual, se não houver comunicação com dois dias úteis de antecedência face à data de desagregação, o processo é fechado, voltando ao início (i.e., o OPS tem de efectuar novo pedido de transferência)[93]. No caso de o lacete não ser instalado na data agendada por motivos imputáveis à PTC, o procedimento adoptado por aquela empresa, conforme transmitido a esta Autoridade, é o de efectuar a desagregação do lacete com a maior brevidade possível, sendo contabilizado todo o prazo decorrido desde a resposta de elegibilidade[94] ou desde a confirmação da encomenda[95] até à efectivação da desagregação (nestes casos o processo não volta ao início uma vez que não são cancelados/anulados pedidos por incumprimento da data inicialmente agendada), sendo ainda importante estabelecer limites para os reagendamentos.

[93] Por exemplo, por ausência do cliente. Actualmente, na ORALL (Anexo 7, página 16), é previsto que "*O insucesso na tentativa de instalação, por razões não imputáveis à PT Comunicações, implicará a anulação do pedido de fornecimento de lacete e o fecho do respectivo processo, ficando o OOL obrigado a proceder ao pagamento à PT Comunicações da prestação do serviço*".
[94] Se se tratar de um pedido de lacete activo sem portabilidade.
[95] No caso dos pedidos de lacete activo com portabilidade e de lacete não activo.

Quanto ao terceiro aspecto – redução do prazo para instalação de lacetes não activos – note-se que, de acordo com os dados do 1.º trimestre de 2009, a PTC cumpriu os objectivos definidos, tendo fornecido os lacetes em 13 dias úteis quando os respectivos objectivos são de 10 e 18 dias úteis, respectivamente para lacetes não activos sem e com necessidade de material. Ou seja, na prática os prazos praticados pela PTC no fornecimento de lacetes não activos até se aproximam dos prazos praticados pela PTC no fornecimento de lacetes activos, pelo que o ICP-ANACOM não identifica, para já, necessidade de actuar nesta matéria. O prazo de resposta à verificação de elegibilidade destes lacetes (que, face aos lacetes activos, inclui a análise do lacete e agendamento) é de 4 dias úteis com SI ORALL, prazo relativamente superior ao aplicável aos lacetes não activos, pelas actividades adicionais envolvidas na avaliação deste tipo de lacetes, que poderá incluir a elaboração de orçamento.

Assim, entende-se que:

D 37. A PTC deve desagregar os lacetes não activos na central e na rede local previamente ou simultaneamente à intervenção nas instalações do cliente.

O ICP-ANACOM recomenda que o técnico da PTC, ou pessoal por esta subcontratado, informe o OPS, preferencialmente 1 hora antes da deslocação às instalações do cliente, sobre essa deslocação, podendo para o efeito utilizar um número gratuito do OPS.

D 38. A PTC deve incluir na ORALL um mecanismo simples e eficiente de reagendamento da desagregação de lacetes não activos para as situações em que a instalação/desagregação não ocorreu, quer por motivos imputáveis a si própria, quer por motivos imputáveis ao OPS ou ao utilizador final. É admissível um reagendamento por não desagregações decorrentes de motivos imputáveis ao OPS ou ao utilizador final, não se admitindo qualquer limite a reagendamentos por não desagregações decorrentes de motivos imputáveis à PTC. O prazo máximo para efectuar o reagendamento é de 5 dias úteis, devendo o mesmo ser efectuado o mais rapidamente possível.

4.4.11. Testes das características de transmissão

A ORALL prevê que "*nos casos em que o OOL tenha optado por não encomendar à PT Comunicações a realização dos testes, e não tenha fornecido o resultado dos testes por si realizados à PT Comunicações, no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir do fornecimento do lacete, independentemente de os ter realizado ou não, a PT Comunicações não poderá ser responsabilizada pela garantia das características técnicas do respectivo lacete*"[96].

[96] Vide ORALL, Anexo 9.

Nestes casos o OPS deverá fornecer à PTC, em conformidade com o Anexo 15 da ORALL[97], os seguintes dados (correspondentes ao resultado dos testes), identificando o sistema/tecnologia utilizado:

(a) Frequência (Khz)

(b) Atenuação Teórica (dB)

(c) Limite[98] (dB)

Existem algumas preocupações, por parte de beneficiários da ORALL, em relação:

(a) Ao prazo para remeterem à PTC os resultados do teste;

(b) À alegada não-aceitação por parte da PTC dos resultados dos testes efectuados pelos OPS, alegando que a PTC limita os métodos de medição utilizados pelas beneficiárias;

(c) Ao facto de a PTC dever assegurar um nível de qualidade mínimo na reposição do serviço em casos de avaria, o qual pretendiam que fosse independente do envio prévio pelo operador de quaisquer medições do lacete.

No entanto os resultados das medidas dependem quer dos equipamentos quer das metodologias de medida havendo que estabelecer uma de referência.

Estas preocupações suscitam o seguinte entendimento:

(a) O prazo de 10 dias úteis para que os OPS remetam à PTC os resultados do teste é demasiado curto, devendo o mesmo ser alargado para 15 dias úteis[99];

(b) Salvo objecção devidamente fundamentada, a PTC deve aceitar os resultados dos testes efectuados pelos OPS, não impondo restrições injustificadas aos respectivos métodos de medição ou então deve medir, antes de desagregar o lacete, a atenuação do mesmo e enviar essas medidas ao OPS, identificando a metodologia de medida;

(c) A PTC deve assegurar, no mínimo, aquando da reposição do lacete após operações de reparação ou manutenção, os níveis transmitidos pelos OPS aquando do envio dos resultados do teste ou transmitidos ao OPS aquando da desagregação, devendo também remeter as medidas, imediatamente após a reparação das avarias.

Em conclusão, entende-se que:

D 39. A PTC deve alterar o prazo para que os OPS remetam à PTC os resultados do teste, de 10 dias úteis para 15 dias úteis incluindo também a possibilidade de os OPS enviarem

[97] Formulário FORMLLA 1.5 - V18.04.
[98] Limites de atenuação total para os sistemas de transmissão admitidos.
[99] Note-se que o prazo aplicável à PTC é de 4 dias úteis, se bem que neste caso o prazo em causa tenha impacto no prazo de contratação do serviço, o que não acontece no caso do envio do resultado dos testes pelo OPS.

os resultados dos testes até 15 dias úteis após a alteração de um nível de serviço para outro num determinado lacete.

