

DELIBERAÇÃO RELATIVA À PUBLICITAÇÃO DOS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS OFERTAS GROSSISTAS

– ORALL, ORCA, ORAC, REDE ADSL PT E ORLA –

1. ENQUADRAMENTO

O ICP-ANACOM tem vindo a recolher periodicamente informação sobre os níveis de qualidade dos serviços prestados pela PT Comunicações, S.A. (PTC) ao abrigo de várias ofertas grossistas reguladas, entre as quais, a ORLA¹, a oferta "Rede ADSL PT", a ORALL², a ORCA³ e a ORAC⁴.

A necessidade de recolha dessa informação está devidamente explicitada em deliberações do ICP-ANACOM e nas análises de mercado associadas a cada uma daquelas ofertas (com excepção da ORAC⁵), nomeadamente, nas análises dos designados mercados 1⁶, 2⁷, 11⁸, 12⁹, 13¹⁰ e 14¹¹, da Recomendação 2003/311/CE, da Comissão Europeia (CE), de 11 de Fevereiro de 2003¹².

Em Dezembro de 2007, a CE publicou a Recomendação sobre mercados relevantes revista¹³ definindo novos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações electrónicas susceptíveis de regulamentação *ex-ante*. Os mercados incluídos na Recomendação em vigor estão relacionados com as ofertas grossistas consideradas na presente deliberação, incluindo a ORAC que poderá estar enquadrada no mercado 4¹⁴.

No âmbito das referidas análises o ICP-ANACOM manteve a obrigação de não discriminação, que recai sobre as empresas do Grupo PT que oferecem os referidos serviços. A imposição de uma obrigação de não discriminação impediria, em tese, entre outros problemas, a utilização discriminatória ou retenção de informação, a discriminação pela qualidade, as táticas de atraso e as exigências indevidas, além da possibilidade de discriminação ao nível dos preços. Por exemplo, uma eventual oferta, por parte de um operador com poder de mercado significativo (PMS), a outras empresas do seu Grupo ou

¹ Oferta de Realuguer da Linha de Assinante.

² Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local.

³ Oferta de Referência de Circuitos Alugados.

⁴ Oferta de Referência de Acesso a Condutas.

⁵ A obrigação de disponibilização, por parte da PTC, do acesso a condutas, postes e outras instalações e locais de que seja proprietária ou cuja gestão lhe incumba decorre do contrato de concessão e do definido na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (n.º 1, do artigo 26.º), estando também estipulado na mesma lei que os termos e condições constantes na oferta de acesso às condutas, disponibilizada pela PTC, devem ser definidas pelo ICP-ANACOM.

⁶ Acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais.

⁷ Acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes não residenciais.

⁸ Fornecimento grossista de acesso desagregado (incluindo acesso partilhado) a lacetes e sub-lacetes metálicos para oferta de serviços em banda larga e de voz.

⁹ Fornecimento grossista de acesso em banda larga.

¹⁰ Mercado grossista dos segmentos terminais de linhas alugadas.

¹¹ Mercado grossista dos segmentos de trânsito de linhas alugadas.

¹² Disponível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=275537>.

¹³ Recomendação 2007/879/CE, de 17 de Dezembro de 2007. Disponível em: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/doc/library/proposals/879/l_34420071228pt00650069.pdf.

¹⁴ Fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo.

às próprias divisões/departamentos de melhores condições do que aquelas que oferece aos operadores alternativos (adiante designados por operadores e prestadores de serviços – OPS) colocaria estes últimos, à partida, numa posição de desvantagem concorrencial substancial.

A este respeito a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro indica¹⁵ que a imposição da obrigação de não discriminação “consiste, nomeadamente, na exigência de, em circunstâncias equivalentes, aplicar condições equivalentes a outras empresas que ofereçam serviços equivalentes e prestar serviços e informações a terceiros, em condições e com qualidade idênticas às dos serviços e informações oferecidos aos seus próprios departamentos ou aos departamentos das suas filiais ou empresas associadas”.

A obrigação de não discriminação foi, no âmbito das análises de mercado, acompanhada por uma obrigação de transparência no sentido de se monitorizar o cumprimento da primeira.

A informação actualmente recolhida para efeitos de acompanhamento e monitorização do princípio de não discriminação encontra-se identificada no **Apêndice 1**.

Com a presente deliberação pretende-se:

- fomentar uma maior transparência para o mercado, no tocante aos níveis de qualidade de serviço praticados pela PTC, quer aos próprios serviços, ou a empresas subsidiárias ou associadas, quer às restantes empresas beneficiárias das suas ofertas, permitindo uma melhor avaliação do princípio da não discriminação;
- uniformizar os modos e prazos de envio e divulgação da informação recolhida, possibilitando a existência de uma maior eficiência e consistência nesta actividade;
- actualizar, sistematizar e simplificar a informação recolhida face à experiência adquirida e aos desenvolvimentos ocorridos no mercado, os quais determinam a necessidade de uma revisão global dos requisitos estabelecidos nesta matéria de modo individualizado;
- alinhar os procedimentos nesta matéria com as melhores práticas europeias e, em particular, com as orientações definidas pelo grupo de reguladores europeus (ERG);

Esta deliberação não prejudica, naturalmente, o direito que assiste ao ICP-ANACOM de poder solicitar outra informação à PTC, nomeadamente ao abrigo dos artigos 108.º e 109.º da Lei n.º 5/2004, de 10 Fevereiro.

Em paralelo, o ICP-ANACOM promoveu uma auditoria aos indicadores de qualidade do serviço de acesso ao lacete local e do serviço de aluguer de circuitos da PTC¹⁶, que tinham vindo a suscitar preocupações por parte dos seus beneficiários.

Refira-se também que, de acordo com os compromissos assumidos pelo ERG, as autoridades reguladoras nacionais (ARN) devem ter em máxima conta as decisões comuns adoptadas no seio daquele Grupo, não obstante as mesmas não serem

¹⁵ No artigo 70.º.

¹⁶ Que se encontra a decorrer.

absolutamente vinculativas, nomeadamente pela existência de especificidades nacionais devidamente justificadas¹⁷.

O ERG, considerando que a publicação dos níveis de desempenho praticados traduz-se num aumento de confiança para os agentes de mercado quanto à eficácia da obrigação de não discriminação defende¹⁸, designadamente, que:

- o operador com PMS deve reportar periodicamente os níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas às ARN e, quando apropriado, aos outros operadores;
- os níveis de desempenho devem ser tornados públicos, de forma a aumentar o nível de eficácia da transparência e a proporcionar confiança aos agentes de mercado quanto à obrigação de não discriminação e a permitir que os OPS e o operador com PMS comuniquem de uma forma mais transparente com os seus clientes;
- os níveis de desempenho reportados devem incluir os serviços prestados pelo operador com PMS às suas próprias empresas, serviços ou divisões retalhistas, de forma a permitir uma melhor comparação e monitorização do cumprimento da obrigação de não discriminação;
- a periodicidade de reporte dos níveis de desempenho deve ser suficientemente curta para garantir um nível elevado de reacção em caso de necessidade (indicando que um mês poderá representar o equilíbrio entre os custos de implementação e o nível de reacção adequado);
- o respeito pelo princípio de não discriminação e de transparência quanto à qualidade dos serviços prestados é fortalecido caso o operador com PMS identifique, para cada indicador, a informação referente aos serviços prestados a jusante, incluindo ao nível retalhista¹⁹.

Outras ARN – entre as quais o OFCOM²⁰, o BIPT²¹ e a ARCEP²² – consideraram necessária e adequada a obrigação de publicação de níveis de desempenho na qualidade dos

¹⁷ Vide http://erg.eu.int/doc/whatsnew/erg_06_%2051_statement_erg_development_final.pdf e http://erg.eu.int/doc/work_progr_2008/erg_07_65_rev1_i_erg_wp2008_draft.pdf.

¹⁸ Vide, por exemplo:

- Revised ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework ("Remedies" document) – ERG(06)33, disponível em: http://www.erg.eu.int/doc/meeting/erg_06_33_remedies_common_position_june_06.pdf;
- ERG common position on best practice in remedies imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant markets for wholesale leased lines – ERG(07)54, disponível em: http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_07_54_wll_cp_final_080331.pdf;
- Common Position on Wholesale Local access – ERG(06)70Rev1, disponível em: http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_06_70_rev1_wla_cp_6_june_07.pdf;
- Common Position on Wholesale Broadband access – ERG(06)69Rev1, disponível em: http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_06_69rev1_wba_cp.pdf;
- Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access – ERG(07)53, disponível em: http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_07_53_wla_wba_bp_final_080604.pdf.

¹⁹ A este respeito, o ERG entende que, no mínimo, os critérios comparativos a ter em conta devem incluir:

- no caso da oferta do lacete local, os níveis de serviço associados à oferta grossista de acesso em banda larga e ao retalho, e
- no caso da oferta grossista de acesso em banda larga, os níveis de serviço prestado a nível de retalho.

²⁰ Vide: http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/bt_kpi/statement/.

serviços grossistas prestados por operadores com PMS. Essas ARN entenderam que essa disponibilização não implica custos significativos face aos benefícios que daí advêm, traduzindo-se numa decisão não só adequada e justificada mas também proporcional.

2. ANÁLISE

2.1. MODO DE DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Partindo das posições comuns do ERG, serão definidos os moldes em que a disponibilização de informação, por parte do Grupo PT, deverá ocorrer. Nos casos em que se entende não dever seguir a posição comum do ERG, esta Autoridade explicitará os motivos que estão na base de tal opção.

2.1.1. PERIODICIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO/PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Actualmente, excepto em casos pontuais que justificaram um acompanhamento mais próximo da evolução dos níveis de desempenho no contexto das ofertas grossistas do Grupo PT, a maior parte da informação é remetida ao ICP-ANACOM com periodicidade trimestral e desagregação mensal²³. Com efeito, após as intervenções realizadas por esta Autoridade para a resolução de problemas relacionados com a qualidade dos serviços grossistas associados ao acesso ao lacete local que exigiram um acompanhamento mensal, não se têm identificado situações que requeiram o acompanhamento com periodicidade mensal da informação sobre os níveis de qualidade de serviço praticados.

O ICP-ANACOM considera que é suficiente que a informação sobre qualidade de serviço seja prestada com uma periodicidade trimestral, entendendo que a periodicidade mensal recomendada pelo ERG não corresponde, na situação específica do mercado português, à solução mais ajustada. No entanto, é importante que os vários indicadores sejam desagregados mensalmente. Desta forma obtém-se um justo equilíbrio entre os custos regulatórios inerentes ao tratamento e prestação de informação e a necessidade de garantir uma intervenção eficiente e um tempo de reacção adequado.

A informação associada a quantidades/parques fornecidos (quando não relacionada com a qualidade dos serviços grossistas prestados) não necessita de ser desagregada em períodos mensais, bastando que corresponda à periodicidade trimestral com que a informação deve ser prestada. Isto porque a informação em causa é utilizada como um instrumento de acompanhamento específico dos mercados que não justifica nem uma periodicidade nem uma desagregação inferior. Esta informação relativa a quantidades deve corresponder sempre ao final do período temporal a que se reporta (e.g. a informação sobre o número de acessos num trimestre deve corresponder ao número de acessos existente no final do trimestre a que se reporta).

A informação deve ser remetida até ao final do mês posterior ao final do trimestre a que diz respeito, uma vez que consiste no prazo mais alargado actualmente praticado.

²¹ Vide:

http://circa.europa.eu/Public/irc/info/ecctf/library?l=/belgiquebelgi/registeredsnotifications/be20080750/consultationec-cons0512p/ FR_1.0 &a=d.

