

COMPENSAÇÕES PELO INCUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE FORNECIMENTO NO ÂMBITO DA OLL

O Regulamento (CE) n.º 2887/00 do Parlamento Europeu e do Conselho prevê, no considerando 10 e no ponto D.2 do anexo ao mesmo diploma, que a Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL) a apresentar pelo operador notificado contemple, sempre que adequado, compensações pelo incumprimento dos prazos de resposta aos pedidos de fornecimento.

Esta matéria foi objecto de Deliberação da Autoridade Nacional de Comunicações em 28/06/01, no quadro das “Alterações a Introduzir na Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local 2001”, não tendo a PT Comunicações, S.A., até à data, integrado tal matéria na ORALL.

A ausência de previsão de compensações no âmbito da ORALL, não compromete o operador notificado a cumprir, de uma forma clara e inequívoca, os níveis de qualidade de serviço definidos na ORALL. Assim, quaisquer incumprimentos neste âmbito prejudicam a oferta e imagem dos Outros Operadores Licenciados (OOLs) na prestação do serviço, afectando a confiança do utilizador e tendo um impacto directo na disseminação da oferta.

Por este motivo, entende-se que no momento actual de implementação da OLL é adequado proceder à definição dos montantes das compensações pelo incumprimento dos prazos de resposta aos pedidos de fornecimento, os quais, além de constituírem um incentivo ao cumprimento dos objectivos definidos, devem ser proporcionais às perdas incorridas pelo OOL.

Tendo em conta a escassez de informação actualmente disponível, para estimar as receitas expectáveis dos OOLs e, em consequência, as suas perdas potenciais, tem-se como referência um conjunto de serviços actualmente prestados e que são similares àqueles que na sequência da desagregação do lacete local serão prestados pelos novos operadores. Assim, admitem-se as seguintes hipóteses:

- (a) a oferta de Acesso Completo poderá ser avaliada, nesta fase, com base em estimativas relativas aos serviços prestados no retalho suportados no serviço “Rede ADSL PT”;
- (b) os preços dos serviços baseados na OLL poderão ser similares aos preços dos serviços actualmente oferecidos no mercado, podendo concorrer com os serviços suportados na oferta “Rede ADSL PT” e no SFT;
- (c) os clientes dos OOLs estarão, numa primeira fase, distribuídos uniformemente por serviços similares aos serviços actualmente prestados no retalho suportados no serviço “Rede ADSL PT”;

(d) às receitas perdidas devem ser adicionados os danos adicionais sofridos pelo OOL que admitem-se originarem um prejuízo equivalente. De facto, além das receitas perdidas devidas aos clientes não servidos no lapso de tempo relativo ao atraso, há que considerar outras situações que podem ocorrer: (i) receitas perdidas de clientes que, devido ao atraso, já não pretendem o serviço; (ii) receitas perdidas de clientes que, devido ao atraso, optam por se associar a ofertas de retalho de operadores concorrentes baseadas na oferta “Rede ADSL PT”; (iii) desistência de potenciais utilizadores do serviço em virtude da comunicação por terceiros da experiência negativa observada com o OOL em questão. Neste momento é difícil estimar a probabilidade de ocorrência de cada uma destas situações.

No caso da co-instalação, haverá um montante de receitas perdidas que será proporcional, além do número de dias em atraso, ao número de utilizadores potenciais do serviço.

Também neste caso, atendendo à escassez de informação disponível, admitem-se as seguintes hipóteses: (i) numa fase inicial, a adesão ao serviço, por operador, será similar à ocorrida no 1º semestre de 2001, para os serviços ADSL actualmente prestados pela subsidiária do operador histórico no mercado residencial. Será expectável que com a concorrência nos serviços de banda larga, a publicitação e a disseminação da oferta e o desenvolvimento de conteúdos multimedia, o número de adesões aos serviços DSL possa vir a aumentar significativamente. Aliás, a própria Portugal Telecom reconhece, no relatório e contas relativo ao primeiro semestre de 2001, que “a procura de acesso Internet de banda larga tem registado um arranque lento”, pelo que é provável que tal venha a ser incrementado. Estes valores podem ainda ser conservadores face aos valores de penetração dos serviços DSL nos restantes Estados-Membros da União Europeia; (ii) tendo em conta que, numa fase inicial, serão disponibilizadas as centrais prioritárias para os OOLs, pelo que é expectável que correspondam às centrais de maior interesse para o utilizador final:

(e) as centrais que a PT Comunicações, S.A. abriu em 2001, para a oferta “Rede ADSL PT” (70 centrais), foram atribuídas homoganeamente ao longo de 2001;

(f) os clientes encontram-se uniformemente distribuídos pelas centrais em causa.

De acordo com os referidos pressupostos, é possível estimar o número médio potencial de clientes por dia e por central que cada operador terá no âmbito da OLL. Este valor deverá ser ponderado, central a central, tendo em conta o número de clientes existente por central da PT Comunicações, S.A.

Finalmente, entende-se que, nesta fase, é adequado fixar um limite máximo para as compensações individuais, por forma a salvaguardar situações anómalas.

