



Audiência Prévia

**SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO RELATIVO ÀS ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA DE
ACESSO AO LACETE LOCAL (ORALL)**

Resposta da PT Comunicações (PTC)



RESPOSTA DA PT COMUNICAÇÕES NO ÂMBITO DO PROCEDIMENTO DE AUDIÊNCIA PRÉVIA RELATIVA AO SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO RELATIVO ÀS ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL (ORALL)

A. Comentários Prévios

O Sentido Provável de Deliberação (doravante SPD) ora comentado aborda várias questões que oportunamente, e em nosso entender, a PTC clarificou junto de OPS e/ou do ICP-ANACOM. Por outro lado, o SPD surge quando a ORALL e as respectivas condições e procedimentos se encontram amadurecidos e se verifica uma tendência para redução do parque de lacetes que não resulta da prestação em si mesma da oferta ou das condições de fornecimento dos serviços nela contemplados, mas antes da migração de clientes para redes/serviços de nova geração e para infra-estruturas própria dos OPS e da actualização dos registos de parque de lacetes que tem vindo recentemente a ser efectuada pelos OPS beneficiários da Oferta.

Assim, **não se entende, e considera-se desproporcionado e injustificável, a quantidade e substância das alterações que o ICP-ANACOM preconiza aplicar à ORALL de acordo com o presente SPD.**

Saliente-se, ainda, que as alterações preconizadas no SPD terão um elevado impacto a nível dos procedimentos e dos sistemas de informação de suporte à ORALL, as quais, para além de implicarem custos cujo retorno e benefícios não são, em nosso entender, evidentes, não são objectivamente exequíveis no prazo de 20 dias úteis indicado no SPD. De facto, este prazo é claramente insuficiente e desproporcionado para pôr em prática as várias alterações que o ICP-ANACOM pretende aprovar.



B. Respostas detalhadas

Considerações genéricas relativamente às compensações, sua forma de cálculo e aplicação:

As propostas do ICP-ANACOM respeitantes às compensações não devem ser vistas isoladamente, mas sim no contexto das alterações propostas, e que se resumem nas seguintes medidas:

- Obrigação da PTC, por iniciativa própria, de proceder ao pagamento antecipado das compensações;
- Atribuição de um benefício aos OPS de 75% do valor das compensações definidas na ORALL, sem que para tal necessitem de enviar previsões de procura de lacetes;
- Agravamento substancial do valor das compensações a pagar.

Este conjunto de propostas não só transfere para a PTC a obrigação de adiantar o pagamento de quantias pretensamente com carácter de “compensação”, como desonera os operadores de apresentarem previsões que permitam à PTC planear e gerir a desagregação de lacetes e, com isso, cumprir os níveis de serviço a que se encontra obrigada.

No que respeita em particular à possibilidade de os operadores beneficiarem de 75% do valor da compensação, eventualmente devida pela PTC, se não procederem ao envio de previsões, é desproporcionada e transfere para a PTC a obrigação de planear a oferta de um serviço sem dispor da informação necessária a tal planeamento.

Mais desproporcionado e excessivo se torna este conjunto de propostas, quanto é certo que o ICP-ANACOM agrava as fórmulas de cálculo e duplica o âmbito de aplicação de algumas delas, desresponsabilizando e desculpando a actuação dos OPS.

A PTC discorda, assim, da inclusão destas propostas na ORALL, sendo indispensável que o ICP-ANACOM reveja as decisões que pretende tomar, mantendo o enquadramento actual relativo a compensações.



D 1. Deve a PTC reproduzir na ORALL os níveis de qualidade de serviço normal e *Premium* previstos na oferta “Rede ADSL PT” (incluindo os preços adicionais associados ao nível *Premium*).