D 40. Salvo acordo em contrário, a PTC deve aceitar os resultados dos testes efectuados pelos OPS, desde que utilizando a metodologia DELT, não devendo impor restrições injustificadas aos respectivos métodos de medição, salvo objecções devidamente fundamentadas.

D 41. A PTC deve assegurar, no mínimo, aquando da reposição do lacete após operações de reparação ou manutenção, os níveis transmitidos pelos OPS aquando do envio dos resultados do teste, devendo também remeter o resultado das medidas após a reparação de uma avaria.

4.4.12. Preços

Relativamente a eventuais preços de serviços adicionais decorrentes da presente deliberação considera-se que os mesmos devem ser detalhadamente justificados.

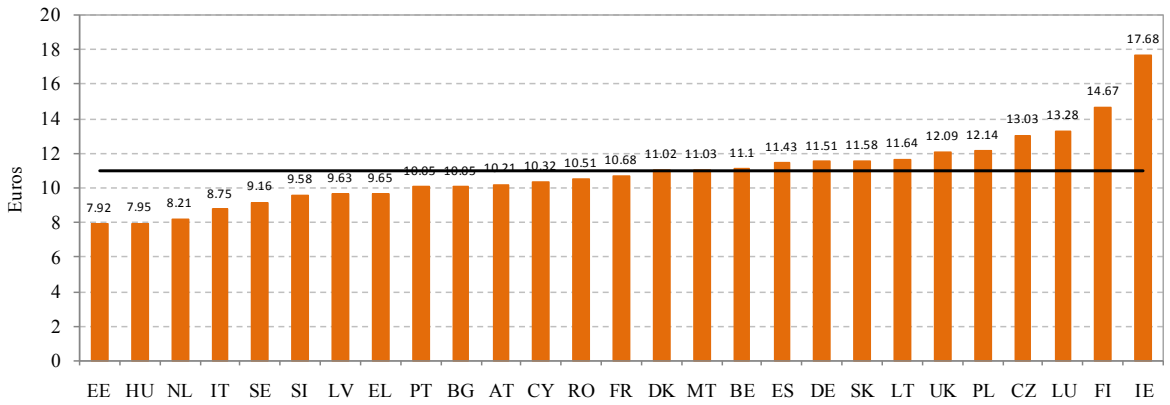
Assim, entende-se que:

D 42. A PTC deve justificar detalhadamente os preços apresentados, tendo por base os custos, descrevendo com detalhe as actividades desenvolvidas, os tempos de execução, a categoria dos técnicos que as executam e o respectivo custo horário, bem como eventuais custos de material ou *software* associados e todo e qualquer pressuposto ou estimativa efectuado, para ponderação de eventual mecanismo de repartição de custos.

A principal componente de custo dos serviços prestados no âmbito da ORALL é a mensalidade e a instalação do lacete local.

De acordo com o 14.º Relatório de implementação da Comissão Europeia, o preço da OLL em Portugal (na modalidade de acesso completo, que é a modalidade a que os OPS recorrem em Portugal) encontra-se entre os mais baixos da União Europeia, situando-se cerca de 8% abaixo da média, estando significativamente abaixo no que respeita à instalação e abaixo mas muito próximo da média no que respeita à mensalidade. No gráfico seguinte apresentam-se os preços médios totais mensais (mensalidade e instalação repercutida em 3 anos) para os Estados-Membros da União Europeia, sendo de notar que, recentemente, na Itália e no Reino Unido foram propostos pelo regulador aumentos de preços.

Gráfico 8. Preço médio mensal do acesso completo na União Europeia



De acordo com dados de um dado OPS, a mensalidade do lacete local representa quase 90% dos custos mensais por acesso com a ORALL e a instalação do lacete local representa cerca de 70% dos custos não recorrentes.

Assim, estas duas componentes são as mais críticas no que diz respeito aos custos incorridos pelos OPS com a ORALL, importando recordar que os respectivos preços foram fixados em 2006 com base nos dados de custeio de retalho e não dos referentes ao produto grossista, uma vez que este não se encontrava ainda estabilizado. Importa notar em qualquer caso que em relação à instalação e mensalidade do lacete local, o custeio disponível mais recente (2008) revela que:

(a) No produto grossista "lacete completo", a margem da instalação é positiva e a da mensalidade negativa, sendo a margem combinada das duas componentes ligeiramente positiva (inferior a 1%);

(b) Os custos unitários da mensalidade do produto retalhista "acessos analógicos" têm vindo a aumentar entre 2004 e 2007, pelo que a adopção da metodologia anteriormente utilizada e que parte da informação de custeio relativa aos acessos analógicos, deduzindo os custos não incorridos na desagregação do lacete local, não permitiria, em princípio, a redução da mensalidade fixada para o lacete local. No entanto, em 2008, deu-se uma inversão dessa tendência, a qual será acompanhada e devidamente analisada.

Nas outras componentes (em especial, no caso das ligações internas e externas e do transporte de sinal), apesar de poder haver economias de aprendizagem que possam reflectir-se em reduções dos tempos de execução de tarefas, não é previsível que tenham existido reduções consideráveis nos preços de material nem na mão-de-obra, que possam justificar uma redução dos preços.

De facto, dos dados do sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC para o ano 2008, os produtos "transporte de sinal" e "ligação interna" tiveram, considerando o total da

mensalidade e instalação, margens negativas[100]. O produto "co-instalação física" teve margem positiva a qual, contudo, não compensa as margens negativas atrás referidas.

Face aos dados e considerações supra, o ICP-ANACOM não tem fundamentos que levem a propor uma alteração dos preços da ORALL, sem prejuízo de continuar a acompanhar atentamente esta matéria, nomeadamente à luz de novos dados de custeio ou conclusões de análise de "benchmark" em curso e a intervir caso tal se justifique.