²² Vide: http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/05-0277.pdf e http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/05-0280.pdf.

²³ Note-se que em algumas situações, devido ao facto de existirem objectivos de qualidade de serviço definidos na oferta para períodos trimestrais, os indicadores de qualidade de serviço devem ser também remetidos considerando esse período temporal. Desta forma assegura-se a possibilidade de comparação directa entre os objectivos de qualidade de serviço definidos na oferta e os indicadores comunicados pelo Grupo PT.

2.1.2. INFORMAÇÃO A DISPONIBILIZAR E DESTINATÁRIOS

Utilizadores finais

Os utilizadores finais devem ter acesso à informação que lhes permita verificar quais os níveis de qualidade serviço praticados no mercado grossista de modo a que consigam perceber a forma como esses níveis influenciam a qualidade dos serviços retalhistas que lhes são prestados.

Tal facto resulta num acréscimo de transparência no mercado e num maior cuidado na forma como as empresas anunciam as condições no retalho, existindo uma clarificação junto dos utilizadores finais da qualidade dos serviços grossistas e, simultaneamente, conduz a um aumento significativo dos incentivos ao cumprimento dos níveis de qualidade de serviço constantes nas ofertas grossistas.

Em conclusão, o utilizador final, numa lógica de privilegiar a transparência, conforme decorre do relatório das melhores práticas identificadas pelo ERG, deverá ter acesso a informação idêntica à disponibilizada às beneficiárias das ofertas, exceptuando por desnecessária, a informação desagregada relativa à própria beneficiária.

O ICP-ANACOM considera que a disponibilização da informação aos utilizadores finais deve ser acompanhada de uma nota explicativa que, de modo simples mas efectivo esclareça o utilizador final sobre o seu âmbito e alcance, minimizando, desta forma, as hipóteses da informação gerar confusão ou ser mal interpretada. Esta nota explicativa deverá ser apresentada pela PTC junto da informação disponibilizada e estará também disponível no sítio na Internet do ICP-ANACOM.

A referida nota será definida na sequência da presente deliberação, considerando-se que poderá e deverá evoluir em função das questões que eventualmente venham a ser suscitadas por utilizadores finais e/ou operadores. Sem prejuízo, à partida, deverão ser explicitados os seguintes pontos:

1. A qualidade e celeridade dos serviços retalhistas fornecidos pelos operadores beneficiários das ofertas grossistas consideradas e nelas suportadas está dependente da qualidade dos serviços grossistas prestados pelo Grupo PT mas também da qualidade e celeridade das actividades de carácter retalhista levadas a cabo pelos operadores beneficiários;
2. Os indicadores relativos à qualidade de serviço grossista comunicados reflectem a qualidade dos serviços grossistas prestados pelo Grupo PT não reflectindo a qualidade e celeridade das actividades de carácter retalhista levadas a cabo pelos operadores beneficiários;
3. O Grupo PT está obrigado a não efectuar qualquer tipo de discriminação não só entre os vários beneficiários das ofertas grossistas, mas também, entre esses beneficiários e as empresas e departamentos internos do Grupo PT.
4. A qualidade dos serviços de âmbito retalhista prestados pelo Grupo PT não é directamente comparável com a qualidade dos serviços grossistas prestados por aquele grupo. É no entanto possível comparar, quando adequado, estes dois tipos de indicadores por forma a verificar se existe possibilidade e necessidade de melhorar a eficiência dos serviços grossistas prestados pelo Grupo PT ou, eventualmente, identificar situações de potencial discriminação na prestação dos serviços grossistas considerados.

Beneficiários das ofertas

Incluem-se como beneficiários das ofertas consideradas na presente deliberação todos os operadores alternativos, empresas do Grupo PT e departamentos internos da PTC que usufruam dos serviços grossistas que estejam no âmbito dessas ofertas.

Os beneficiários das ofertas devem ter acesso a informação que lhes permita avaliar o nível de qualidade dos serviços grossistas a si prestados pela PTC face à qualidade dos serviços prestados à globalidade dos outros OPS e às empresas do Grupo PT ou departamentos internos da PTC. Obviamente, deverá também ser possível verificar se a qualidade dos serviços grossistas a si prestados cumpre com os objectivos fixados nas ofertas.

Neste sentido, os beneficiários de cada oferta deverão ter acesso a toda a informação relativa aos indicadores de qualidade dos serviços grossistas a si prestados. Deverão também ter acesso à mesma informação respeitante, por um lado, ao conjunto de todos os OPS beneficiários das ofertas e, por outro lado, ao conjunto do Grupo PT.

Considera-se que podem existir situações específicas de ofertas que apresentam determinadas características²⁴ que justifiquem a recolha e disponibilidade de indicadores de qualidade de serviço de forma agregada para alguns conjuntos de clientes ou serviços prestados, desde que os objectivos definidos na deliberação continuem a ser alcançados. É óbvio que se atribui uma importância similar à garantia de não discriminação na prestação de serviços grossistas a todos os tipos de operadores e de serviços prestados e, caso se identifique como necessário, esta Autoridade não hesitará em recolher informação pontual com uma maior desagregação sobre as condições de prestação de serviço. Com a informação em causa, é possível ao mercado avaliar como se implementam as obrigações de não discriminação em relação nomeadamente com as empresas do Grupo PT ou departamentos internos da PTC ou mesmo relativamente ao conjunto dos OPS que prestam serviços retalhistas suportados nas ofertas grossistas consideradas. Isto permitirá um controlo mais efectivo da obrigação de não discriminação e transparência imposta à PTC e, simultaneamente, constituirá um incentivo adicional para o cumprimento das referidas obrigações.

ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM deverá ter acesso a toda a informação que lhe permita analisar o cumprimento dos objectivos de qualidade de serviço definidos nas ofertas grossistas da PTC. A informação também deve permitir que esta Autoridade avalie sobre o cumprimento do princípio da não discriminação na prestação dos serviços relativamente a outros OPS face a empresas do Grupo PT ou a próprios departamentos internos da PTC.

A prestação da informação sobre qualidade de serviço desagregada por operador não constitui um acréscimo de informação recolhida face à prática actual uma vez que a PTC avalia os dados de forma desagregada para verificar/confirmar a eventual existência de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço fixados.

Nesse sentido, tendo em conta os objectivos referidos supra, o ICP-ANACOM deve ter acesso à informação relativa aos indicadores de qualidade de serviço devidamente desagregados por todos os operadores beneficiários das ofertas grossistas (quer

²⁴ Grande número de operadores beneficiários e significativa variedade do tipo de ofertas disponíveis.

pertencam ou não ao Grupo PT²⁵). Adicionalmente, deve ser remetida informação que agregue todos os OPS, todos os operadores do Grupo PT, grupos de clientes considerados relevantes e também a globalidade dos operadores.

O ICP-ANACOM deve continuar a ter acesso a informação associada a quantidades/parques fornecidos também devidamente desagregada por operador beneficiário das ofertas (quer pertençam ou não ao Grupo PT). No caso das ofertas "Rede ADSL PT" e ORALL esta informação deverá ainda estar desagregada por ponto de atendimento (PA). O acesso a esta informação justifica-se uma vez que permite um acompanhamento específico dos mercados grossistas e retalhistas que se afigura de significativa importância para as actividades desenvolvidas pelo ICP-ANACOM.

2.1.3. FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO/PUBLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A forma de disponibilização da informação deverá ser adequada à parte a quem a informação é destinada (utilizadores finais, beneficiários das ofertas e ICP-ANACOM).

Para os utilizadores finais a informação deve estar disponível no sítio da Internet da PTC, devendo existir uma hiperligação localizada no sítio da Internet do ICP-ANACOM.

Para os beneficiários das ofertas entende-se que, à semelhança do que já acontece com muita da informação relativa às ofertas grossistas, a informação deverá ser acessível através de uma Extranet. Deverá, na medida do possível, ser utilizada a plataforma Extranet já existente, uma vez que é a opção que garante a disponibilização de informação de forma mais célere e eficiente. Em caso de impossibilidade devidamente fundamentada deve a PTC remeter a informação por correio electrónico.

Por último, a disponibilização de informação ao ICP-ANACOM também deverá ser realizada através da mesma plataforma Extranet devendo, nos casos em que tal não seja possível, a PTC continuar a remeter a informação directamente para o ICP-ANACOM por correio electrónico.

Para o ICP-ANACOM e para os OPS a informação deverá ser disponibilizada de uma forma que permita um tratamento célere e detalhado dos dados remetidos, permitindo, além do visionamento dos dados, a transferência de um ficheiro electrónico com os dados.

Em qualquer das situações, tendo em conta as evoluções que têm existido na rede da PTC, entende-se que toda a informação desagregada por área, seja ela área de central ou MDF, deve ser uniformizada, passando a PTC a remeter informação por PA, identificado por um código e designação inequívoca e sempre em formato Excel. Desta forma será possível assegurar um tratamento e análise comparativa da informação remetida de forma célere e eficiente, diminuindo os custos regulatórios associados e aumentando a transparência.

²⁵ Conforme indicado anteriormente podem existir situações específicas de ofertas que apresentam determinadas características que justifiquem a recolha e disponibilização de indicadores de qualidade de serviço de forma agregada para alguns conjuntos de clientes ou serviços prestados

2.2. INFORMAÇÃO A RECOLHER

2.2.1. INFORMAÇÃO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO A EMPRESAS/DEPARTAMENTOS INTERNOS DO GRUPO PT E SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO GARANTIDA NO RETALHO

Estando definidos os moldes em que a informação deve ser prestada analisar-se-á, nesta secção, se é adequado manter ou alterar a informação prestada, tendo por referência aquela que é disponibilizada ao ICP-ANACOM (conforme levantamento em Apêndice 1).

Conforme já foi referido anteriormente – vide nomeadamente posições comuns do ERG sobre a matéria e secção sobre a informação a disponibilizar e destinatários – é de relevar a importância da recolha de informação relacionada com os serviços prestados a departamentos internos da PTC. Esta informação pode contribuir para analisar situações de potencial discriminação e evitar que o poder de mercado que as empresas do Grupo PT detêm ao nível dos mercados grossistas não é alavancado para os mercados retalhistas associados.

Note-se que a noção do conceito de não discriminação significa que casos similares devem ser tratados de forma idêntica. Nesse sentido, para que a obrigação seja adequadamente aplicada, é necessário conhecer os níveis de qualidade de serviço prestados a departamentos internos que sigam os mesmos procedimentos de provisão e reposição de serviços definidos nas ofertas grossistas.

O ICP-ANACOM reconhece que, em diversos casos, não se podem comparar directamente indicadores retalhistas com indicadores grossistas, nem mesmo indicadores grossistas com actividades diferentes. Isso não significa que, para analisar a eventual existência de discriminação ou condições de fornecimento não razoáveis na prestação de serviços grossistas, não se possa ter em conta informação relativa a indicadores retalhistas ou indicadores relativos a departamentos internos do Grupo PT. Pelo contrário, neste tipo de análises, estes indicadores podem e devem ser utilizados. É através dessa análise que se pode verificar, por exemplo dentro de uma perspectiva de equivalence of output, se diferenças no tempo de fornecimento global de um serviço retalhista são explicadas por ineficiências do operador alternativo ou por uma prestação deficiente ou em condições não razoáveis ou discriminatórias de serviços grossistas. Neste contexto não é, por exemplo, aceitável que, do ponto de vista da concorrência, o Grupo PT possa satisfazer mais rapidamente pedidos retalhistas do que pedidos grossistas para o mesmo produto ou serviço. Tal significaria que os operadores que recorrem às ofertas grossistas do Grupo PT nunca poderiam apresentar condições competitivas face às ofertas daquele grupo a nível do retalho.