Em primeiro lugar, cumpre-nos clarificar que os procedimentos associados à operacionalização, supervisão e manutenção dos serviços de desagregação de lacete local, no âmbito da ORALL, e os respeitantes ao acesso local ADSL da oferta grossista Rede ADSL PT são distintos, atendendo a que, no primeiro caso, a PTC não tem disponíveis meios de ensaio e diagnóstico dos lacetes comparáveis aos disponíveis na oferta Rede ADSL PT. De facto, para que fossem comparáveis, os equipamentos da PTC teriam de estar ligados a equipamento DSLAM e a equipamento de comutação dos OPS, o que não teria viabilidade prática. Por estas razões, não será possível à PTC dar na ORALL uma resposta equiparável à dada na oferta Rede ADSL PT.

Concretizando mais detalhadamente, a reprodução na ORALL dos níveis de qualidade de serviço da Oferta Rede ADSL PT não é linear, face às características técnicas destas ofertas, nomeadamente em termos de acesso para ensaio/diagnóstico e elementos da rede em que as equipas PTC podem intervir, pois:

1. **Em caso de participação de avaria num acesso ADSL**, a PTC dispõe de acesso imediato para ensaio e diagnóstico através do sistema GEREX e/ou DSLAM, que permitem diagnosticar na generalidade dos casos a natureza da avaria e a sua localização provável, possibilitando o envio da equipa técnica adequada ao ponto da rede mais provável, com forte influência nos tempos de resolução da avaria.
2. **Em caso de participação de avaria num lacete ORALL**, a PTC não tem acesso ao lacete, pelo que não pode efectuar ensaio e diagnóstico com meios próprios, implicando sempre deslocação de uma equipa, nem sempre da especialidade adequada ou ao local mais provável da avaria, face à informação de diagnóstico fornecida pelo OPS. Adicionalmente, a equipa da PTC, durante e após a reparação, não tem meios de ensaio que lhe permitam auxiliar ou confirmar a reparação da avaria, com impacto nos tempos de resolução.
3. **A criação de SLA Premium na ORALL**, face às características técnicas dos lacetes, deveria implicar que os OPS que viessem a aderir aos SLA Premium, tivessem que fornecer acesso aos



seus próprios sistemas de ensaio, por forma a auxiliar os técnicos da PTC por acesso remoto rápido a abreviar e confirmar a reparação da avaria, a exemplo do que a PTC dispõe para acessos SFT e ADSL.

4. **A criação de SLA Premium na ORALL** implicaria desenvolvimentos dos processos de suporte e dos sistemas de informação, com a criação de prioridades diferenciadas para os lacetes, baseadas em standards de serviço e aplicações existentes, que permitissem uma implementação eficiente, minimizassem os custos e tempo de desenvolvimento de SI e um risco controlável de incumprimento, evitando processos operacionais diferenciados dos restantes serviços.
5. **A criação de SLA Premium na ORALL** implicaria o redimensionamento de equipas operacionais, em particular fora do horário laboral, quer ao nível de equipas de prevenção no terreno nas áreas geográficas em que existam OPS co-instalados, quer ao nível da distribuição em sala.

Por outro lado, a eventual implementação de SLA Premium na ORALL deverá ter implícito que os Prazos Máximos de Reparação de avarias não se apliquem a 95% das ocorrências, mas sim a 80% das ocorrências, face às características técnicas dos lacetes ORALL, em que a reparação de avarias da responsabilidade da PTC se limita à “reparação de avarias na rede de acesso local” e, como tal, deverão ser equiparados aos tempos de reparação da oferta retalhista (a1, tabela 11, Apêndice 1 do SPD) e não aos tempos de reparação dos acessos locais da oferta Rede ADSL PT, em que uma percentagem significativa das avarias se localiza na rede ADSL (DSLAM, BBRAS, etc.) e são passíveis de resolução remota mais rápida, com impacto nos tempos médio e máximo de resolução.

Pelo exposto, qualquer alteração sobre os níveis de qualidade de serviço da ORALL, não só não é directa e imediatamente implementável, como tem implicações ao nível dos custos incorridos pela PTC.