5. DELIBERAÇÃO

Tendo em conta a análise efectuada e considerando que:

(a) O Grupo PT encontra-se sujeito, no que diz respeito à OLL, e em sequência da análise do mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo, entre outras, às obrigações de:

- Acesso e utilização de recursos de rede específicos;
- Transparência na publicação de informações, incluindo propostas de referência;
- Não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações;

(b) O ICP-ANACOM, na sua abordagem regulatória, deve ter em máxima conta as posições comuns do ERG, em particular, a "ERG common position on best practice in wholesale unbundled Access (including shared Access) remedies imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market – ERG (06) 70 Rev1", o "Report on ERG best practices on regulatory regimes in wholesale unbundled access and bitstream access" e os "Principles of implementation and best practice regarding LLU";

(c) O ICP-ANACOM deve proceder a uma reavaliação periódica das ofertas grossistas em geral e da ORALL em particular;

(d) Os princípios da transparência e da não discriminação impõem uma maior fiabilidade e consistência na informação prestada no âmbito da ORALL, informação que deve ser completa, clara e inequívoca;

(e) Os beneficiários da OLL deverão ter acesso a mais informação em matérias essenciais para o desenvolvimento da sua oferta e que têm impacto directo nas suas decisões de investimento, principalmente numa fase de investimento em NRA, garantindo-se um processo equilibrado, transparente, eficiente e previsível, eliminando-se entraves ao desenvolvimento do mercado de banda larga e da concorrência;

[100] Apenas a instalação da ligação interna apresentava margem positiva.

(f) O acesso a informação correcta e adequada, nomeadamente que permita informar claramente o utilizador final dos serviços que lhe podem ser prestados, é essencial para garantir uma boa experiência na contratação de serviços por parte do utilizador final, beneficiando todo o sector das comunicações electrónicas;

(g) São responsabilidades do ICP-ANACOM promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas, contribuir para o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia e defender os interesses dos cidadãos;

(h) Na sequência das diversas intervenções efectuadas pelo ICP-ANACOM no âmbito da ORALL, os operadores alternativos têm investido de modo significativo em infra-estruturas próprias, nomeadamente a nível de rede "core" e co-instalação em centrais da PTC, contribuindo assim para o desenvolvimento de ofertas inovadoras e atractivas para os clientes num quadro de concorrência acrescida e consequentemente para os objectivos da regulação consagrados na Lei;

(i) Importa salvaguardar, dentro de limites razoáveis, os investimentos efectuados pelos operadores e assegurar a sua continuidade e rentabilização a médio prazo, respeitando os princípios da proporcionalidade e da intervenção mínima necessária para atingir os objectivos pretendidos;

(j) A qualidade de serviço é uma matéria importante que tem repercussões no serviço prestado ao utilizador final, devendo-se evitar, nomeadamente, a sua interrupção e garantir-se a sua rápida reposição quando tal situação ocorre, tendo em conta os requisitos dos diversos serviços oferecidos aos clientes finais, justificando-se uma intervenção regulatória nesta matéria quando o distinto poder negocial das partes não permite atingir objectivos satisfatórios e em particular quando não se verifica qualquer alteração dos objectivos de desempenho ao longo dos anos;

(k) É necessário assegurar uma coerência entre as várias ofertas disponíveis, i.e., entre as condições praticadas no âmbito da OLL, da oferta "Rede ADSL PT" e do Serviço Universal, também no sentido de se promover um investimento sustentado e eficiente, por parte de todos os operadores, no desenvolvimento das suas redes e serviços, bem como de promover uma maior concorrência nos mercados;

(l) No cumprimento do princípio da não-discriminação, devem ser estabelecidos prazos razoáveis, no âmbito de um "*Service Level Agreement*" (SLA), suficientes, pelo menos, para permitir aos operadores beneficiários da OLL poderem concorrer com as ofertas do Grupo PT no mercado de retalho e para satisfazer as necessidades de diferentes tipos de clientes, nomeadamente através de serviços *Premium* e de atendimento urgente (solicitado caso a caso e pago por intervenção);

(m) Eventuais atrasos no fornecimento dos serviços ou na reposição do serviço têm um impacto negativo na actividade dos operadores beneficiários sendo necessário definir mecanismos dissuasores de incumprimentos dos objectivos definidos;

(n) O montante das compensações a suportar pela prestação de serviços com um nível inferior ao acordado deve ser apropriado ao nível de exigência da qualidade requerida

e definido de forma a constituir um incentivo para que o prestador cumpra os níveis de serviço objectivo, devendo depender do afastamento do objectivo estabelecido e estar associado aos lacetes afectados;

(o) O tempo de acesso a centrais em situações de emergência é matéria especialmente relevante para os utilizadores finais que deve ser revista no sentido de reduzir e diferenciar os prazos associados a esse acesso;

(p) A promoção da penetração da banda larga, através da prossecução do desenvolvimento da OLL em zonas de menor densidade populacional e/ou mais remotas, diminuindo as assimetrias entre os serviços disponíveis em zonas urbanas e outras zonas, pode passar por uma simplificação e, consequente, redução do custo incorrido no serviço de transporte de sinal;

(q) A ORALL já se encontra relativamente estabilizada, tanto ao nível dos processos como ao nível da procura, sendo que a sujeição do pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos ao envio de previsões por parte dos OPS é desproporcional e pode prejudicar o desenvolvimento eficiente das ofertas grossistas;

(r) Há necessidade de garantir a compatibilidade dos procedimentos seguidos na desagregação de um lacete com portabilidade com os procedimentos definidos no Regulamento de alteração do Regulamento n.º 58/2005;

(s) A melhoria da eficiência dos serviços grossistas, a eliminação de barreiras injustificadas e respectiva redução de custos é importante para garantir uma concorrência equilibrada, com benefícios claros para o utilizador final;

(t) Devem ser acordados procedimentos que garantam condições ambientais adequados à manutenção dos equipamentos co-instalados nas centrais da PTC e dos serviços neles suportados;

(u) Os desenvolvimentos a nível tecnológico aconselham a actualização das normas e tecnologias que podem ser suportadas nos lacetes desagregados;

(v) Devem ser criados mecanismos que minimizem as perturbações no utilizador final, nomeadamente a necessidade de o utilizador final se encontrar em casa aquando da desagregação de lacetes não activos;

(w) De acordo com o n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, sempre que as decisões a adoptar afectem o comércio entre os Estados-Membros, deve a ARN tornar acessível por meio adequado, simultaneamente à Comissão Europeia e às autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados-Membros, o projecto de decisão fundamentado indicando as informações que sejam confidenciais;

(x) Nos termos da Recomendação da Comissão 2008/850/CE, de 15 de Outubro, relativa às notificações, prazos e consultas previstos no artigo 7.º da Directiva 2002/21/CE do

Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, referente a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas[101], os projectos de medidas que alteram os pormenores técnicos de obrigações anteriormente impostas e não têm um impacto apreciável no mercado (por exemplo, actualizações anuais dos custos e estimativas dos modelos contabilísticos, prazos para apresentação de relatórios, prazos de entrega), devem ser comunicados à Comissão Europeia utilizando o formulário de notificação abreviado constante do Anexo II à supra referida recomendação;