Considera-se efectivamente que a impossibilidade de comparabilidade directa não constitui motivo para que numa análise de não discriminação não se tenham em conta indicadores que respeitam a processos de fornecimento diferentes, desde que se tenha obviamente em consideração esse facto e a dimensão e natureza das diferenças existentes.

O ICP-ANACOM mantém o entendimento de que é essencial conhecer, através de indicadores adequados, as condições em que ocorre o fornecimento e prestação de serviços a departamentos internos do Grupo PT. Este conhecimento é essencial, não apenas para verificar a eventual existência de comportamentos discriminatórios na prestação de serviços a operadores alternativos, mas também para analisar a eficiência dos processos utilizados na prestação desses serviços grossistas.

A título exemplificativo, note-se que o Grupo PT sempre forneceu ao ICP-ANACOM informação sobre os indicadores de qualidade de serviço assegurados às suas empresas que eram beneficiárias da oferta "Rede ADSL PT" (e.g. PT Prime, PT.Com, PT Wifi). No entanto, a partir de 2008, referindo que a PT.Com foi incorporada na PTC e, conseqüentemente, que deixara de ser beneficiária da oferta grossista, o Grupo PT deixou de prestar informação sobre os acessos dessa empresa (agora departamento interno). Ora, a incorporação da PT.Com na PTC não deverá ser, à partida, motivo para que se perca informação, relevante quer para avaliar a eventual existência de discriminação dos operadores alternativos quer para equacionar outras formas mais eficientes de prestar os serviços a esses operadores.

Será também especialmente importante recolher e publicar informação sobre as condições em que são prestados os serviços retalhistas pelas empresas do Grupo PT ou departamentos internos deste grupo quando não seguirem procedimentos similares aos procedimentos existentes nas ofertas grossistas.

Caso o ICP-ANACOM não defina especificamente qual a informação retalhista a disponibilizar, a desagregação da mesma deverá corresponder, dentro do possível, ao nível de desagregação definido a nível grossista de forma a aumentar a comparabilidade da informação. No caso da ORALL e da ORLA definem-se desde já, no Apêndice 2, a informação retalhista a publicar, uma vez que é muito provável que o Grupo PT não siga internamente os processos definidos para as ofertas grossistas. Tal informação não é necessária caso o pressuposto assumido não se confirme. Na oferta "Rede ADSL PT" e ORCA esses indicadores retalhistas não são definidos à partida, uma vez que é provável que o Grupo PT siga internamente os mesmos procedimentos definidos nessas ofertas. No entanto, caso esse pressuposto não se confirme, devem ser remetidos indicadores retalhistas adequados.

Em resumo, os princípios a ter em conta na prestação de informação sobre qualidade de serviço a empresas/departamentos internos do Grupo PT e sobre qualidade de serviço garantida no retalho são os seguintes:

1. O Grupo PT deve disponibilizar informação sobre os níveis praticados para as empresas/departamentos internos do Grupo PT que recorrem, nomeadamente em termos de processos e sistemas de informação, às ofertas grossistas consideradas na presente deliberação;
2. Para cada empresa/departamento interno do Grupo PT que não recorra às ofertas grossistas em questão, mas que preste serviços enquadráveis ou lhe sejam prestados serviços no âmbito das mesmas ofertas, deve ser publicada informação sobre os respectivos níveis de serviço, adoptando os indicadores das ofertas de referência. Alternativamente, nos casos em que tal não seja justificadamente possível, devem ser publicados indicadores alternativos que permitam monitorizar o cumprimento da obrigação de não discriminação, devidamente fundamentados à luz dos processos seguidos para o fornecimento interno;
3. Quando as empresas ou departamentos internos do Grupo PT referidos em 2. prestarem serviços retalhistas no âmbito das ofertas grossistas consideradas, deve ser publicada adicionalmente informação sobre os níveis de qualidade de

serviço retalhista, devendo a desagregação corresponder, dentro do possível, ao nível de desagregação definido a nível grossista.

Por último, caso existam alterações para a estruturação dos níveis de qualidade de serviço definidos nas ofertas grossistas em apreço, nomeadamente a introdução de novos indicadores de qualidade de serviço ou a introdução de níveis *premium*, deverá a informação prestada aos utilizadores finais, aos beneficiários das ofertas e ao ICP-ANACOM reflectir imediatamente tais alterações.

2.2.2. ORALL

Conforme referido na secção 2, a informação actualmente recolhida no âmbito desta oferta grossista foi definida nas deliberações de 13 de Março de 2003, 8 de Novembro de 2005 e de 7 de Fevereiro 2007, esta última na sequência da deliberação sobre condições de operacionalização da oferta desagregada do lacete local por forma a acompanhar detalhadamente a evolução da qualidade de serviço nesta oferta.

Considerando que:

- (a) decorreu mais de um ano desde que foi deliberada a recolha da informação nos moldes indicados na deliberação de 7 de Fevereiro de 2007;
- (b) existe alguma sobreposição nos indicadores recolhidos (ainda que com tempos de referência distintos) nas deliberações de 8 de Novembro de 2005 e de 7 de Fevereiro de 2007;
- (c) segundo os dados remetidos mensal e trimestralmente, a qualidade de serviço prestada no âmbito da OLL tem vindo a melhorar;
- (d) está em curso uma auditoria em que um dos objectivos é verificar a consistência entre os valores dos indicadores de qualidade de serviço inscritos no Sistema de Informação (SI) da PTC e nos SI dos OPS, identificando a razão e origem de eventuais discrepâncias
- (e) conforme o ERG defende, no caso da OLL, a consideração dos serviços retalhistas relevantes associados à oferta grossista de acesso em banda larga poderá ser importante para a análise da eventual existência de discriminação na prestação da OLL;

o ICP-ANACOM entende que:

- (a) deve reformular os moldes em que a recolha de informação é realizada, para que se agreguem os dois momentos em que, actualmente, isso é realizado, num único momento. Para o efeito deixará de ser recolhida a informação mensal, continuando a PTC a enviar trimestralmente o relatório relativo à qualidade de serviço com a inclusão de alguns indicadores que eram recolhidos no relatório mensal e que não eram remetidos com periodicidade trimestral;
- (b) os beneficiários da ORALL com pedidos efectuados devem deixar de estar obrigados a remeter o relatório mensal previsto na deliberação de 7 de Fevereiro de 2007. Entende-se que é possível garantir a existência de coerência nos dados remetidos uma vez que a disponibilização pública dos dados assegura um controlo por parte dos OPS desses mesmos dados;
- (c) alguma informação que é actualmente recolhida mensalmente deve deixar de ser remetida, nomeadamente:

- a quantidade de lacetes desagregados/incorrectamente desagregados discriminados em função da realização de testes (uma vez que estes dois indicadores são independentes);
- os tempos de resposta (e.g. elegibilidade) a pedidos dos OPS, discriminados em função de terem, ou não, associado um pedido de portabilidade ou da realização de testes (por os prazos serem idênticos para os vários tipos de pedidos);
- a duração máxima da indisponibilidade de um lacete incorrectamente desagregado (recolhendo apenas o prazo médio para 100% dos casos);
- a quantidade de respostas de inviabilidade no fornecimento de serviços de co-instalação e transporte de sinal, uma vez que o ICP-ANACOM acompanha estes serviços noutra âmbito;
- o número de lacetes encomendados ainda não satisfeitos uma vez que, atendendo ao estado de desenvolvimento da oferta, tal informação parece não ser justificada.

Considera-se que, no caso desta oferta grossista, deve ser prestada informação sobre a qualidade dos serviços de instalação²⁶ e de reparação²⁷ de acessos analógicos prestados pela PTC no retalho, uma vez que esta empresa presta serviços retalhistas no âmbito da oferta mas tudo indica que não recorre à mesma (nomeadamente aos seus sistemas e processos). Isto em acréscimo a indicadores adequados de fornecimento interno. Caso tal pressuposto não se confirme, não é necessária a publicação da informação retalhista, sendo suficiente a publicação da informação grossista. Adicionalmente verifica-se que estes são os serviços mais semelhantes e mais relevantes aos que se encontram a ser prestados a nível grossista. Note-se que este tipo de informação já é recolhido e remetido pela PTC ao ICP-ANACOM embora não no âmbito da oferta em questão.

2.2.3. OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"

A informação recolhida actualmente no âmbito da oferta grossista "Rede ADSL PT" mantém, na sua generalidade, a relevância e adequação, devendo a mesma continuar a ser remetida a esta Autoridade.

Existem, porém, algumas simplificações que podem ser introduzidas, resultando numa redução significativa da informação remetida sem que isso resulte na perda de capacidade do ICP-ANACOM efectuar as análises que entende por necessárias para acompanhar de forma adequada o mercado. Nesse sentido, pode deixar de ser recolhida a informação sobre tempos mínimos associados à instalação e todos os tempos associados à cessação de acessos de banda larga.

Com a introdução do acesso agregado Ethernet na oferta grossista "Rede ADSL PT" passou também a ser possível classificar os acessos locais como acessos locais com agregação Ethernet ou agregação IP Regional. É assim essencial que a PTC passe também a remeter informação desagregada sobre o parque de acessos no final do trimestre em função desses novos tipos de agregação do tráfego cursado nos acessos locais.

²⁶ Tempo máximo e médio de instalação de acessos analógicos (respectivamente, para 95% e 100% das ocorrências).

²⁷ Tempo máximo de reparação de avarias em acessos analógicos (para 90% das ocorrências).

Considerando a introdução recente da funcionalidade de *Naked DSL* e tendo em conta que este tipo de acessos apresenta características diferentes dos acessos normais e que é importante acompanhar, de forma detalhada, o desenvolvimento da referida funcionalidade, considera-se que os dados sobre acessos disponibilizados pela PTC devem apresentar informação desagregada relativamente aos acessos *Naked DSL*. No que diz respeito à funcionalidade *Naked DSL*, para além da informação sobre o parque de acessos disponibilizados pela PTC no final do trimestre, deverá também ser prestada informação desagregada relativa ao tempo de instalação para este tipo de acessos e ao tempo de alteração de acessos locais com STF POTS para um acesso *Naked DSL* (uma vez que os prazos definidos na oferta grossista são diferentes dos prazos definidos para os restantes tipos de acessos).

Verifica-se que para além da informação sobre o parque de acessos instalados será necessário obter informação sobre o número de acessos instalados durante o período a que se referem os indicadores. Note-se que a evolução existente no parque está muito dependente de duas questões (número de cessações e instalações). Tratando-se de situações muito diferentes, a informação mencionada é essencial para perceber exactamente o que está a acontecer no mercado.

Neste sentido, concluiu-se também ser relevante obter informação sobre o número de pedidos de instalação de acessos locais não satisfeitos. Trata-se de informação que actualmente não é recolhida mas que é essencial para uma verificação do cumprimento da obrigação de não discriminação. Note-se que, no passado, já existiram operadores que se queixaram ao ICP-ANACOM relativamente ao elevado número de pedidos de acesso não concretizados.

A restante informação sobre qualidade do serviço, nomeadamente a informação sobre tempos de reparação de avarias, deverá continuar a ser prestada de forma agregada para todos os acessos, independentemente do tipo de agregação de tráfego que esteja associado aos acessos locais. Sem prejuízo, caso o número de queixas relativas à qualidade do serviço prestado para algum dos tipos de acessos locais atinja um número significativo, ou caso tal intervenção se considere adequada para prevenir a existência de discriminação na prestação dos serviços grossistas nos vários tipos de acessos existentes, esta Autoridade poderá vir a definir a recolha/prestação de informação de forma desagregada. Considera-se no entanto que, atendendo ao facto dos níveis de qualidade de serviço estarem definidos não só em tempos médios (úteis e lineares) mas também em tempos máximos é adequado passar a recolher informação sobre tempos máximos de reparação²⁸.