Relativamente a níveis de serviço Premium, e no que aos SI se refere, será necessário efectuar o *upgrade* das interfaces do Gestor ORALL com os OPS, de forma a estes poderem caracterizar, na estrutura do pedido, o SLA que pretendem para cada lacete em desagregação. Esta informação do SLA deverá ser recebida pelo Gestor ORALL (WSM) para posterior envio aos sistemas SIREL e SICA. Assim, esta funcionalidade implicará alterações nas interfaces existentes entre o Gestor ORALL e os sistemas SIREL e



SICA. O SIREL caracterizará o SLA em parque CIMS, incluindo um P&S SLA Avarias ORALL, com a prioridade de manutenção de acordo com o SLA definido pelo OPS. Estas alterações terão impactos previsíveis a nível dos SI da PTC, cujo levantamento está em curso.

Pelo exposto:

- **a especificidade técnica do serviço ORALL, que não permite a utilização de ferramentas de ensaio e apoio à reparação pela PTC em condições minimamente comparáveis às dos serviços Rede ADSL PT e STF, conduz a que os níveis de qualidade de serviço não possam ser iguais aos da oferta Rede ADSL PT;**
- **os custos adicionais associados a um eventual nível Premium de qualidade de serviço dos lacetes ORALL serão expectavelmente superiores aos associados aos níveis Premium da Oferta Rede ADSL PT, estando a PTC a efectuar um levantamento dos mesmos no que à ORALL diz respeito;**
- **as alterações de SI necessárias ao suporte de ofertas Premium, bem como a necessidade de redimensionar recursos e implementar procedimentos, implicam que uma eventual implementação de SLA Premium a nível da ORALL requereria um prazo mínimo de 6 meses para o respectivo desenvolvimento e implementação.**

D 2. Deve a PTC introduzir na ORALL condições aplicáveis a um serviço urgente, com objectivos pelo menos idênticos aos do serviço *Premium*, mas em que o prazo máximo é aplicável para 100% dos casos, em que se paga por intervenção, justificando detalhadamente junto do ICP-ANACOM os preços a aplicar bem como eventuais limites diários ou semanais que venha a fixar para a implementação deste serviço.

Em nosso entender não faz qualquer sentido a criação de um serviço de reposição “Urgente”, com objectivos idênticos a SLA Premium, com prazo máximo aplicável a 100% e pagamento por intervenção, dado que:



1. O facto de o OPS decidir, avaria a avaria, se esta deveria ter a prioridade Normal ou Premium, inviabilizaria, em termos práticos, a implementação de níveis de qualidade de serviço Premium atribuídos a cada lacete.
2. A PTC teria de suportar os custos de manter a estrutura operacional preparada para responder a estes pedidos Premium, sem qualquer garantia de cobertura dos respectivos custos e sem dados que lhe permitissem o correcto dimensionamento, incluindo a nível geográfico, criando uma elevada probabilidade de incumprimento e penalizações sistemáticas em algumas zonas e custos de estrutura excessivos noutras.
3. Enquanto que para níveis de qualidade de serviço Premium, contratados com carácter quase permanente, a PTC poderia dimensionar geograficamente as equipas, em particular fora do horário laboral, para pedidos avulso não tem quaisquer elementos que lhe permitam dimensionar equipas, em particular em situação de pico de avarias, em que a capacidade de resposta é reduzida e os pedidos de urgência tenderiam a aumentar exponencialmente.
4. Por outro lado, os sistemas de informação de suporte ao tratamento de participações de avaria não estão desenhados nem vocacionados para permitirem a utilização de prioridades dinâmicas, pelo que teriam que ser adaptados a este tipo de alteração de prioridades "on-line", o que se pode tornar uma tarefa inviável ou com custos injustificados. Adicionalmente, seria necessário que tais sistemas de suporte detectassem se uma reparação teria sido efectuada com a prioridade normal ou urgente, para desencadear, ou não, o pedido de facturação de intervenção urgente. Além dos custos associados aos desenvolvimentos nos sistemas de informação para permitir esta facilidade, tal implementação teria impacto operacional nos restantes serviços e ofertas.
5. Acresce que a utilização de prioridades dinâmicas constituiria um elevado grau de dificuldade ao cumprimento não ajustável dos agendamentos existentes - face à imprevisibilidade de simultaneidade de pedidos de alteração de prioridade para Premium - tendo em conta a limitação dos recursos técnicos diariamente afectos ao serviço da reparação de avarias, em consonância com a carga de trabalho prevista.