(y) Por deliberação de 05.08.2009, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM decidiu proceder à audiência prévia das entidades interessadas quanto ao sentido provável da deliberação que se propunha adoptar, e que por decisão do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 25.08.2009, ratificada por deliberação de 02.09.2009, foi determinado o lançamento de consulta pública, constando os comentários recebidos, a respectiva análise e fundamentação da decisão do "Relatório da audiência prévia e da consulta pública sobre o sentido provável da decisão relativa às alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local";

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), e), f), h) e n) do n.º 1 do artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, no exercício das competências previstas nas alíneas b) e g) do artigo 9.º dos mesmos Estatutos, tendo em conta os objectivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e em execução das medidas determinadas na sequência da análise do mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo, delibera o seguinte:

1. Deve a PTC alterar a ORALL no prazo de 20 dias úteis, após a notificação da presente deliberação, tendo em conta o seguinte:

D 1. Deve a PTC reproduzir na ORALL os níveis de qualidade de serviço normal e *Premium* previstos na oferta "Rede ADSL PT", os quais devem estar operacionais e disponíveis para os beneficiários da oferta no prazo de 2 meses a contar da data de notificação da presente deliberação podendo este prazo ser prorrogado até mais 2 meses mediante justificação detalhada e aceite pelo ICP-ANACOM. Quaisquer diferenças entre os preços adicionais aplicáveis ao nível *Premium* na ORALL e os aplicáveis na oferta Rede ADSL PT, devem ser devida e detalhadamente fundamentadas, incluindo uma comparação entre os custos de ambas as ofertas e eventuais actividades ou recursos adicionais que a PTC necessite para prestar um nível de qualidade idêntico.

D 2. Deve a PTC remeter ao ICP-ANACOM, no prazo de 30 dias úteis, as condições aplicáveis a um serviço urgente, com objectivos pelo menos idênticos aos do serviço *Premium*, mas em que o prazo máximo é aplicável para 100% dos casos, em que se paga por intervenção, justificando detalhadamente junto do ICP-ANACOM os preços a aplicar bem como eventuais limitações que considere dever fixar para a

[101] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=732220.

implementação deste serviço e possíveis aspectos que contribuam para a redução do custo de implementação da solução.

D 3. Deve a PTC definir na ORALL um procedimento que permita aos operadores indicar/alterar o nível de qualidade que deve ser aplicado a cada lacete, o qual deve ser eficiente e possibilitar a identificação clara do momento a partir do qual um determinado nível de qualidade de serviço é activado ou desactivado. Este procedimento deve ser pelo menos tão eficiente como o já existente no atendimento dos níveis correspondentes na oferta grossista "Rede ADSL PT", definindo-se em 3 dias úteis o prazo mínimo de execução e em 3 meses o prazo mínimo de vigência.

O nível *Premium* não pode ser accionado para um lacete que esteja avariado (i.e., no âmbito de um processo de resolução de avarias).

D 4. A PTC deve introduzir na ORALL um objectivo mínimo para a disponibilidade do serviço de 99,90% para os lacetes enquadrados em níveis de qualidade de serviço *Premium*. Este objectivo mínimo está condicionado à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados do mesmo OPS com um SLA *Premium*, a definir, devendo a PTC fundamentar devidamente o valor do parque mínimo ao ICP-ANACOM.

D 5. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento dos prazos médios de reparação de avarias nos seguintes termos:

$Atraso_Médio_x \times Mensalidade_Lacete_x \times Número_Avarias_x$

Em que:

$Atraso_Médio_x$ – Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo médio de reparação de avarias efectivamente praticado pela PTC e o prazo médio de reparação de avarias definido na ORALL para um determinado parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

$Mensalidade_Lacete_x$ – Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS por um lacete que esteja integrado no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

$Número_Avarias_x$ – Corresponde ao número de avarias resultantes de causas imputáveis à PTC ocorridas no mês em consideração nos lacetes do tipo x.

D 6. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento dos prazos máximos de reparação de avarias nos seguintes termos:

$Atraso_{xi} \times Mensalidade_Lacete_x$

Em que:

$Atraso_{xi}$ – Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo de reparação de avarias para o lacete i, pertencente ao parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x, e o prazo máximo de reparação de avarias definido na ORALL para os lacetes com essa qualidade de serviço contratada.

$Mensalidade_Lacete_x$ – Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS por um lacete que esteja integrado no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

D 7. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento do nível de disponibilidade nos seguintes termos:

$F \times Desvio_Objectivo_x \times Mensalidade_Parque_x$

Em que:

F - Factor multiplicativo fixado em 2.

$Desvio_Objectivo_x$ – Corresponde à diferença entre o grau de disponibilidade praticado e o objectivo de disponibilidade definido na ORALL para um determinado parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

$Mensalidade_Parque_x$ – Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes que estejam integrados no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo x.

D 8. Deve a PTC introduzir na ORALL 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.

D 9. Deve a PTC alterar, na ORALL, as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos nos seguintes termos:

- Caso os OPS remetam à PTC as previsões de procura para os lacetes, nos termos e com a fiabilidade actualmente especificados na ORALL, beneficiam da totalidade das compensações definidas na ORALL;
- Caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORALL.

D 10. A PTC deve incluir na ORALL, central a central, os prazos máximos de acesso a centrais em situações de emergência (entre 2 e 6 horas lineares) aplicáveis ao conjunto de centrais onde os beneficiários da oferta têm equipamento co-instalado, devendo tal informação constar de uma *Extranet*, de acesso limitado aos OPS.

Considera-se situação de emergência como aquela em que se comprove que os utilizadores finais estão sem serviço ou que exista uma degradação da qualidade do serviço oferecida ao utilizador final.

D 11. A PTC deve remeter ao ICP-ANACOM, aquando da publicação da ORALL, a fundamentação detalhada para os novos tempos de acesso de emergência e eventuais preços adicionais.

D 12. Deve a PTC introduzir na ORALL compensações por incumprimento dos prazos de acesso às centrais em situações de emergência nos seguintes termos:

$Atraso_x \times Mensalidade_Lacetes_x \times Nr_Lacetes_Desagregados_x$

Em que:

$Atraso_x$ – Corresponde à diferença, em horas, entre o prazo de acesso efectivamente concedido para a central x e o prazo máximo de acesso em situação de emergência definido na ORALL para essa central x.