Adicionalmente, entende-se que também não será necessário desagregar os tempos de reparação de avarias em função do tipo de instalação uma vez que não existe uma relação entre o tipo de instalação de um acesso e o tempo de reparação de uma avaria nesse acesso.

A importância da recolha de informação sobre a qualidade de serviços prestados a departamentos internos da PTC e mesmo sobre serviços prestados a nível retalhista é importante no âmbito desta oferta, uma vez que com a recente incorporação da PT.Com na PTC a PTC deixou de remeter a informação relativa aos acessos fornecidos a si própria.

²⁸ Para 95% das ocorrências.

Note-se que, conforme já indicado, esta Autoridade sempre recolheu informação sobre os serviços grossistas prestados pela PTC a empresas do Grupo PT e aos OPS. Essa informação referia-se assim ao universo dos serviços prestados pela PTC relacionados com o fornecimento grossista de acesso em banda larga, permitindo avaliar o cumprimento das obrigações de não discriminação e transparência. Essa avaliação é posta em causa caso não sejam recolhidos os níveis de qualidade de serviço assegurados ao(s) (agora) departamento(s) interno(s) da PTC que usufruem de serviços (similares aos prestados) no âmbito da oferta grossista "Rede ADSL PT".

Conclui-se assim que, no caso da oferta grossista "Rede ADSL PT", atendendo à informação disponível, a recolha de informação relativa à prestação de serviços a departamentos internos da PTC é, não só, possível e adequada, mas também essencial para assegurar as obrigações definidas no âmbito das análises de mercado. Essa informação refere-se aos indicadores grossistas definidos nas respectivas tabelas no Apêndice 2 – caso os departamentos internos da PTC sigam os mesmos sistemas e procedimentos definidos na oferta "Rede ADSL PT" ou, não os seguindo, sejam possíveis de obter – ou, no caso contrário, a indicadores de fornecimento interno alternativos que permitam monitorizar o cumprimento da obrigação de não discriminação.

Nesse mesmo sentido, tendo em consideração os princípios definidos na secção 2.2.1, caso a PT.Com ou outra empresa ou departamento interno do Grupo PT se encontre a prestar serviços retalhistas no âmbito da oferta não recorrendo aos mesmos procedimentos que os definidos para essa oferta, deverá ser remetida a informação relativa aos serviços retalhistas comercializados por parte dessas empresas ou desses departamentos internos do Grupo PT. Neste caso, conforme já referido, a desagregação da informação retalhista deverá corresponder ao nível de desagregação definido em termos grossistas no Apêndice 2 da presente deliberação.

2.2.4. ORAC

É entendimento desta Autoridade que os indicadores definidos na oferta de referência, e relativamente aos quais a PTC já disponibilizava informação ao ICP-ANACOM, mantêm, na generalidade, a sua relevância e adequação.

Ainda assim, elimina-se a necessidade de envio do tempo mínimo para 100% das ocorrências e do tempo máximo para 95% das ocorrências uma vez que o relevante para efeitos da avaliação do cumprimento dos indicadores desta oferta corresponde ao tempo máximo para 100% das ocorrências.

Por outro lado, verifica-se que deverá passar a ser prestada informação sobre os pedidos de instalação e desobstrução ocorridos. De facto, tratam-se de actividades importantes para o bom funcionamento da oferta e, especialmente o pedido de instalação, pode ter um papel determinante relativamente à forma como decorre todo o processo de acesso e ocupação de espaço numa conduta. Por forma a melhor acompanhar a evolução da oferta considera-se essencial ter acesso ao número de respostas a pedidos de instalação e desobstrução solicitados pelos OPS, bem como ao número de respostas negativas a esses pedidos. Dentro desta lógica faz sentido e é importante passar a recolher informação sobre o número de pedidos de viabilidade que tiveram resposta negativa.

Verifica-se igualmente que está definido na oferta²⁹ que a resposta ao pedido de instalação deve ocorrer num prazo de 5 dias. Assim, considera-se que deve ser recolhida

²⁹ Anexo 3 – Procedimentos de gestão de pedidos.

informação sobre o tempo decorrido entre o pedido de instalação e a resposta ao mesmo.

Clarifica-se que as situações em que os operadores alternativos solicitam intervenções com uma antecedência superior aos prazos máximos definidos não devem ser contabilizados nos indicadores relativos ao agendamento do serviço de acompanhamento. No entanto deve existir uma contabilização do número de situações em que o agendamento do acompanhamento ocorreu desta forma.

O Grupo PT, em conformidade com o princípio definido na secção 2.2.1, deve remeter indicadores adequados sobre o processo de prestação/fornecimento de serviços enquadrável no âmbito da oferta a departamentos internos do Grupo PT (executados por serviços próprios ou por entidades subcontratadas).

Tal não prejudica a possibilidade de ser equacionada a imposição de uma obrigação de acesso equivalente neste âmbito, tal como prevê a proposta de Recomendação da Comissão Europeia sobre a abordagem regulatória às NRA. Caso esta imposição se venha a concretizar – a analisar noutra sede –, a informação relativa aos níveis de desempenho na qualidade dos serviços prestados a departamentos internos e/ou a serviços retalhistas deverá ser publicada.

Actualmente, atendendo à informação disponível, não se identificam serviços retalhistas que sejam comparáveis com os serviços grossistas em questão. Nesse sentido, conclui-se pela não necessidade de recolha de informação sobre serviços prestados no retalho no âmbito da ORAC. Sem prejuízo, aplicam-se as disposições previstas na secção 2.2.1.

2.2.5. ORCA

O ICP-ANACOM entende que, conforme definido na deliberação de 8 de Julho de 2005 relativa à definição e análise dos mercados grossistas de segmentos terminais e de segmentos de trânsito, deve passar a ser enviada informação sobre a qualidade dos serviços prestados no âmbito da ORCA. Desta forma será possível acompanhar de forma adequada a evolução deste mercado grossista, assegurando simultaneamente, se necessário, uma intervenção regulatória eficiente.

Relativamente à informação que deve ser disponibilizada, esta Autoridade entende que a mesma deve estar alinhada com os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos na ORCA. Neste sentido, deverá ser remetida a informação relativa aos prazos de instalação, aos prazos de reparação de avarias e ao grau de disponibilidade dos circuitos.

Reconhece-se que podem ser alcançados os objectivos definidos na deliberação recolhendo a informação de forma desagregada para os principais operadores que recorrem à oferta (operadores que se enquadrem no contrato típico da grande rede de circuitos) e de forma agregada para os restantes operadores (integrados num contrato base ou num contrato de rede de circuitos).

Em todo o caso, a informação deve também ser desagregada, quando aplicável, em função dos parâmetros de qualidade de serviço definidos e pelo tipo de circuito a que se refere o indicador.

No caso do grau de disponibilidade deverá também ser remetida informação relativa à globalidade dos circuitos alugados fornecidos no âmbito da ORCA. Note-se igualmente que os indicadores de qualidade de serviço remetidos sobre disponibilidade do serviço devem considerar, para além da unidade temporal mensal, uma unidade temporal

trimestral uma vez que os objectivos de qualidade de serviço estão definidos para um período trimestral.

Entende-se também que é muito importante ter acesso a informação sobre o número de fornecimentos ocorridos durante o trimestre referente ao qual a informação sobre qualidade de serviço é prestada. Note-se que só desta forma se terá percepção do real significado dos dados constantes nos indicadores sobre qualidade de serviço. Neste sentido considera-se que deve também ser apresentada informação sobre o número de pedidos em que não foi possível avançar para um processo de fornecimento.

Considera-se que a informação relativa a quantidades e receitas associadas ao fornecimento de circuitos alugados poderá ser significativamente simplificada, essencialmente no que diz respeito às receitas dos serviços. Assim, entende-se que para um acompanhamento adequado e sistemático do mercado bastará à PTC remeter ao ICP-ANACOM informação sobre a composição do parque e somatório das distâncias por operador, com o detalhe correspondente à estrutura tarifária.

Naturalmente, o ICP-ANACOM poderá, caso se justifique, solicitar pontualmente à PTC informação mais detalhada, nomeadamente sobre receitas associadas a este serviço.

Em linha com o definido para as restantes ofertas, o Grupo PT deve cumprir as disposições previstas na secção 2.2.1, no que se refere ao envio de informação grossista, indicadores de fornecimento interno ou informação retalhista.

2.2.6. ORLA

É entendimento desta Autoridade que a generalidade da informação que a PTC já disponibiliza mantém a sua relevância e adequação, concluindo-se, nesses casos, pela inexistência de necessidade de proceder a qualquer alteração. A excepção ocorre na informação que está especificamente relacionada com um acompanhamento inicial da implementação da ORLA, nomeadamente os pontos (i) e (iv) do número 4 da deliberação de 14 de Dezembro de 2005, relativamente à qual se considera que, atendendo à informação disponível, deixa de ser necessária. O ICP-ANACOM considera que, em linha com o definido para a ORALL, não existe necessidade de manter a obrigação de os beneficiários da ORLA remeterem a informação definida na deliberação de 14 de Dezembro de 2005.

O envio da informação em questão foi especificamente definido no âmbito de uma análise à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando, num preço único, linha de rede e tráfego, por forma a permitir avaliar a eventual existência de práticas não optimizadas pelas empresas do Grupo PT na implementação da ORLA.

A este respeito é também relevante considerar que, através da deliberação de 22 de Março de 2007³⁰, o ICP-ANACOM considerou que a implementação eficaz e eficiente da ORLA pelas empresas do Grupo PT se encontrava concretizada³¹. Adicionalmente considera-se que a informação respeitante aos erros ocorridos durante os processos de activação e desactivação da ORLA, tendo sido relevante durante a fase inicial de implementação da oferta, será actualmente desnecessária, pelo menos de forma

³⁰ <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=238082>.

³¹ Conclui-se também que a conclusão em questão não eliminava a necessidade de manter uma progressiva e gradual melhoria da oferta, tendo em consideração, nomeadamente, a evolução e dinâmica do mercado, a experiência adquirida e as necessidades dos utilizadores finais.

permanente e obrigatória. Esta Autoridade considera que, caso se identifique a necessidade e relevância da referida informação, a mesma poderá ser solicitada à PTC, nomeadamente ao abrigo do artigo 108.º da Lei n.º 5/2004, de 10 Fevereiro.

No caso da ORLA identificam-se alguns serviços retalhistas prestados pela PTC que são enquadráveis nos serviços grossistas prestados no âmbito da oferta, oferta a que, tudo indicia, a própria PTC não deverá recorrer. Nesse sentido, e caso tal se comprove, considera-se adequado que a PTC remeta a esta Autoridade informação sobre o tempo máximo de reparação de avarias em acessos, a taxa de avarias por linha de acesso, as queixas sobre incorrecções nas facturas, o tempo de resposta a reclamações nas facturas e o grau de disponibilidade da linha de assinante. Esta informação deve ser prestada de acordo com a desagregação existente na informação prestada no âmbito da ORLA³². Isto em acréscimo/complemento aos princípios definidos na secção 2.2.1.

Adicionalmente e, em linha com o definido em relação às outras ofertas grossistas, entende-se que é essencial passar a recolher informação sobre o número de pedidos de activação da ORLA rejeitados pela PTC.