6. A definição de eventuais limites diários teria que ser efectuada a nível regional para o conjunto de operadores, o que tornaria extremamente complexa a implementação de tal serviço, quer em termos de desenvolvimentos informáticos, quer em termos de operacionalização.

Pelo exposto, **a PTC não pode concordar, de forma alguma, com a introdução na ORALL de um serviço urgente, com objectivos pelo menos idênticos aos de um serviço *Premium*, mas em que se paga por intervenção, e solicita ao ICP-ANACOM que reveja a sua posição relativamente a esta matéria.**

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

Não concedendo sobre a posição da PTC acima expressa relativamente ao ponto D1, e em acréscimo à mesma, cumpre-nos informar que a implementação da funcionalidade aqui referida implicaria, a nível dos SI, o desenvolvimento e criação de um novo tipo de pedido na interface API Orall para permitir ao OPS alterar o nível de qualidade de serviço atribuído a um determinado lacete desagregado. Esta alteração originará a caracterização em parque CIMS de um P&S SLA Avarias – ORALL com uma prioridade de manutenção de acordo com o SLA pretendido pelo OPS.

Acresce que seria necessário implementar uma nova API de validação de existência de avaria em curso, de forma a impedir a possibilidade de alteração de SLA sempre que exista uma participação de avaria não terminada.

Estas alterações terão os seguintes impactos previsíveis a nível dos SI da PTC:

[início de Informação Confidencial]



[fim de Informação Confidencial]

Por outro lado, há que garantir que uma eventual atribuição/alteração de um determinado nível de qualidade de serviço necessitaria de ter um prazo mínimo de execução (5 dias úteis), bem como um prazo mínimo de vigência (3 meses), evitando-se cair despropositadamente numa situação como a que o ICP-ANACOM designa por serviço urgente, caso os OPS pudessem alterar o nível de serviço de um dado lacete sem qualquer restrição de prazos.

Pelo exposto, **não se concorda nem se considera justificável a implementação deste requisito.**

D 4. A PTC deve introduzir na ORALL um objectivo mínimo para a disponibilidade do serviço de 99,90% para os lacetes enquadrados em níveis de qualidade de serviço *Premium*.

Para além do acima exposto relativamente a D1, faz-se notar que a aplicação de um grau de disponibilidade de 99,90% aos lacetes enquadrados nos SLA Premium pode ser facilmente inatingível se o parque de lacetes de um OPS, para um ou mais SLA Premium, for reduzido.

Assim, **a inclusão deste SLA na ORALL, para um determinado OPS, deveria estar condicionada à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados desse OPS com um nível de qualidade de serviço Premium.**

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

$Atraso_Médio_x \times Mensalidade_Lacete_x \times Número_Avarias_x$

Em que:

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



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

Número_Avarias_x – Corresponde ao número de lacetes do tipo x que se avariaram no mês em consideração.

Considera-se desproporcionado e totalmente exagerado o nível de compensação previsto neste ponto. De facto, supondo-se que existiria um atraso médio de uma hora no prazo de reparação de avarias, num determinado mês, tal implicaria, de acordo com a fórmula, que todos os lacetes que tivessem tido uma avaria no mês em causa não pagassem a respectiva mensalidade, mesmo que a avaria que os afectou tivesse sido reparada em 30 minutos, por exemplo. Ora tal é, quanto a nós, considerado inconcebível. Acresce que deduzimos ter sido um lapso do ICP-ANACOM, na definição de “Número de avarias_x”, não ter considerado apenas os lacetes avariados por causas imputáveis à PTC.