$Mensalidade_Lacetes_x$ – Corresponde à mensalidade média, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes desagregados na central x.

$Nr_Lacetes_Desagregados_x$ – Corresponde ao número de lacetes desagregados do OPS em questão na central x.

D 13. A PTC deve incluir na ORALL a definição do conceito de PA e de ponto de instalação (PI) de uma forma detalhada e inequívoca, identificando na informação a disponibilizar aos beneficiários da ORALL, através de acesso restrito, no prazo de 2 meses a contar da data de notificação da deliberação final, para cada PA:

- A respectiva designação e o código de identificação único;
- A identificação da morada, do código postal e das respectivas coordenadas geográficas do primeiro ponto de instalação (PI) associado ao PA, identificando o sistema de referência;
- Se é PA principal ou secundário e, no segundo caso, de que PA principal depende;
- O tipo (edifício próprio ou alugado, contentor ou armário) e viabilidade de co-instalação (para os casos já avaliados);
- A respectiva valência (STF, ADSL ou ambos);
- A área de central a que pertence;
- Se tem ou não MDF e, em caso afirmativo, a designação do MDF.

D 14. Em qualquer informação detalhada por PA a PTC deve identificar sempre os PA através de um código único.

D 15. Qualquer PA, seja principal ou não, é elegível para efeitos de desagregação do lacete local, podendo os OPS co-instalar-se em qualquer PA, física ou remotamente, salvo constrangimento técnico devidamente fundamentado, e solicitar a desagregação de lacetes.

D 16. Deve a PTC incluir, na ORALL, na ligação de cabo externo no âmbito do serviço de co-instalação remota, um cabo de capacidade adequada para ligação a PA Secundários e a armários de rua.

D 17. A PTC deve definir de modo detalhado, na ORALL, os conceitos de PA, MDF, unidade remota e armário de rua e estabelecer a relação entre os mesmos.

D 18. Deve a PTC disponibilizar informação sobre o número de armários de rua, por PA.

D 19. Toda a informação actualmente disponibilizada e desagregada por MDF deve ser desagregada por PA, e estar actualizada e disponível para os beneficiários da oferta no prazo de 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final. Tal informação deve ser actualizada com uma periodicidade trimestral.

D 20. Tendo em conta o actual âmbito da ORALL, a informação sobre o número de lacetes locais em utilização, número de pares no repartidor, número de pares em exploração e número de linhas de reserva deve referir-se exclusivamente a lacetes metálicos.

D 21. A "*informação, MDF a MDF, relativa à numeração associada às UR dependentes de um determinado MDF*", deve ser substituída por "*informação, PA a PA principal, relativa à numeração associada aos PA secundários dependentes de um determinado PA principal*".

D 22. Deve a PTC disponibilizar, a pedido das beneficiárias, e no prazo de 3 meses contado a partir da data da notificação da decisão final, informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura dos PA (através de mapa adequado, indicação de coordenadas dos pontos limítrofes ou códigos postais a sete dígitos), optando pela solução que minimize os custos e apresentando ao ICP-ANACOM justificação devidamente detalhada para eventuais custos de disponibilização desta informação.

D 23. Deve a PTC incluir na ORALL a atribuição de uma compensação por cada prestação de informação incorrecta relativamente à numeração associada a determinado PA, devidamente comprovada, no valor de 76 euros. A informação deve ter uma actualização mínima trimestral sendo que eventuais informações incorrectas que possam ser fundamentadas com alterações decorrentes durante esse período mínimo trimestral não serão contabilizadas para efeitos dessas compensações.

D 24. A PTC deve passar a disponibilizar aos beneficiários da ORALL através de acesso pelo portal *wholesale*, no prazo de 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final, a informação actualmente disponibilizada no âmbito da oferta "Rede ADSL PT" relativa aos resultados, para um dado lacete, dos testes teóricos de cobertura ADSL/ADSL2+/M (débitos de 256 Kbps até 24 Mbps), com a indicação de "viável", "não viável" ou "inconclusivos".

D 25. A PTC deve passar a disponibilizar aos beneficiários da ORALL através de acesso pelo portal *wholesale*, no prazo de 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final, informação, para um dado lacete activo, sobre o respectivo comprimento e os níveis de atenuação.

D 26. A PTC deve rever os preços dos testes de qualificação e remeter ao ICP-ANACOM a respectiva fundamentação detalhada descrevendo circunstanciadamente todos os custos relevantes, aquando da publicação da ORALL revista na sequência desta decisão, devendo ainda informar, com o detalhe adequado, esta Autoridade sobre os procedimentos que efectua no âmbito da oferta "Rede ADSL PT", no tocante aos testes ao lacete local, incluindo testes de qualificação.

D 27. No caso de deslocalização de lacetes por motivos imputáveis à PTC, e para PA onde existam operadores co-instalados, deve a PTC efectuar um pré-aviso com um prazo mínimo de:

- 12 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar inferior a 1/3 do total de lacetes activos nesse PA;
- 36 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 1/3 e inferior a 2/3 do total de lacetes activos nesse PA;
- 60 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 2/3 do total de lacetes activos nesse PA (incluindo a desactivação do próprio PA), reduzindo-se esse prazo para 36 meses se for garantido um acesso activo equivalente.

D 28. Em simultâneo com o pré-aviso referido em D 27, deve a PTC remeter aos operadores beneficiários da ORALL indicação da possibilidade de manter os serviços de desagregação do lacete a partir da central original bem como a informação relevante para a avaliação da viabilidade económica da co-instalação para os novos PA para os quais os lacetes são deslocalizados, incluindo:

- o código e a designação dos PA de origem,
- o código e a designação nos novos PA (com a respectiva localização e área de cobertura devidamente georreferenciadas) e/ou de PA existentes para os quais serão deslocalizados lacetes,
- a informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes a deslocalizar do PA de origem,
- a informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes para cada PA de destino e
- o ano previsto para a deslocalização.

Com 2 meses de antecedência, a PTC deve remeter a informação exacta sobre o número de lacetes a deslocalizar para o PA de destino e respectiva numeração e a indicação da data prevista para a conclusão dos trabalhos de deslocalização.

D 29. Caso haja intenções firmes por parte dos operadores em se co-instalarem num novo PA, deve a PT ter em devida consideração o interesse manifestado aquando do

dimensionamento do mesmo, incluindo o dimensionamento de eventuais novas condutas (garantindo, sempre, a oferta de fibra escura caso não haja espaço em conduta).