2.3. PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO

Considera-se que as alterações introduzidas com a presente deliberação não resultam num incremento significativo das exigências relacionadas com a recolha e disponibilização de informação. Pelo contrário, entende-se que as alterações garantem uma maior adequação, simplicidade e eficiência na recolha e prestação da informação.

De uma maneira geral, a informação que se prevê recolher é já presentemente recolhida. Em alguns casos, nomeadamente no caso da informação recolhida no âmbito da ORALL, existe mesmo uma simplificação da quantidade de informação em causa.

Pode existir, contudo, a necessidade de alterar alguns sistemas de informação e a forma como os dados são actualmente recolhidos e tratados. Nesse sentido, julga-se adequado definir um prazo de implementação das alterações que permita implementar eficazmente essas acções.

Face ao período de audiência prévia e posterior análise dos comentários dos interessados, entende-se que, para os indicadores actualmente disponibilizados ao ICP-ANACOM, a informação relativa ao terceiro trimestre de 2009 deve ser recolhida e publicitada de acordo com o definido na presente deliberação. Ou seja, que a informação relativa ao terceiro trimestre de 2009, seja remetida até ao final de Outubro de 2009. Para os restantes indicadores, a informação deve ser publicada um trimestre depois.

Até essa data, as disposições relativas à informação actualmente recolhida, expostas no **Apêndice 1**, devem manter-se totalmente.

³²Acessos analógicos, Acessos Básicos RDIS, Acessos Básicos RDIS Plus, Acessos Primários RDIS, Acessos Primários RDIS Fraccionados (excepto no caso do tempo de resposta a reclamações nas facturas).

3. DELIBERAÇÃO

Considerando:

- (a) que às ofertas grossistas em questão estão associadas obrigações de não discriminação e de transparência na prestação de informação;
- (b) a informação que actualmente é remetida ao ICP-ANACOM e disponibilizada aos operadores beneficiários das ofertas e aos utilizadores finais;
- (c) a periodicidade com que a informação é actualmente remetida e disponibilizada;
- (d) a evolução e o estado actual dos níveis de qualidade de serviço das ofertas grossistas em consideração;
- (e) as posições comuns do Grupo de Reguladores Europeus relativamente à forma e periodicidade de disponibilização da informação relativa aos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas;
- (f) as decisões de outras ARN europeias, nomeadamente quanto à adequação, justificação e proporcionalidade da publicação e disponibilização de informação sobre níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas;
- (g) as especificidades associadas ao mercado nacional que justificam a adopção de medidas que, em determinadas circunstâncias, não são coincidentes com o defendido pelo Grupo de Reguladores Europeus;
- (h) as diferentes necessidades de informação por parte dos utilizadores finais, dos beneficiários das ofertas grossistas e do ICP-ANACOM;
- (i) a introdução de novas modalidades de serviço nas ofertas grossistas, nomeadamente a funcionalidade *Naked DSL* na oferta grossista "Rede ADSL PT";
- (j) a importância de ter informação sobre as condições em que os serviços grossistas são prestados pela PTC a outras empresas do Grupo PT ou aos próprios departamentos internos à PTC para assegurar um acompanhamento adequado do cumprimento da obrigação de não discriminação;
- (k) a importância de ter informação sobre as condições em que alguns serviços retalhistas são prestados para existir um acompanhamento adequado do cumprimento da obrigação de não discriminação;
- (l) a possibilidade de virem a ser introduzidos nas ofertas grossistas novos indicadores de qualidade de serviço ou a introdução de níveis *premium*; e
- (m) a possibilidade do ICP-ANACOM, caso necessário, poder solicitar pontualmente aos operadores informação específica sobre as ofertas grossistas que não seja recolhida de forma sistemática, nomeadamente ao abrigo dos artigos 108.º e 109.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro;

- (n) que em 15 de Outubro de 2008, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável da deliberação relativa à publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas, deliberando proceder, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, à audiência prévia das entidades interessadas, constando os comentários recebidos, a respectiva análise e fundamentação da decisão do “Relatório da audiência prévia sobre o sentido provável da deliberação relativa à publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas”, que é parte integrante da presente deliberação;

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 das análises efectuadas aos mercados de fornecimento grossista de acesso em banda larga, fornecimento grossista de acesso desagregado (incluindo acesso partilhado) a lacetes e sub-lacetes metálicos para oferta de serviços em banda larga e de voz, linhas alugadas, acesso à rede telefónica pública num local fixo e das obrigações impostas no âmbito do acesso às condutas da PT Comunicações, ao abrigo do artigo 26.º da citada Lei, delibera o seguinte:

1. Deve o Grupo PT disponibilizar/publicitar junto dos utilizadores finais, dos beneficiários das suas ofertas grossistas e do ICP-ANACOM a informação explicitada no **Apêndice 2**;
2. O Grupo PT deve disponibilizar informação sobre os níveis praticados para as empresas/departamentos internos do Grupo PT que recorrem, nomeadamente em termos de processos e sistemas de informação, às ofertas grossistas consideradas na presente deliberação;
3. Para cada empresa/departamento interno do Grupo PT que não recorra às ofertas grossistas em questão, mas que preste serviços enquadráveis ou lhe sejam prestados serviços no âmbito das mesmas ofertas, deve ser publicada informação sobre os respectivos níveis de serviço, adoptando os indicadores das ofertas de referência. Alternativamente, nos casos em que tal não seja justificadamente possível, devem ser publicados indicadores alternativos que permitam monitorizar o cumprimento da obrigação de não discriminação à luz dos processos seguidos para o fornecimento interno;
4. Caso as empresas e/ou departamentos internos do Grupo PT indicados em 3. prestem serviços retalhistas relacionados com as ofertas grossistas deve o Grupo PT publicar também informação sobre a qualidade de serviço assegurada a nível retalhista. Caso o ICP-ANACOM não defina especificamente qual a informação retalhista a publicar, a desagregação da mesma deverá corresponder, dentro do possível, ao nível de desagregação definido a nível grossista;

5. A informação associada à qualidade dos serviços grossistas fornecidos pelo Grupo PT deverá ser prestada com periodicidade trimestral, devendo os indicadores ser desagregados em informação mensal ou trimestral, conforme detalhado no Apêndice 2;
6. A informação associada a quantidades/parques fornecidos (quando não relacionada com a qualidade dos serviços grossistas prestados) deverá ser prestada ao ICP-ANACOM com periodicidade e desagregação trimestral;
7. A informação dirigida aos utilizadores finais deve estar disponível no sítio da Internet do Grupo PT com indicação bem visível e facilmente identificável, incluindo também nota explicativa que, de modo simples mas efectivo esclareça o utilizador final sobre o âmbito e alcance da mesma, minimizando as hipóteses da informação gerar confusão ou ser mal interpretada pelo utilizador final;
8. A informação dirigida aos beneficiários das ofertas deve ser disponibilizada através de uma Extranet, utilizando preferencialmente as plataformas já existentes, ou, em caso de impossibilidade devidamente fundamentada, através de correio electrónico;
9. A disponibilização de informação ao ICP-ANACOM deverá preferencialmente ser realizada através da mesma plataforma de Extranet utilizada pelos beneficiários das ofertas grossistas, devendo permitir, para além do visionamento dos dados, transferir um ficheiro em formato Excel com esses dados;
10. Nos casos em que não seja possível utilizar a plataforma de Extranet ou não seja possível transferir um ficheiro em formato Excel com os dados relevantes, deve o Grupo PT continuar a remeter a informação directamente para o ICP-ANACOM através de correio electrónico, também em formato Excel;
11. Independentemente de o ficheiro em formato Excel ser transferido de uma plataforma Extranet ou ser remetido através de correio electrónico, toda a informação desagregada por área, seja ela área de central ou MDF, deve ser uniformizada, devendo o Grupo PT remeter informação por ponto de atendimento, identificado por um código e designação inequívoca;
12. Caso exista a introdução de novos indicadores de qualidade de serviço ou a introdução de níveis premium, deverá a informação prestada aos utilizadores finais, aos beneficiários das ofertas e ao ICP-ANACOM reflectir imediatamente tais alterações;
13. A informação explicitada no Apêndice 2, nomeadamente relativa os indicadores actualmente disponibilizados ao ICP-ANACOM, deve ser publicada a partir de Outubro de 2009, ou seja, até ao final de Outubro de 2009 deve ser publicada a informação relativa ao terceiro trimestre de 2009; para os restantes indicadores, a informação deve ser publicada um trimestre depois;
14. A partir de Outubro de 2009, são substituídas as disposições relativas à informação actualmente recolhida, expostas no Apêndice 1.

APÊNDICE 1

INFORMAÇÃO ACTUALMENTE RECOLHIDA

1. ORALL

Na sequência da deliberação de 13 de Março de 2003¹, é actualmente remetida, pela PTC ao ICP-ANACOM, a seguinte informação sobre os serviços prestados no âmbito da oferta do lacete local (OLL):

- (a) informação, desagregada por OPS e por central, relativa ao número de:
 - acessos desagregados, discriminados por modalidade de acesso (acesso completo ou acesso partilhado) e por utilização (para a prestação de serviços de banda estreita ou banda larga);
 - encomendas em processamento relativas a transferências de lacetes, discriminados por modalidade de acesso (acesso completo ou acesso partilhado) e por utilização (para a prestação de serviços de banda estreita ou banda larga);
- (b) identificação dos MDF onde os OPS instalaram equipamento (qualquer que seja o tipo de co-instalação), identificando os respectivos prestadores;
- (c) identificação dos MDF para os quais os OPS efectuaram pedidos de encomenda para co-instalação física e que ainda não se encontram disponíveis para oferta.

Esta informação é remetida ao ICP-ANACOM numa periodicidade trimestral: a informação é relativa ao final do mês "n" e é remetida até ao 15.º dia do mês "n + 1".

No âmbito da mesma deliberação, definiu-se que deve ser remetida, com uma periodicidade semestral (remetida até dois meses após o final do semestre), informação, desagregada por MDF, sobre o número de (i) lacetes locais em utilização, (ii) pares no repartidor, (iii) pares em exploração e (iv) linhas de reserva.

Por deliberação de 8 de Novembro de 2005², foram definidas as condições de operacionalização da OLL ficando determinado que a PTC teria de enviar um relatório trimestral ao ICP-ANACOM, até ao 15.º dia do mês "n+1" relativamente ao trimestre concluído no mês "n", sobre os níveis de qualidade de serviço prestados no âmbito da OLL e sobre as compensações incorridas em resultado do eventual incumprimento desses níveis de qualidade de serviço.

Sem prejuízo da recolha trimestral de informação, conforme deliberação de 8 de Novembro de 2005, o ICP-ANACOM considerou essencial ter acesso a informação mensal dos vários operadores intervenientes na OLL (PTC e operadores beneficiários), sobre os prazos praticados nos vários serviços relacionados com aquela oferta, assegurando, se necessário, uma intervenção célere, impondo medidas correctivas e protegendo os interesses dos utilizadores finais. Para o efeito, o ICP-ANACOM aprovou a deliberação de 7 de Fevereiro de 2006³ sobre informação a recolher para acompanhamento do mercado no âmbito da OLL. Esta informação é remetida no prazo máximo de 1 mês após o final do mês a que a informação se reporta.

¹ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=206018>.

² <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=209383>.

³ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=231802>.

Registe-se que esta última deliberação foi aprovada na sequência da deliberação sobre condições de operacionalização da OLL (de 8 de Novembro de 2005), com o objectivo específico de permitir obter informação, com um reduzido intervalo temporal, sobre a evolução da resolução de problemas relacionados com o fornecimento de serviços que implicavam prejuízos significativos para o utilizador final, nomeadamente situações de desagregações incorrectas em que o cliente ficava sem serviço por longos períodos de tempo.

2. OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"

Em Novembro de 2002, ao abrigo da alínea f) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações, o ICP-ANACOM definiu que a PTC passasse a remeter trimestralmente⁴ informação, desagregada por OPS, por central e por classe de serviço, relativa ao número de acessos ADSL instalados, oferecidos no âmbito da oferta "Rede ADSL PT".

Posteriormente, em Fevereiro de 2003, ao abrigo do artigo 30.º do mesmo regulamento, foi também definido pelo ICP-ANACOM que a PTC deveria remeter informação, com a mesma periodicidade, sobre os valores registados na oferta "Rede ADSL PT" para os prazos máximos, médio e mínimo de entrega, de reparação de avarias e o grau de disponibilidade, desagregados por modalidade de instalação e por operador.

Refira-se também que, conforme já mencionado no enquadramento da presente deliberação, na análise ao mercado 12, o ICP-ANACOM entendeu que para monitorizar a evolução da oferta em causa, seria relevante ter acesso à informação sobre o número de acessos ADSL instalados em função do tipo de agregação de tráfego (agregação IP ou ATM).

Contudo, verifica-se que, actualmente, a PTC não está a remeter informação desagregada em função do tipo de agregação do tráfego cursado nos acessos locais.

3. ORAC

Por deliberação de 26 de Maio de 2006⁵ sobre alterações a introduzir na ORAC foi determinado que a PTC deveria remeter, com periodicidade trimestral, aos beneficiários da oferta um relatório de desempenho de qualidade, de forma desagregada por cada mês.

Na mesma deliberação foi também determinado que a PTC deveria disponibilizar ao ICP-ANACOM os relatórios de desempenho de qualidade, de forma desagregada para cada beneficiária e por cada mês, o mais tardar quinze dias após o final do trimestre a que se reportam.

Ficou também definido que os relatórios em causa deveriam incluir informação relativamente aos seguintes indicadores:

- (a) Resposta a pedidos de informação de infra-estruturas de subsolo;
- (b) Resposta a pedidos de viabilidade;
- (c) Agendamento do acompanhamento nas operações de intervenção de carácter não urgente;

⁴ Até ao 15.º dia do mês n+1, sendo n o último mês de cada trimestre.

⁵ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=193403>.

- (d) Agendamento do acompanhamento nas operações de intervenção de carácter urgente;
- (e) Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento.

Note-se que os relatórios mencionados incluem informação sobre a quantidade de respostas a pedidos de informação e pedidos de viabilidade, agendamentos de acompanhamentos e acompanhamentos efectuados no âmbito da ORAC.

Esta Autoridade determinou ainda que a PTC deveria disponibilizar, aos beneficiários da ORAC, informação associada a essa oferta numa Extranet à qual seria possível aceder mediante um código de acesso atribuído a cada beneficiário.

Os relatórios de qualidade de serviço definidos em conformidade com os parâmetros constantes na ORAC estão disponíveis no Portal Wholesale da PTC.

4. ORCA

A deliberação do ICP-ANACOM de 8 de Julho de 2005 relativa à definição e análise dos mercados grossistas de segmentos terminais e de segmentos de trânsito, determinou que a PTC passasse a remeter, trimestralmente e para os mercados indicados, informação referente aos prazos de entrega e de reparação de avarias e do grau de disponibilidade, desagregados por capacidade e por operador. Contudo, verifica-se que, actualmente, a PTC não remete ao ICP-ANACOM informação periódica relativa à qualidade de serviço prestada no âmbito da ORCA.

A informação actualmente remetida pela PTC no âmbito da ORCA diz apenas respeito a quantidades e receitas associadas ao fornecimento de circuito alugados – o envio desta informação foi determinado por deliberação de 26 de Dezembro de 2002⁶, devendo a PTC remeter, com periodicidade trimestral e até 15.º dia do segundo mês subsequente ao término de cada trimestre, a seguinte informação:

- (a) a composição do parque por operador, com o detalhe correspondente à estrutura tarifária;
- (b) a valorização mensal em termos de receitas brutas e líquidas e o valor de cada tipo de desconto atribuído por operador; e
- (c) o número mensal de instalações e alterações de circuitos, bem como a respectiva valorização por tipo de circuito.

5. ORLA

Por deliberação do ICP-ANACOM de 29 de Abril de 2005⁷ foram aprovados os elementos mínimos que devem constar na proposta ORLA e as especificações aplicáveis às entidades beneficiárias da oferta.

Nessa deliberação o ICP-ANACOM impôs a seguinte obrigação: *“As empresas do Grupo PT devem publicar, nomeadamente no seu sítio Internet, e enviar trimestralmente ao ICP-ANACOM, até ao vigésimo dia após o final de cada trimestre, os níveis verificados relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA com detalhe mensal e por entidade beneficiária, incluindo os níveis*

⁶ <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=208442&themeMenu=1#horizontalMenuArea>.

⁷ <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=207224>.

referentes às empresas do Grupo PT, com detalhe suficiente para permitir avaliar se as empresas do Grupo PT fornecem, ou não, às outras empresas uma qualidade de serviço equivalente à que oferecem às empresas do seu Grupo”⁸.

Posteriormente, por deliberação de 14 de Dezembro de 2005⁹ que aprovou as condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando, num preço único, linha de rede e tráfego, o ICP-ANACOM determinou com vista a poder proceder à avaliação da implementação eficaz e eficiente da ORLA que tomaria em consideração, nomeadamente, os seguintes elementos:

- (a) relatório mensal das empresas do Grupo PT previsto no ponto 2 do Anexo 4 da Proposta de Referência de ORLA, com os níveis realizados dos indicadores de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA discriminados por beneficiária, e relatório mensal das beneficiárias contendo os níveis realizados dos indicadores de qualidade de serviço definidos na Proposta de Referência de ORLA, devendo estes relatórios ser remetidos, ao ICP-ANACOM, pelas empresas do Grupo PT e pelas beneficiárias até ao décimo dia útil do mês seguinte ao do mês a que se reportam;
- (b) informação remetida até ao décimo dia útil do mês seguinte ao do mês a que se reporta pelas empresas do Grupo PT e pelas beneficiárias sobre os acessos ORLA activados.

A deliberação em questão previa também que os beneficiários das ofertas e a PTC remetessem outro tipo de informação especificamente dirigida a um acompanhamento inicial da implementação da ORLA¹⁰.

⁸ No ponto 2.15.

⁹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=210542>.

¹⁰ Pontos (iii) e (iv) do número 4 da deliberação de 14 de Dezembro de 2005.

APÊNDICE 2

INFORMAÇÃO ORLA

Oferta de Realuguer de Linha de Assinante

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REALUGUER DE LINHA DE ASSINANTE
ACESSOS ORLA ACTIVADOS

Acessos	Análogos	Período da Informação	Pedidos de activação efectuados no mês ⁽¹⁾	Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
				Mês A		
			Mês B			
		Mês C				
		Activações mensais	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
		Activações no mês canceladas ⁽²⁾	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
		Número de acessos ORLA activados			Mês A	
					Mês B	
					Mês C	
		Básicos RDIS	Período da Informação	Pedidos de activação efectuados no mês ⁽¹⁾	Mês A	
					Mês B	
					Mês C	
					Mês A	
				Mês B		
		Mês C				
		Activações mensais	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
		Activações no mês canceladas ⁽²⁾	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
	Número de acessos ORLA activados			Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
	Básicos RDIS Plus	Período da Informação	Pedidos de activação efectuados no mês ⁽¹⁾	Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
				Mês A		
			Mês B			
		Mês C				
		Activações mensais	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
		Activações no mês canceladas ⁽²⁾	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
	Número de acessos ORLA activados			Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
	Primários RDIS	Período da Informação	Pedidos de activação efectuados no mês ⁽¹⁾	Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
				Mês A		
			Mês B			
		Mês C				
		Activações mensais	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
		Activações no mês canceladas ⁽²⁾	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
	Número de acessos ORLA activados			Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
	Primários RDIS Fraccionados	Período da Informação	Pedidos de activação efectuados no mês ⁽¹⁾	Mês A		
				Mês B		
				Mês C		
				Mês A		
			Mês B			
		Mês C				
		Activações mensais	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
		Activações no mês canceladas ⁽²⁾	Mês A			
			Mês B			
			Mês C			
	Número de acessos ORLA activados			Mês A		
				Mês B		
				Mês C		

⁽¹⁾ Pedidos de activação rejeitados não incluídos.

⁽²⁾ "Activações no mês canceladas" correspondem às desactivações concretizadas no mês.

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REALUGUER DE LINHA DE ASSINANTE

NÍVEIS REALIZADOS

INDICADORES	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Tipo de acesso	Níveis Realizados		
				Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de reparação de avarias	48 horas consecutivas	95,00	Acessos analógicos			
			Acessos Básicos RDIS			
			Acessos Básicos RDIS Plus			
			Acessos Primários RDIS			
			Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Taxa de avarias por linha de acesso	16,00%	-	Acessos analógicos			
			Acessos Básicos RDIS			
			Acessos Básicos RDIS Plus			
			Acessos Primários RDIS			
			Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Queixas sobre incorrecções nas facturas	0,8 ‰	-	Acessos analógicos			
			Acessos Básicos RDIS			
			Acessos Básicos RDIS Plus			
			Acessos Primários RDIS			
			Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Prazo de satisfação de solicitações de activação, alteração ou cessação da ORLA (dias úteis)	5 d.u.	100,0	Acessos analógicos			
			Acessos Básicos RDIS			
			Acessos Básicos RDIS Plus			
			Acessos Primários RDIS			
			Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos (dias úteis)	10 d.u.	-	-			
Tempo de resposta a reclamações na facturação (dias úteis)	30 d.u.	95,00	-			
Grau de disponibilidade da linha de assinante	99,50%	-	Acessos analógicos			
			Acessos Básicos RDIS			
			Acessos Básicos RDIS Plus			
			Acessos Primários RDIS			
			Acessos Primários RDIS Fraccionados			

Nota: O indicador "Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos (dias úteis)" é relativo ao mês anterior.

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a que a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REALUGUER DE LINHA DE ASSINANTE

RETALHO

INDICADORES	Ocorrência (%)	Tipo de acesso	Níveis Realizados		
			Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de reparação de avarias	95,00	Acessos analógicos			
		Acessos Básicos RDIS			
		Acessos Básicos RDIS Plus			
		Acessos Primários RDIS			
		Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Taxa de avarias por linha de acesso	-	Acessos analógicos			
		Acessos Básicos RDIS			
		Acessos Básicos RDIS Plus			
		Acessos Primários RDIS			
		Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Queixas sobre incorrecções nas facturas	-	Acessos analógicos			
		Acessos Básicos RDIS			
		Acessos Básicos RDIS Plus			
		Acessos Primários RDIS			
		Acessos Primários RDIS Fraccionados			
Tempo de resposta a reclamações na facturação (dias úteis)	95,00	-			
Grau de disponibilidade da linha de assinante	-	Acessos analógicos			
		Acessos Básicos RDIS			
		Acessos Básicos RDIS Plus			
		Acessos Primários RDIS			
		Acessos Primários RDIS Fraccionados			

Nota: O indicador "Prazo de envio dos dados necessários à facturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos (dias úteis)" é relativo ao mês anterior.

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, aos beneficiários das ofertas e aos utilizadores finais.