Por outro lado, clarificamos que na oferta Rede ADSL PT a “proporção de horas de atraso face às horas mensais totais” deve ser encarada como o produto entre as horas de atraso e o valor horário equivalente do parque total de acessos locais. Assim, na fórmula da compensação relativa ao incumprimento dos prazos médios de reparação de avarias na ORALL, o factor multiplicativo deveria ser o Valor Horário Equivalente em vez da Mensalidade dos lacetes.

Exemplo também da desproporcionalidade deste ponto do SPD pode ser visto num exercício comparativo do cálculo de compensações relativamente às avarias dos lacetes de um OPS durante o 1º trimestre de 2009 utilizando as fórmulas de 3 métodos de cálculo de compensações (da actual ORALL, da Rede ADSL PT e do presente SPD), tendo em conta 2 níveis de qualidade de serviço distintos:

- SLA1: 10hu para 90% das ocorrências (actual SLA da ORALL referente ao prazo médio)
- SLA2: 8hu para 100% (actual SLA para ADSL Normal referente ao prazo médio)

[início de Informação Confidencial]

[fim de Informação Confidencial]

Tal demonstra não só a **não razoabilidade da fórmula de cálculo de compensações agora proposta, como a sua criticidade caso sejam implementados níveis de qualidade de serviço Premium, pelo que a PTC não pode concordar com este ponto do SPD.**

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

$Atraso_{xi} \times Mensalidade_Lacete_x$

Em que:

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

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

A PTC não pode, de forma alguma, concordar com este ponto do SPD, uma vez que, a concretizar-se, implicaria que esta Empresa estaria, frequentemente e no mínimo, a pagar duplamente compensações por uma mesma ocorrência (atraso no prazo de reparação de uma avaria de um lacete), uma vez que já está estabelecido na ORALL o pagamento de compensações por incumprimento de prazos médios de reparação de avarias. Esta sobreposição dos domínios dos SLA não pode ser considerada razoável.

De facto, é totalmente injustificável e desproporcionado impor o pagamento de compensações simultânea e cumulativamente pelo incumprimento do prazo máximo e pelo incumprimento do prazo médio de um determinado serviço, no caso concreto reparação de avarias. Aliás, tal foi a política seguida no serviço Rede ADSL PT.

Por outro lado, também aqui se considera desproporcionado e exagerado o nível de compensação previsto neste ponto. De facto, bastaria verificar-se um atraso de uma hora no prazo de reparação de avarias de um lacete face ao prazo máximo de reparação estabelecido, num determinado mês, para que a mensalidade desse lacete fosse gratuita no mês em causa. E se o atraso fosse de duas horas, a PTC teria de pagar ao OPS o valor equivalente à mensalidade do lacete. Ora, tal é, quanto a nós, inconcebível, sendo que a única explicação plausível é de apenas devido a um lapso do Regulador tenha sido colocada a Mensalidade na fórmula, e não o Valor Horário Equivalente. Acresce, também, que não está claro que a fórmula não se aplica a 100% das ocorrências, tal como está definido o prazo máximo.



Pelo exposto, **não se concorda nem se considera proporcional a introdução na ORALL de compensações por incumprimento de prazos máximos de reparação de avarias, o que conduziria a uma dupla penalização pela mesma ocorrência.**

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

$F \times \text{Desvio_Objectivo}_x \times \text{Mensalidade_Parque}_x$

Em que:

F - Factor multiplicativo fixado em 2.

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

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

Também esta compensação pode implicar que a PTC venha a ter de compensar um OPS mais do que uma vez pela mesma ocorrência (atraso na reparação de avaria).

No entanto, no caso concreto da fórmula apresentada neste ponto do SPD, não se percebe qual a justificação para o factor *F* tomar o valor 2. De facto, considera-se que este factor devia começar por *F*=1 e só em caso de incumprimento continuado passar para *F*=2 ou superior, de forma a incentivar a PTC a actuar no sentido de cumprir o indicador.