D 30. Deve a PTC acordar com os operadores beneficiários da ORALL – apresentando para o efeito uma proposta no prazo de 4 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final – os princípios gerais a seguir no planeamento e as condições técnicas em caso de eventual necessidade de deslocalização de equipamentos (já) co-instalados nas centrais e eventual migração de acessos/clientes, assegurando o mínimo de interrupções de serviço, sem prejuízo para a intervenção desta Autoridade caso não haja acordo entre as partes. As condições específicas a concretizar em relação a um dado PA deverão seguir os princípios gerais e as condições técnicas acordados e ser estabelecidas com 4 meses de antecedência face à data de deslocalização do equipamento.

D 31. Lacetes já desagregados não deverão poder ser deslocalizados sem a verificação da possibilidade de acesso alternativo (i.e., a vontade já manifesta pelo utilizador final deve prevalecer), salvo impedimento forte de ordem técnica ou de optimização da rede, que impeça a manutenção dos lacetes desagregados no PA original e devidamente fundamentado caso a caso junto do operador beneficiário e do ICP-ANACOM que poderá deliberar sobre essas situações.

D 32. Deve a PTC, no que diz respeito ao processo de desagregação de lacetes com portabilidade:

- Reduzir o prazo máximo de confirmação da encomenda e agendamento da desagregação por parte dos operadores beneficiários de 4 para 3 dias úteis;

- Definir que a transferência do lacete deve ocorrer no período da janela de portabilidade acordada com o OPS, devendo o pedido de portabilidade do número ser efectuado com, pelo menos, 7 dias úteis de antecedência relativamente à primeira opção de janela proposta, aplicando-se os restantes procedimentos estabelecidos no Anexo 7 da ORALL.

D 33. Deve a PTC eliminar quaisquer restrições à instalação das fibras ópticas dos beneficiários da ORALL por técnicos destes nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC e à utilização de calhas técnicas, por forma a permitir a extensão da fibra óptica dos OPS desde a CVP até ao espaço de co-instalação, devendo incluir as respectivas condições e procedimentos na ORALL, remetendo, ao mesmo tempo, fundamentação para eventuais preços adicionais ao ICP-ANACOM, aquando da publicação da ORALL.

D 34. Deve a PTC introduzir na ORALL um serviço de ligação a módulos não adjacentes, independentemente de se tratar de módulos de um mesmo, ou de diferentes, operadores, apresentando a respectiva fundamentação para os preços ao ICP-ANACOM.

D 35. Sem prejuízo para um acordo entre as partes, deve a PTC incluir na ORALL as condições aplicáveis à climatização em espaço aberto, devendo seguir os seguintes princípios:

- O OPS (ou vários OPS, caso tenham requisitos semelhantes) deve indicar à PTC a melhoria das condições ambientais que pretende que sejam prestadas no local ocupado por si ou por vários OPS;
- A PTC deve apresentar, no prazo de 20 dias úteis, uma proposta que inclui orçamento global detalhado e orientado para os custos e tempo de execução previsto para a realização das obras;
- O OPS que solicitou as melhorias deve avaliar, num prazo máximo de 15 dias úteis após a recepção do orçamento da PTC, se aceita o orçamento proposto, o que, em caso afirmativo, constitui uma encomenda formal;
- O OPS que solicitou as melhorias será o responsável pelo pagamento integral dos trabalhos à PTC, podendo, caso o entenda, acordar com outros OPS que se encontrem no mesmo local a repartição do respectivo custo – essa repartição é realizada directamente pelos OPS, sem a intervenção da PTC.

D 36. Deve a PTC incluir na ORALL a possibilidade de utilização, no seu âmbito, de quaisquer tecnologias/plataformas que estejam em conformidade com as normas internacionais aplicáveis definidas no âmbito do ITU-T, ETSI ou IEEE, salvo impedimento de ordem técnica devidamente fundamentado caso a caso, comunicado ao interessado e ao ICP-ANACOM no prazo máximo de 20 dias úteis após o pedido.

Deverá a PTC promover, no prazo de 60 dias úteis, um acordo sobre um plano de frequências, para as tecnologias que se justifiquem, atenta a respectiva procura e o nível de interferências que possam causar, que minimize possíveis interferências com a utilização em simultâneo com as restantes tecnologias definidas no âmbito do ITU-T, a seguir por todos os operadores, incluindo as empresas do Grupo PT. Na ausência de entendimento, o ICP-ANACOM poderá intervir.

D 37. A PTC deve desagregar os lacetes não activos na central e na rede local previamente ou simultaneamente à intervenção nas instalações do cliente.

D 38. A PTC deve incluir na ORALL um mecanismo simples e eficiente de reagendamento da desagregação de lacetes não activos para as situações em que a instalação/desagregação não ocorreu, quer por motivos imputáveis a si própria, quer por motivos imputáveis ao OPS ou ao utilizador final. É admissível um reagendamento por não desagregações decorrentes de motivos imputáveis ao OPS ou ao utilizador final, não se admitindo qualquer limite a reagendamentos por não desagregações decorrentes de motivos imputáveis à PTC. O prazo máximo para efectuar o reagendamento é de 5 dias úteis, devendo o mesmo ser efectuado o mais rapidamente possível.

D 39. A PTC deve alterar o prazo para que os OPS remetam à PTC os resultados do teste, de 10 dias úteis para 15 dias úteis incluindo também a possibilidade de os OPS enviarem os resultados dos testes até 15 dias úteis após a alteração de um nível de serviço para outro num determinado lacete.

D 40. Salvo acordo em contrário, a PTC deve aceitar os resultados dos testes efectuados pelos OPS, desde que utilizando a metodologia DELT, não devendo impor restrições injustificadas aos respectivos métodos de medição, salvo objecções devidamente fundamentadas.

D 41. A PTC deve assegurar, no mínimo, aquando da reposição do lacete após operações de reparação ou manutenção, os níveis transmitidos pelos OPS aquando do envio dos resultados do teste, devendo também remeter o resultado das medidas após a reparação de uma avaria.

D 42. A PTC deve justificar detalhadamente os preços apresentados, tendo por base os custos, descrevendo com detalhe as actividades desenvolvidas, os tempos de execução, a categoria dos técnicos que as executam e o respectivo custo horário, bem como eventuais custos de material ou *software* associados e todo e qualquer pressuposto ou estimativa efectuado, para ponderação de eventual mecanismo de repartição de custos.