INFORMAÇÃO ORAL

Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

Informação, desagregada por beneficiário da oferta e por ponto de atendimento, de acessos desagregados, discriminados por modalidade de acesso e por utilização:

Tipo de acesso	Ponto de atendimento	Beneficiários da Oferta e TOTAL
Acesso completo – banda larga	Pontos de atendimento relevantes	Número de acessos por ponto de atendimento
Acesso completo – banda larga - Total		Número de acessos total
Acesso completo – banda estreita	Pontos de atendimento relevantes	Número de acessos por ponto de atendimento
Acesso completo – banda estreita - Total		Número de acessos total
Acesso partilhado banda larga	Pontos de atendimento relevantes	Número de acessos por ponto de atendimento
Acesso partilhado banda larga - Total		Número de acessos total
Totais		Número de acessos total

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

Identificação dos MDF onde os beneficiários da oferta estão co-instalados

Ponto de atendimento	Beneficiários da Oferta
Pontos de atendimento relevantes	Identificação dos pontos de atendimento em que existem operadores co-instalados

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

QUANTIDADE DE FORNECIMENTOS(1)

INDICADORES	Quantidade		
	Mês A	Mês B	Mês C
Serviço de desagregação de lacetes			
Quantidade de lacetes activos não elegíveis ^(a)			
Quantidade de lacetes não activos não elegíveis ^(a)			
Quantidade de fornecimentos de lacetes activos com portabilidade ^(b)			
Quantidade de fornecimentos de lacetes activos sem portabilidade ^(b)			
Quantidade de fornecimentos de lacetes não activos ^(b)			
Serviço de co-instalação^(c)			
Quantidade de fornecimentos de módulos, com divisão metálica em rede, em SdO existente			
Quantidade de fornecimentos de módulos, sem divisão metálica em rede, em SdO existente			
Quantidade de fornecimentos de módulos em regime de espaço aberto			
Quantidade de fornecimentos de co-instalação para ligação rádio por Feixes Hertzianos (sem incluir transporte de sinal para ligação rádio por Feixes Hertzianos)			
Quantidade de fornecimentos de ligação entre o repartidor intermédio da PT Comunicações e o repartidor fronteira com o OOL no caso da co-instalação de equipamentos em terreno adjacente			
Quantidade de fornecimentos/ampliações de cabo interno (100 pares) sem pedido de módulo simultâneo			
Quantidade de fornecimentos/ampliações de cabo interno (100 pares) com pedido de módulo simultâneo			
Quantidade de fornecimentos de cabo externo (300/600 pares)			
Quantidade de fornecimentos de ampliação de cabo externo (300/600 pares)			
Serviço de transporte de sinal^(d)			
Quantidade de fornecimentos de transporte de sinal, para ligação por cabo de FO, em Caixa de Operadores a instalar			
Quantidade de fornecimentos de transporte de sinal, para ligação por cabo de FO, em Caixa de Operadores já funcional			
Quantidade de fornecimentos de transporte de sinal para ligação rádio por Feixes Hertzianos			

(1) Não estão incluídos dados relativos a migrações entre operadores.

(a) Corresponde ao número de pedidos de análise de viabilidade em que foi recebida uma resposta de não viabilidade enviada pela PTC.

(b) Corresponde ao número total de lacetes desagregados (correcta ou incorrectamente) .

(c) Corresponde ao número de fornecimentos de serviços de co-instalação efectivamente realizados.

(d) Corresponde ao número de fornecimentos de serviços de transporte de sinal para ligação por cabo de fibra óptica efectivamente realizados.

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

DESAGREGAÇÕES INCORRECTAS

INDICADORES	Valores		
	Mês A	Mês B	Mês C
Lacetes activos com portabilidade			
Quantidade de desagregações incorrectas com interrupção do serviço inferior a 30 minutos			
Quantidade de desagregações incorrectas com interrupção do serviço superior a 30 minutos			
Duração média da indisponibilidade do serviço			
Lacetes activos sem portabilidade			
Quantidade de desagregações incorrectas com interrupção do serviço inferior a 30 minutos			
Quantidade de desagregações incorrectas com interrupção do serviço superior a 30 minutos			
Duração média da indisponibilidade do serviço			

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

LACETES ACTIVOS

RESPOSTAS

INDICADORES	Objectivo	Níveis Realizados					
		Tempo médio ⁽¹⁾			Tempo máximo ⁽²⁾		
		Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local sem SI ORALL	2 du						
Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local com SI ORALL	1 hu						
Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local e disponibilização de resultados de histórico de testes sem SI ORALL	4 du						
Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local e disponibilização de resultados de histórico de testes com SI ORALL	1 hu + 2 du						
Prazo de resposta: ensaios e testes de qualificação do lacete	4 du						
Prazo de resposta: confirmação imediata de conclusão do Fornecimento do Lacete	30 min corridos após desagregação do lacete						
Prazo de resposta: informação de conclusão do Fornecimento do Lacete sem SI ORALL	2 du						
Prazo de resposta: informação de conclusão do Fornecimento do Lacete com SI ORALL	1 du						

FORNECIMENTO

INDICADORES	Objectivo	Níveis Realizados					
		Tempo médio ⁽¹⁾			Tempo máximo ⁽²⁾		
		Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de fornecimento: lacete sem portabilidade	7 du						
Prazo de fornecimento: lacete sem portabilidade ⁽³⁾	7 du						
Prazo de fornecimento: lacete com portabilidade	Janela portabilidade						
Prazo de fornecimento: lacete com portabilidade ⁽⁴⁾	Janela portabilidade						
Prazo de transferência do lacete de AP para AC sem portabilidade	7 du						
Prazo de transferência do lacete de AP para AC com portabilidade	Janela portabilidade						
Prazo de transferência do lacete entre OOL	Data de agendamento, solicitada pelo OOL com um mínimo de 5 du de antecedência						
Prazo de desinstalação do lacete	7 du						

(1) Para 100% das ocorrências.

(2) Para 95% das ocorrências.

(3) Para o cálculo do tempo médio e máximo para o fornecimento de lacetes activos sem portabilidade devem ser consideradas somente as situações em que o operador agendou a desagregação até ao sétimo dia útil após a pré-encomenda (data de resposta de elegibilidade).

(4) Para o cálculo do tempo médio e máximo para o fornecimento de lacetes activos com portabilidade, deve ser considerado o tempo total de fornecimento, desde a confirmação da encomenda.

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

LACETES NÃO ACTIVOS

RESPOSTAS

INDICADORES	Objectivo	Níveis Realizados					
		Tempo médio ⁽¹⁾			Tempo máximo ⁽²⁾		
		Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete e agendamento sem SI ORALL (sem necessidade de orçamento)	5 du						
Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete, orçamento e agendamento sem SI ORALL (com necessidade de orçamento)	10 du						
Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete e agendamento com SI ORALL (sem necessidade de orçamento)	4 du						
Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete, orçamento e agendamento com SI ORALL (com necessidade de orçamento)	9 du						
Prazo de resposta: ensaios e testes de qualificação do lacete	4 du						
Prazo de resposta: informação de conclusão do fornecimento do Lacete sem SI ORALL	2 du						
Prazo de resposta: informação de conclusão do fornecimento do Lacete com SI ORALL	1 du						

FORNECIMENTO

INDICADORES	Objectivo	Níveis Realizados					
		Tempo médio ⁽¹⁾			Tempo máximo ⁽²⁾		
		Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de fornecimento: intervenção no lacete sem necessidade de instalação de material (com testes)	3 du						
Prazo de fornecimento: intervenção no lacete com necessidade de instalação de material (com testes)	11 du						
Prazo de fornecimento: lacete (com testes)	7du						
Prazo de fornecimento: intervenção e fornecimento do lacete sem necessidade de instalação de material (sem testes)	10 du						
Prazo de fornecimento: intervenção e fornecimento do lacete com necessidade de instalação de material (sem testes)	18 du						
Prazo de desinstalação do lacete	7du						

(1) Para 100% das ocorrências.

(2) Para 95% das ocorrências.

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

**INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL
CO-INSTALAÇÃO**

RESPOSTAS

Parâmetros	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis Realizados					
			Tempo médio			Tempo máximo		
			Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de resposta: informação de dados incorrectos	2 du	100%						
Prazo de resposta: informação de recusa de co-instalação (inviável)	5 du	100%						
Prazo de resposta: informação sobre a existência de condições de co-instalação	4 du	100%						
Prazo de resposta: análise da pré-encomenda no caso de co-instalação em espaço exterior	15 du	100%						
Prazo de resposta: informação para orçamento da construção da SdO	10 du	100%						
Prazo de resposta: informação sobre o custo específico e custos comuns quando a SdO se encontra concluída	10 du	100%						
Prazo de resposta: aprovação pela PT Comunicações das características do HDF a instalar pelo OOL	2 du	100%						

FORNECIMENTO

Parâmetros	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis Realizados					
			Tempo médio			Tempo máximo		
			Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de fornecimento: SdO	80 du	100%						
Prazo de fornecimento: módulos, com divisão metálica em rede, em SdO existente	30 du	100%						
Prazo de fornecimento: módulos, sem divisão metálica em rede, em SdO existente	20 du	100%						
Prazo de fornecimento: módulos em regime de espaço aberto	20 du	100%						
Prazo de fornecimento: co-instalação para ligação rádio por Feixes Hertzianos (inclui transporte de sinal para ligação rádio por Feixes Hertzianos)	40 du	100%						
Prazo de fornecimento: transporte de sinal para ligação rádio por Feixes Hertzianos	15 du	100%						
Prazo de fornecimento: ligação entre o repartidor intermédio da PT Comunicações e o repartidor fronteira com o OOL no caso da co-instalação de equipamentos em terreno adjacente	30 du	100%						
Prazo de fornecimento/ampliação de cabo interno (100 pares) sem pedido de módulo simultâneo	12 du	100%						
Prazo de fornecimento/ampliação de cabo interno (100 pares) com pedido de módulo simultâneo	20 du	100%						
Prazo de fornecimento: cabo externo (300/600 pares)	40 du	100%						
Prazo de ampliação de cabo externo (300/600 pares)	11 du	100%						

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

- ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.
- aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS, pelo conjunto de empresas do Grupo PT e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.
- ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL**TRANSPORTE DE SINAL****RESPOSTAS**

Parâmetros	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis Realizados					
			Tempo médio			Tempo máximo		
			Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de resposta: análise de Modelo aplicável e viabilidade de utilização CVP PTC.	3 du	100%						

FORNECIMENTO

Parâmetros	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis Realizados					
			Tempo médio			Tempo máximo		
			Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Prazo de fornecimento: entrega de sinal, para ligação por cabo de FO, em Caixa de Operadores a instalar	37 du	100%						
Prazo de fornecimento: entrega de sinal, para ligação por cabo de FO, em Caixa de Operadores já funcional	12 du	100%						

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS, pelo conjunto de empresas do Grupo PT e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL**REPOSIÇÃO DE SERVIÇO****REPOSIÇÃO**

Parâmetros	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis Realizados			
			Mês A	Mês B	Mês C	Trimestre
Serviço de acesso ao lacete local - Prazo de reparação	10 hu	90%				
Serviço de acesso ao lacete local - Disponibilidade do lacete	99,50%	100%				
Serviço de acesso ao lacete local - Quantidade de avarias	N.A.	N.A.				
Serviço de Transporte de Sinal para ligação por cabo de fibra óptica - Prazo de reparação	6 h	95%				
Serviço de Transporte de Sinal para ligação por cabo de fibra óptica - Disponibilidade do serviço	99,90%	100%				
Serviço de Transporte de Sinal para ligação por cabo de fibra óptica - Quantidade de avarias	N.A.	N.A.				
Serviço de Transporte de Sinal para ligação por feixe hertziano - Prazo de reparação	6 h	95%				
Serviço de Transporte de Sinal para ligação por feixe hertziano - Disponibilidade do serviço	99,90%	100%				
Serviço de Transporte de Sinal para ligação por feixe hertziano - Quantidade de avarias	N.A.	N.A.				