Assim, **a PTC não concorda nem descortina qualquer justificação para que o factor multiplicativo *F* tome o valor 2, considerando que o mesmo deveria assumir o valor 1.**

Adicionalmente, reiteramos que a inclusão de um SLA associado ao grau de disponibilidade dos lacetes, para um determinado OPS, deverá estar condicionado à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados desse OPS com um nível de qualidade de serviço do tipo em causa.



D 8. Deve a PTC introduzir na ORALL a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

As compensações por incumprimento são, na sua génese, cláusulas penais, as quais por definição correspondem à estipulação mediante a qual duas partes contratantes convencionam antecipadamente, antes de ocorrer o facto constitutivo da responsabilidade, uma determinada prestação, a qual corresponde por regra à fixação de uma quantia em dinheiro que o devedor deve satisfazer perante o credor em caso de não cumprimento ou de não cumprimento perfeito (maxime em tempo) da obrigação.

Ora, estando subjacente ao funcionamento das cláusulas penais a efectiva existência de um facto gerador de responsabilidade que poderá ter associado um direito de indemnização do credor, então, estando em causa o exercício de um direito pelo credor, o respectivo pagamento deverá, naturalmente, ocorrer após interpelação do credor para o efeito.

Não se vislumbra, pois, com que base ou fundamento pretende o ICP-ANACOM impor unilateralmente a um operador a obrigação de pagamento de uma cláusula penal por iniciativa própria do mesmo.

Por outro lado, não é igualmente compreensível a intenção do ICP-ANACOM de prever na ORALL a obrigação de a PTC proceder por iniciativa própria ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados e, em simultâneo, conceder aos OPS a possibilidade de, posteriormente, efectuarem nova reavaliação do incumprimento e reclamar junto da PTC o pagamento de valores adicionais decorrentes do eventual incumprimento dos objectivos de qualidade.

Com efeito, cumpre salientar que, ficando a PTC vinculada ao pagamento prévio das compensações devidas por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviços fixados, tal implicará que, em momento anterior, a PTC monitorize o respectivo desempenho e efectue as análises necessárias para determinar em que casos existiram situações de incumprimento – diga-se, exclusivamente imputáveis à PTC – susceptíveis de dar lugar ao pagamento das correspondentes compensações.



Se, posteriormente, a PTC for confrontada com uma reavaliação e pedido de acerto de contas dos OPS, tal implicará uma nova análise dos factos apurados e a verificação dos mesmos à luz do pedido dos OPS, com a consequente duplicação de processos e de custos associados à monitorização do cumprimento ou não dos objectivos de qualidade de serviços.

Assim, e atenta a hipótese que os operadores têm de reclamar dos valores que sejam apurados pela PTC a título de compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviços, considera a PTC que a alteração ora proposta pelo ICP-ANACOM é desrazoável e desproporcionada.

Ao exposto acresce que o princípio que o ICP-ANACOM pretende fixar de obrigar a PTC, por iniciativa própria, a efectuar o pagamento de cláusulas penais, cuja substância já é por si só discutível, desrespeita os mais elementares princípios de direito civil na verificação, apuramento do facto gerador de responsabilidade e da consequente responsabilidade pelo pagamento de indemnizações, correspondentes ao ressarcimento de danos imputáveis a quem as deve efectivamente pagar.

Ademais, o ICP-ANACOM pretende imiscuir-se nas relações contratuais entre operadores, impondo uma actuação de forma unilateral e totalmente para além das suas competências.

Assim, consideramos que na ORALL deve permanecer a disposição segundo a qual, em caso de efectivo incumprimento, cumprimento defeituoso ou atraso no cumprimento, caberá aos eventuais lesados reclamar a reparação dos seus danos.