2. Recomendar que o técnico da PTC, ou pessoal por esta subcontratado, informe o OPS, preferencialmente 1 hora antes da deslocação às instalações do cliente, sobre essa deslocação, podendo para o efeito utilizar um número gratuito do OPS.

3. Notificar a Comissão Europeia, nos termos do n.º 3 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

APÊNDICE 1

QUALIDADE DE SERVIÇO A NÍVEL RETALHISTA

Serviço de voz

A deliberação de 30.03.2006 definiu os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao prestador de serviço universal e os correspondentes objectivos de desempenho[102]. No que respeita aos níveis associados à reparação de avarias, tanto na rede local como outras avarias, está estabelecido o seguinte (anexo 3 da deliberação mencionada):

Tabela 10. Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2) – objectivos e desempenho

Indicador	Objectivo anual	2008
Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,13

Tabela 11. Tempo de reparação de avarias (PQS3) – objectivos e desempenho

Indicador	Objectivo	2008
(a1) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	72	74
(a2) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	165	139
(b1) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	47	44
(b2) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	108	93
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus clientes (%)	80	68

Serviço de acesso à Internet em banda larga e de IP-TV

A informação constante na tabela seguinte foi obtida através da linha de apoio a clientes da PTC (16200) no dia 15.06.2009:

Tabela 12. Tempos de reparação do de acesso à Internet em banda larga e de IP-TV obtida através da linha de apoio a clientes da PTC (16200)

Serviço	Garantia de reparação dada ao utilizador final
Internet de banda larga (Sapo)	48 horas corridas
IP-TV (Meo)	48 horas corridas

[102] Tanto as definições como os métodos de medição (os quais seguem a versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1) são conformes com o regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, com as adaptações necessárias resultantes de o serviço telefónico prestado num local fixo, no âmbito do serviço universal, a abranger apenas acessos analógicos.

APÊNDICE 2

QUALIDADE DE SERVIÇO A NÍVEL GROSSISTA

Oferta grossista "Rede ADSL PT"

Tabela 13. Níveis de reparação de avarias definidos na oferta "Rede ADSL PT"

Serviço	Nível definido		
	Normal	MAX8HU	MAX12HL
Prazo médio de reparação de avarias (100% dos casos)	8 h.u.	4 h.u.	6 h.l.
Prazo máximo de reparação de avarias (95% dos casos)	28 h.u.	8 h.u.	12 h.l.
Preço adicional mensal	€ 0	€ 2,50	€ 5,00
Activação adicional	€ 0	€ 12,47	€ 12,47
Disponibilidade do serviço	99,00%	99,5%	99,5%

Nota: h.l. = horas lineares e h.u. = horas úteis.

Tabela 14. Prática da PTC quanto à qualidade de serviço no 4.º trimestre de 2008[103]

Serviço	Níveis Realizados – 2008		
	Outubro	Novembro	Dezembro
Quantidade de avarias (% parque médio)	1,20%	1,04%	0,91%
Tempo médio linear	43,7	41,6	59,4
Tempo médio útil	11,3	10,7	12,3
Disponibilidade	99,93%	99,94%	99,93%

Oferta do lacete local (OLL)

Tabela 15. Níveis de serviço objectivo e realizados relativos à reparação e disponibilidade do lacete

Parâmetros ORALL	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis realizados
			4.º T 2008
IQSL1 – Prazo de reparação	10 h.u.	90%	5,7
IQSL2 – Disponibilidade do lacete	99,50%	100%	99,96%

[103] Não estão disponíveis dados desagregados por nível de qualidade de serviço. Os dados apresentados referem-se a todos os acessos disponibilizados através da oferta "Rede ADSL PT", independentemente do nível de qualidade de serviço contratado. Apesar de existirem dados grossistas mais recentes, optou-se por apresentar todos os dados ao final de 2008, por uma questão de comparabilidade com os dados retalhistas.

Tabela 16. PQS2 – Prazo de Reparação de avarias

Tipo de contrato	Tipo de circuito		Objectivo	Ocorrência
Base	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)		6 horas	80%
	Circuitos para interligação de tráfego	Circuitos de Interligação	6 horas	80%
		Extensões internas para interligação	4 horas	80%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%
Rede de Circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%
	Circuitos para interligação de tráfego	Circuitos de Interligação	6 horas	80%
		Extensões internas para interligação	4 horas	80%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%
Grande Rede de Circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	4 horas	80%
			24 horas	98%
		155 Mbps	24 horas	90%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		4 horas	90%
			12 horas	98%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%

Tabela 17. PQS3 – Grau de disponibilidade

Tipo de contrato	Tipo de circuito		Objectivo
Base	Circuitos extremo-a-extremo e parciais		99,00%
	Circuitos para interligação de tráfego		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,50%
Rede de Circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	99,50%
		155 Mbps	99,99%
	Circuitos para interligação de tráfego		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,50%
Grande Rede de circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	99,85%
		155 Mbps	99,99%
	Circuitos para interligação de tráfego		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,85%

APÊNDICE 3

COMPENSAÇÃO POR INCUMPRIMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NA OFERTA "REDE ADSL PT"

Reparação de avarias

Fórmulas na oferta "Rede ADSL PT":

Normal:

$$\frac{HU}{22\times 8}\times\sum_{n=1}^{k} Ac_Loc_Parque_Classe_NORMAL(n)\times \mathrm{Pr}eço_Mens_Classe(n)$$

MAX8HU:

$$\frac{HU}{22\times 8}\times\sum_{n=1}^{k} Ac_Loc_Parque_Classe_MAX8HU(n)\times \mathrm{Pr}eço_Mens_Classe(n)$$

MAX12HL:

$$\frac{HU}{30\times 24}\times\sum_{n=1}^{k} Ac_Loc_Parque_Classe_MAX12HL(n)\times \mathrm{Pr}eço_Mens_Classe(n)$$

Em que:

- *"HU" é a diferença, em horas úteis, entre o prazo máximo efectivamente realizado e o nível de Qualidade de Serviço;*
- *"HL" é a diferença, em horas lineares, entre o prazo máximo efectivamente realizado e o nível de Qualidade de Serviço;*
- *"Ac_Loc_Parque_Classe_NORMAL(n)" corresponde ao número de Acessos Locais da Classe (n) em parque no mês em análise com o nível de reposição de serviço "NORMAL";*
- *"Ac_Loc_Parque_Classe_MAX8HU(n)" corresponde ao número de Acessos Locais da Classe (n) em parque no mês em análise com o nível de reposição de serviço "MAX8HU";*
- *"Ac_Loc_Parque_Classe_ MAX12HL (n)" corresponde ao número de Acessos Locais da Classe (n) em parque no mês em análise com o nível de reposição de serviço "MAX12HL";*
- *"Preço_Mens_Classe(n)" corresponde ao preço mensal de um Acesso Local da Classe (n);*
- *k representa o número total de Classes disponíveis.*

Disponibilidade do lacete

Tabela 18. Compensações por incumprimento da disponibilidade de serviço

Nível de Qualidade de Serviço	Compensações
Disponibilidade de Serviço – NORMAL	
93% ≤ Disponibilidade de serviço <99%	3% da facturação do mês seguinte
Disponibilidade de serviço <93%	5% da facturação do mês seguinte
Disponibilidade de Serviço – MAX8HU e MAX12HL	
93% ≤ Disponibilidade de serviço <99,5%	3% da facturação do mês seguinte
Disponibilidade de serviço <93%	5% da facturação do mês seguinte

APÊNDICE 4

SINCRONISMO ENTRE A DESAGREGAÇÃO E A PORTABILIDADE

Figura 3. Representação esquemática dos processos de desagregação de um lacete com portabilidade (situação actual do regulamento da portabilidade e da ORALL) (com ε = 0 e ε = 2)

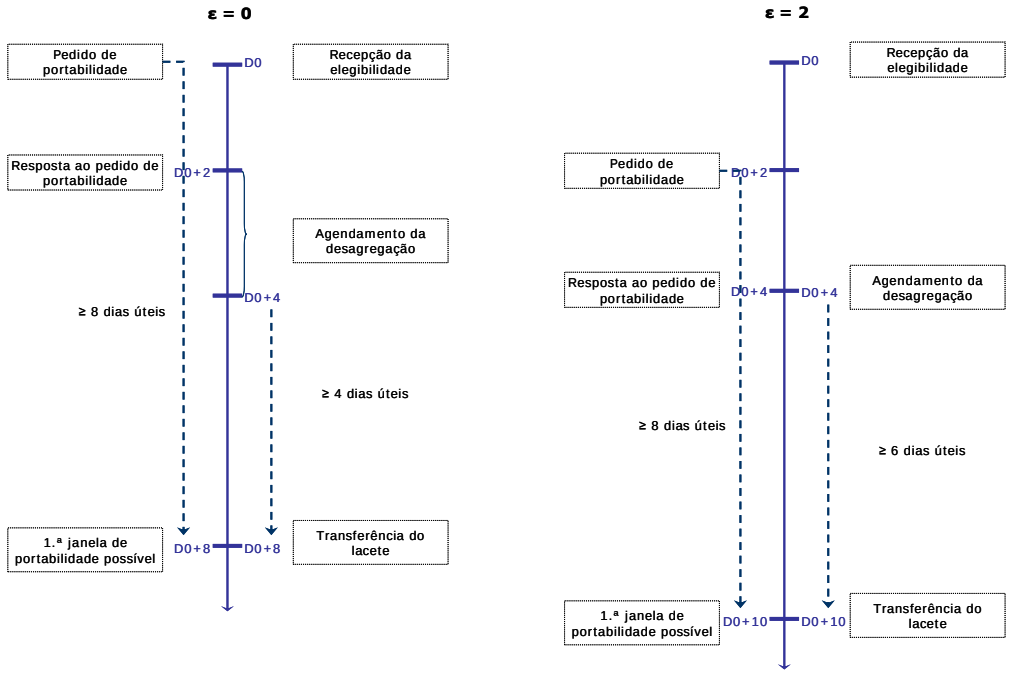
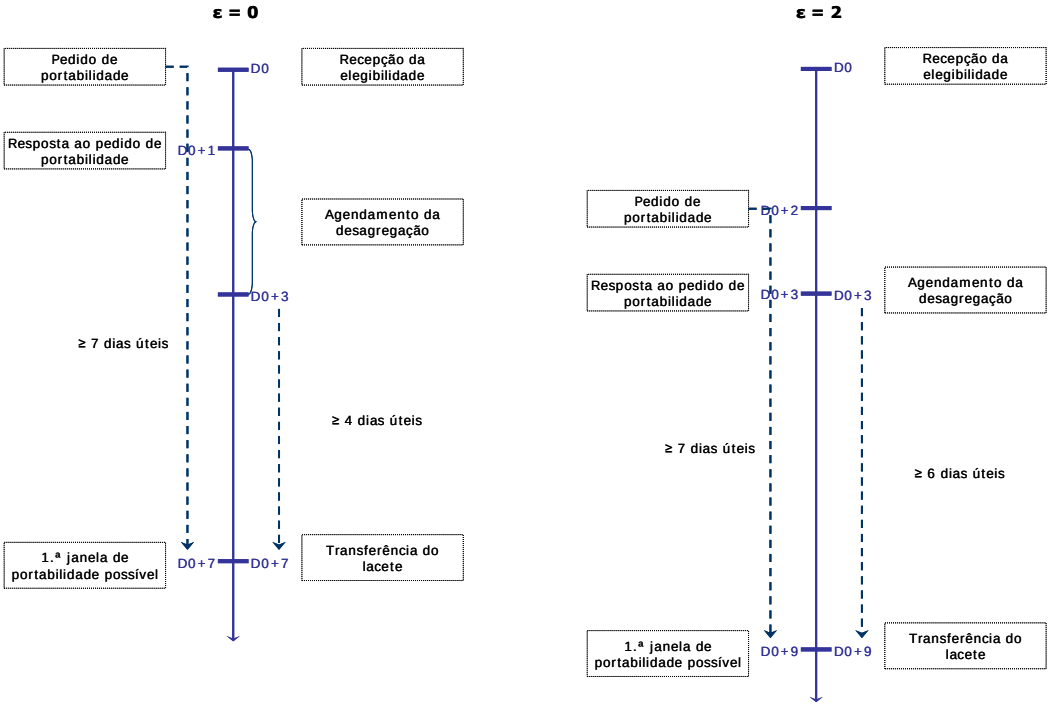



Figura 4. Representação esquemática dos processos de desagregação de um lacete com portabilidade (alterações ao regulamento da portabilidade e alterações propostas à ORALL) (com ε = 0 e ε = 2)