Em 22/11/2001, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações aprovou um projecto de decisão referente a compensações pelo incumprimento dos prazos de resposta aos pedidos de fornecimento no âmbito da OLL, tendo procedido à audiência prévia das entidades interessadas, nos termos do Código de Procedimento Administrativo.

Neste contexto, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações, nos termos da alínea a), do n.º 2 e do n.º 3 do artigo 4º do Regulamento (CE) n.º 2887/00 do Parlamento Europeu e do Conselho, deliberou, em reunião ordinária realizada em

14/02/2002, determinar que a PT Comunicações, S.A. altere a ORALL, no prazo de 10 dias, de acordo com as seguintes regras:

1. Caso o objectivo, por operador, definido na Deliberação de 28/06/01, não tenha sido atingido, por razões exclusivamente imputáveis à PT Comunicações, S.A. ou a empresas suas subcontratadas, e exceptuando-se razões de força maior, esta entidade deve compensar o operador em causa, nos seguintes termos:

INDICADORES PARA O SERVIÇO DE ACESSO AO LACETE LOCAL		COMPENSAÇÃO POR LACETE
VERIFICAÇÃO DE DADOS DO CLIENTE E ELEGIBILIDADE		$d \times l$
ENSAIOS E TESTES		
PRAZO DE FORNECIMENTO		
PRAZO DE TRANSFERÊNCIA AP A AC		$d \times \frac{l}{3}$
INDICADORES PARA O SERVIÇO DE CO-INSTALAÇÃO		COMPENSAÇÃO POR OOL ENVOLVIDO E POR CENTRAL
PRAZO DE FORNECIMENTO DA SDO		$\frac{d}{2}(d+1) \times c \times k \times l$
PRAZO DE FORNECIMENTO DE MÓDULOS EM SDO EXISTENTE		
PRAZO PARA FORNECIMENTO DE CABO EXTERNO (600 PARES)		

INDICADORES PARA O SERVIÇO DE TRANSPORTE DO SINAL		COMPENSAÇÃO POR OOL ENVOLVIDO E POR CENTRAL
PRAZO DE FORNECIMENTO	CAIXA DE OPERADORES A INSTALAR	$\frac{d}{2}(d+1) \times c \times k \times l$
	CAIXA DE OPERADORES JÁ FUNCIONAL	

Em que

d , é o número de dias úteis de atraso na central em causa;

l , é a compensação por dia útil de atraso por lacete, avaliada em €7,50 (1.503\$);

c , é o número médio potencial de clientes por dia e por central que cada operador terá no âmbito da OLL. Considera-se, nesta fase, para o efeito, $c = 1$, com base nos pressupostos (e) e (f);

$k = \frac{u}{m}$, factor associado ao número de clientes existente por central (arredondado à décima mais próxima)

u , é o número de acessos ligados da PT Comunicações, S.A. na central em causa.

m , é o número médio de acessos ligados da PT Comunicações, S.A. por central. Considera-se, numa primeira fase, em que são disponibilizadas as centrais PGI, $m = 20.000$;

NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO		COMPENSAÇÃO
SERVIÇO DE AC AO LACETE LOCAL	IQSL1 – PRAZO DE REPARAÇÃO	Valor que, com base na prestação mensal associada ao lacete local, corresponder à duração da indisponibilidade verificada (além do nível indicado).
	IQSL2 – DISPONIBILIDADE DO LACETE	
SERVIÇO DE TRANSPORTE DO SINAL	IQSL3 – PRAZO DE REPARAÇÃO	Valor que, com base na prestação mensal associada ao lacete local, corresponder à duração da indisponibilidade verificada (além do nível indicado), multiplicado pelo número de lacetes afectados.
	IQSL4 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE DO SINAL	

2. O limite da compensação por cada incumprimento é: i) o preço de cada serviço, no caso de incumprimento nos indicadores para o serviço de acesso ao lacete local, e ii) 20% do preço, no caso de incumprimento nos indicadores para os serviços de co-instalação e serviço de transporte do sinal.
3. Os objectivos devem ser analisados semestralmente e os eventuais acertos de contas devem ser efectuados, no máximo, no mês seguinte à notificação que lhe tenha sido dirigida pelo OOL, relativamente ao semestre anterior. A avaliação para o primeiro semestre de 2002 deverá ser efectuada a partir de 1 de Março (portanto com base nos 4 meses entre 01/03 e 30/06).
4. Nas situações em que o indicador tenha sido definido para 95% dos casos, esta percentagem deve-se reportar à relação entre o número de unidades fornecidas a um dado operador no prazo definido e o número de unidades solicitadas pelo mesmo operador. Caso exista incumprimento do nível de serviço definido, as compensações devem ser aplicadas à totalidade das unidades em atraso para o operador em questão.
5. Os valores agora fixados, bem como os indicadores e níveis de qualidade de serviço definidos na Deliberação de 28/06/01, poderão vir a ser revistos ou completados, tendo em conta a evolução da oferta e a experiência entretanto adquirida.