Ainda que se admita a viabilidade da proposta formulada – o que apenas por mera hipótese de raciocínio se concebe – não podemos deixar de salientar que a obrigação aqui requerida pelo ICP-ANACOM implicaria desenvolvimentos de SI para o efeito, tanto a nível da componente WebApplication como nas interfaces com as aplicações SINTRA e SICA, com o seguinte impacto estimado:

[início de Informação Confidencial]

[fim de Informação Confidencial]



Pelo exposto, **a PTC não só não pode concordar com, nem considera justificável ou proporcional, a obrigação de proceder, por iniciativa própria ao pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, como considera que os OPS devem ter um prazo máximo para solicitar compensações por incumprimento.**

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

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

O envio de informação de previsões pelos OPS tem como fundamento a “eficiência” na prestação dos serviços, uma vez que só perante tal informação pode a PTC dimensionar correctamente os seus recursos com vista a atingir e a cumprir os níveis de qualidade de serviço que fiquem definidos e a que fica efectivamente obrigada.

Assim, sendo tal informação indispensável ao controlo do cumprimento das obrigações que são impostas à PTC, consideramos que a ORALL tem necessariamente que criar incentivos fortes e motivadores ao envio dessa informação.

Neste contexto, não se vê como é que uma redução de 25%, numa compensação a pagar por incumprimento ou cumprimento defeituoso possa, por si só, constituir um incentivo fomentador da apresentação, atempada e com rigor, de tal informação, podendo mesmo funcionar como um incentivo ao não cumprimento da obrigação de envio das previsões pelos OPS.

Consideramos, pois, que o incumprimento ou o cumprimento com atraso da obrigação de os OPS procederem ao envio da informação respeitante a previsões corresponde a uma situação de mora ou incumprimento do credor, uma vez que não permite ao devedor, ao caso a PTC, o cumprimento pontual e integral da sua obrigação, não podendo, por isso, esta ser responsabilizada, não lhe devendo ser exigível o pagamento de compensações por atrasos que decorrem da falta de recursos suficientes para o cumprimento dos níveis de serviço, falta essa imputável aos OPS.



Por outro lado, consideramos que a falta de envio de informação de previsões no prazo fixado na ORALL deve investir o OPS na obrigação de pagamento de uma compensação (“cláusula penal”) à PTC, caso se verifique a existência de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações da PT Comunicações, em virtude da falta dessa informação.

Aliás, a fixação de uma compensação deste tipo reveste particular relevância num contexto em que a PTC está obrigada a publicitar informação sobre os níveis de serviço das ofertas grossistas perante os consumidores e os operadores.

Por outro lado, cumpre-nos clarificar que a ORALL não apresenta estabilidade a nível da procura, como assumido pelo ICP-ANACOM. De facto, não só se verificou recentemente (em termos de tempo de vida da Oferta) a adesão de um novo OPS (Vodafone), com um perfil de pedidos diferente do usual, como se concretizou a compra de uma parte dos clientes de um OPS por outro e a fusão de dois OPS, com a consequente rentabilização de meios e “limpeza” de parques de lacetes. Tais alterações da conjuntura foram ainda mais visíveis a nível dos serviços associados à co-instalação.

Para além disso, com o aumento de abrangência da ORALL preconizado no SPD ora em análise, será cada vez mais necessária a informação de previsões, por forma a permitir adequar processos e equipas. Importa ter em conta que o projecto de decisão do ICP-ANACOM contém disposições relativas ao acesso ao sub-lacete a partir dos armários de rua, o que altera o âmbito de aplicação da ORALL. Esta alteração vai introduzir novos factores de adaptação dos processos a uma nova realidade que introduzirá, necessariamente, instabilidade na evolução da ORALL.

Quanto mais se desce no nível da rede, mais necessário é dispor das previsões dos OPS, já que os planos de negócios necessitam de maior ponderação e podem ser de difícil concretização. Caso os OPS não sintam necessidade de enviar previsões fiáveis, porque tal não afectará o sistema de compensações, estará criada uma situação de maior litígio e sobretudo de maior dificuldade de gestão da ORALL, com consequentes e desnecessárias ineficiências ao nível dos recursos, dos meios, dos prazos e dos investimentos.