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS, pelo conjunto de empresas do Grupo PT e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

RETALHO

RESPOSTAS

Parâmetros	Ocorrência (%)	Níveis Realizados		
		Mês A	Mês B	Mês C
Tempo máximo de instalação de um acesso analógico	95%			
Tempo médio de instalação de um acesso analógico	100%			
Tempo máximo de reparação de avarias em acessos analógicos	90%			

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, aos beneficiários das ofertas e aos utilizadores finais.

INFORMAÇÃO REDE ADSL PT

Oferta Grossista "Rede ADSL PT"

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"
ACESSOS

PONTOS DE ATENDIMENTO	Descrição Tipo de acesso Tipo de agregação Identificação da classe	ENTIDADES DESAGREGADAS DE ACORDO COM O DEFINIDO NA DELIBERAÇÃO																																							
		Acessos com STF															Acessos Naked ADSL																								
		Agregação IP					Agregação ATM					Agregação Ethernet					Agregação IP Regional					Agregação IP					Agregação ATM					Agregação Ethernet					Agregação IP Regional				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
Lista de todos os pontos de atendimento		Número de acessos Rede ADSL PT em que se mantém fornecimento de STF e onde existe agregação de tráfego do tipo IP, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT em que se mantém fornecimento de STF e onde existe agregação de tráfego do tipo ATM, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT em que se mantém fornecimento de STF e onde existe agregação de tráfego do tipo Ethernet, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT em que se mantém fornecimento de STF e onde existe agregação de tráfego do tipo IP Regional, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT do tipo naked ADSL e onde existe agregação de tráfego do tipo IP, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT do tipo naked ADSL e onde existe agregação de tráfego do tipo ATM, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT do tipo naked e onde existe agregação de tráfego do tipo Ethernet, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local	Número de acessos Rede ADSL PT do tipo naked e onde existe agregação de tráfego do tipo IP Regional, desagregados por ponto de atendimento e por classe de acesso local																																

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"

QUANTIDADES

Tipo Instalação	Pedidos de instalação/alteração rejeitados											
	Instalação Normal			AutoInstalação			Instalação Naked ADSL			Alteração Naked ADSL		
	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação												

Tipo Instalação	Número de instalações/alterações											
	Instalação Normal			AutoInstalação			Instalação Naked ADSL			Alteração Naked ADSL		
	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação												

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"

Tempo Médio de Instalação

Dias de Calendário

Tipo Instalação Data	Instalação Normal			Autoinstalação			Instalação Naked ADSL			Alteração Naked ADSL		
	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C

Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação												

Nota: Todos os valores apresentados dizem respeito a 100% das ocorrências

Dias Úteis

Tipo Instalação Data	Instalação Normal			Autoinstalação			Instalação Naked ADSL			Alteração Naked ADSL		
	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C

Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação												

Nota: Todos os valores apresentados dizem respeito a 100% das ocorrências

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"

Tempo Máximo de Instalação

Tipo Instalação	Dias de Calendário											
	Instalação Normal			AutoInstalação			Instalação Naked ADSL			Alteração Naked ADSL		
	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação												

Nota: Todos os valores apresentados dizem respeito a 95% das ocorrências

Tipo Instalação	Dias Úteis											
	Instalação Normal			AutoInstalação			Instalação Naked ADSL			Alteração Naked ADSL		
	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C	Mês A	Mês B	Mês C
Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação												

Nota: Todos os valores aqui apresentados dizem respeito a 95% das ocorrências

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA GROSSISTA "REDE ADSL PT"

Índices Técnicos

Mês	Entidades	Quantidade de Avarias	Tempo Linear Total Indisponibilidade (Responsabilidade PTC)	Tempo Util Total Indisponibilidade (Responsabilidade PTC)	Tempo Médio Linear de reposição do serviço ⁽¹⁾	Tempo Médio Util de reposição do serviço ⁽¹⁾	Tempo Máximo Linear de reposição do serviço ⁽²⁾	Tempo Máximo Util de reposição do serviço ⁽²⁾	Parque Médio	% Disponibilidade
A	Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação									
B	Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação									
C	Entidades desagregadas de acordo com o definido na deliberação									

⁽¹⁾ Dados para 100% das ocorrências

⁽²⁾ Dados para 95% das ocorrências

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO ORAC

Oferta de Referência de Acesso a Condutas da PTC

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO ÀS CONDUTAS DA PTC

Quantidades

Quantidades referentes a mês A	Quantidades
Respostas a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	
Respostas a Pedido de Análise de Viabilidade	
Respostas negativas a pedidos de análise de viabilidade	
Respostas a Pedido de Instalação	
Respostas a Pedido de desobstrução	
Respostas negativas a pedidos de instalação	
Respostas negativas a pedidos de desobstrução	
Agendamentos do serviço de acompanhamento nas operações de carácter não urgente	
Agendamentos do serviço de acompanhamento nas operações de carácter urgente	
Agendamentos de acompanhamento das operações realizados fora do âmbito dos níveis de qualidade de serviço existentes na ORAC	
Acompanhamentos	

Quantidades referentes a mês B	Quantidades
Respostas a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	
Respostas a Pedido de Análise de Viabilidade	
Respostas negativas a pedidos de análise de viabilidade	
Respostas a Pedido de Instalação	
Respostas a Pedido de desobstrução	
Respostas negativas a pedidos de instalação	
Respostas negativas a pedidos de desobstrução	
Agendamentos do serviço de acompanhamento nas operações de carácter não urgente	
Agendamentos do serviço de acompanhamento nas operações de carácter urgente	
Agendamentos de acompanhamento das operações realizados fora do âmbito dos níveis de qualidade de serviço existentes na ORAC	
Acompanhamentos	

Quantidades referentes a mês C	Quantidades
Respostas a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	
Respostas a Pedido de Análise de Viabilidade	
Respostas negativas a pedidos de análise de viabilidade	
Respostas a Pedido de Instalação	
Respostas a Pedido de desobstrução	
Respostas negativas a pedidos de instalação	
Respostas negativas a pedidos de desobstrução	
Agendamentos do serviço de acompanhamento nas operações de carácter não urgente	
Agendamentos do serviço de acompanhamento nas operações de carácter urgente	
Agendamentos de acompanhamento das operações realizados fora do âmbito dos níveis de qualidade de serviço existentes na ORAC	
Acompanhamentos	

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos ao ICP-ANACOM, devendo ser desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO ÀS CONDUTAS DA PTC

Indicadores de qualidade de serviço

Parâmetros referentes a mês A	Objectivo Mensal	Ocorrência	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio	Tempo Máximo para 100% das ocorrências
Resposta a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	5 d.u	100%			
Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	15 d.c	100%			
Resposta a Pedido de instalação	5 d.u	100%			
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter não urgente	24h consecutivas	100%			
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente	8h consecutivas	100%			
Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento ⁽¹⁾	95%	100%			

Parâmetros referentes a mês B	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio	Tempo Máximo para 100% das ocorrências
Resposta a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	5 d.u	100%			
Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	15 d.c	100%			
Resposta a Pedido de instalação	5 d.u	100%			
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter não urgente	24h consecutivas	100%			
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente	8h consecutivas	100%			
Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento ⁽¹⁾	95%	100%			

Parâmetros referentes a mês C	Objectivo Mensal	Ocorrência (%)	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio	Tempo Máximo para 100% das ocorrências
Resposta a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	5 d.u	100%			
Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	15 d.c	100%			
Resposta a Pedido de instalação	5 d.u	100%			
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente	8h consecutivas	100%			
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente	8h consecutivas	100%			
Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento ⁽¹⁾	95%	100%			

(1) Número de acompanhamentos efectuados nas datas a que a concessionária se comprometeu / Número total de acompanhamentos efectuados

Abreviaturas
d.u. = dias úteis
d.c. = dias de calendário
ND = Não Disponível

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta, pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta, devidamente desagregados pelo beneficiário a quem a informação é transmitida, pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados pelo conjunto das empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO ORCA

Oferta de Referência de Circuitos Alugados

**INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ALUGADOS
INSTALAÇÃO**

INDICADORES	Quantidade de instalações	Número de instalações rejeitadas	Objectivo	Realizado		
				Mês A	Mês B	Mês C
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais¹)						
64 kbps			33 dias			
N x64 kbps			37 dias			
2 Mbps			37 dias			
34 Mbps			62 dias			
155 Mbps			59 dias			
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego com a PTC)			37 dias			
Extensões internas para interligação de tráfego						
OPS - Grupo PT			37 dias			
OPS - OPS			22 dias			
Circuitos para acesso a cabos submarinos						
2 Mbps			37 dias			
34 Mbps			62 dias			
45 Mbps			62 dias			
155 Mbps			59 dias			

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "grande rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "base", pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "grande rede de circuitos" devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a que a informação é transmitida, pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "base" e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ALUGADOS

REPARAÇÃO DE AVARIAS

INDICADORES	Objectivo	Ocorrência	Realizado		
			Mês A	Mês B	Mês C
Contrato Base					
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)	6 horas	80%			
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação)	6 horas	80%			
Circuitos para interligação de tráfego (extensões internas para interligação)	4 horas	80%			
Circuito para acesso a cabos submarinos (< 155 Mbps)	6 horas	80%			
Circuito para acesso a cabos submarinos (155 Mbps)	4 horas	90%			
Contratos Rede de Circuitos					
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - < 155 Mbps	6 horas	80%			
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	4 horas	90%			
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação)	6 horas	80%			
Circuitos para interligação de tráfego (extensões internas para interligação)	4 horas	80%			
Circuito para acesso a cabos submarinos (< 155 Mbps)	6 horas	80%			
Circuito para acesso a cabos submarinos (155 Mbps)	4 horas	90%			
Contratos Grande Rede de Circuitos					
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - < 155 Mbps	4 horas	80%			
	24 horas	98%			
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	4 horas	90%			
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)	4 horas	90%			
	12 horas	98%			
Circuito para acesso a cabos submarinos (< 155 Mbps)	6 horas	80%			
Circuito para acesso a cabos submarinos (155 Mbps)	4 horas	90%			

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "grande rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "base", pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "grande rede de circuitos" devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a que a informação é transmitida, pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "base" e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ALUGADOS

DISPONIBILIDADE

INDICADORES	Objectivo	Realizado			
		Mês A	Mês B	Mês C	Trimestre
Contrato Base					
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)	99,00%				
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)	99,90%				
Circuito para acesso a cabos submarinos	99,50%				
Contratos Rede de Circuitos					
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - < 155 Mbps	99,50%				
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	99,99%				
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)	99,90%				
Circuito para acesso a cabos submarinos	99,50%				
Contratos Grande Rede de Circuitos					
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - < 155 Mbps	99,85%				
Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) - 155 Mbps	99,99%				
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)	99,90%				
Circuito para acesso a cabos submarinos	99,85%				
Globalidade dos circuitos ORCA	99,85%				

De acordo com o deliberado estes dados devem ser transmitidos:

ao ICP-ANACOM, devidamente desagregados individualmente por todos os beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "grande rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "base", pelo conjunto de empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

aos beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "grande rede de circuitos" devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo beneficiário a que a informação é transmitida, pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "rede de circuitos", pelo conjunto de beneficiários da oferta que se enquadram num contrato do tipo "base" e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.

ao utilizador final, devidamente desagregados individualmente pelas empresas do Grupo PT, pelo conjunto de todos os OPS e pelo conjunto de todos os beneficiários da oferta.