Acresce que ao desincentivar os OPS do envio de quaisquer previsões, este ponto do SPD terá um impacto muito relevante ao nível da detecção e resolução de constrangimentos, implicando, nomeadamente, que a PTC deixe de poder ser responsabilizada pelo dimensionamento atempado dos



sistemas de energia nas suas centrais e de ser obrigada a aceitar qualquer pedido de co-instalação em situação de constrangimento de energia.

Em conclusão, **a PTC não concorda com a alteração das condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos.**

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

Actualmente, a PTC já disponibiliza aos OPS co-instalados um serviço de acesso a centrais em situações de emergência (acessos Premium), com um preço específico, e divulga, a cada OPS, os prazos máximos de acesso (actualmente entre 2 a 6 horas lineares, de acordo com os locais em causa e a estimativa de tempo de deslocação).

No entanto, sendo tais acompanhamentos assegurados por empresas prestadoras de serviços de segurança, está fora do controlo da PTC qualquer alteração que possa vir a acorrer nos prazos máximos de acesso, estando estes definidos numa óptica de *best effort*.

É entendimento da PTC que a inclusão desta modalidade de acesso, e respectivo preço, na ORALL não deverá, por questões de segurança, implicar a divulgação generalizada (uma vez que a ORALL está disponível ao público na Internet) dos tempos de acesso a cada central, propondo que os mesmos sejam disponibilizados numa área de acesso restrito, disponível na Internet aos Operadores beneficiários da ORALL, à semelhança do que já acontece com a publicação da tabela de constrangimentos.

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

A este respeito faz-se apenas notar que, como acima referido, sendo os acompanhamentos assegurados por empresas prestadoras de serviços de segurança, foram estas que estabeleceram os tempos de acesso de emergência, estando fora do controlo da PTC qualquer alteração que possa vir a acorrer nos mesmos. Também os preços deste serviço têm em conta os custos incorridos com aqueles prestadores.

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

$Atraso_x \times Mensalidade_Lacetes_x \times Nr_Lacetes_Desagregados_x$

Em que:

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

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

Nr_Lacetes_Desagregados_x – Corresponde ao número de lacetes desagregados na central *x*.

Esta modalidade de acesso a centrais refere-se a situações de emergência, que normalmente estão associadas a eventos inesperados e cuja responsabilidade não pode, em geral, ser assacada às partes envolvidas. Aliás, conforme acima referido, a mesma é oferecida numa óptica de *best effort*, estando fora do controlo da PTC qualquer desvio que possa vir a acorrer nos tempos de acesso.

Importa, ainda, atender ao facto de a definição de prazos, associados ao pagamento de compensações, ser geradora de situações de litígio cuja solução é de difícil determinação. As compensações deverão corresponder a objectivos bem definidos, mensuráveis e verificáveis, o que não encontra aderência a situações de emergência. Acresce que dificilmente seria possível medir/validar um atraso na prestação deste serviço.

Por outro lado, não temos registado reclamações de relevo por parte dos OPS relativamente à prestação desta modalidade de acesso.

Não é, por isso, claro o objectivo do ICP-ANACOM ao propor esta medida.



Cumpre-nos, ainda, referir que nunca faria qualquer sentido, e seria absolutamente desproporcional utilizar como factor multiplicativo para a compensação o número de lacetes desagregados na central em causa. De facto, não só um eventual problema pode não estar localizado na central (mas antes no cliente final ou mesmo nas instalações do OPS), como seria altamente improvável que afectasse a totalidade dos lacetes desagregados desse OPS. Há ainda que clarificar nas definições utilizadas pelo ICP-ANACOM que se deverá tratar apenas do número de lacetes do OPS em causa e não da totalidade dos lacetes de todos os OPS. Assim, e sem conceder sobre o exposto nos parágrafos anteriores, seria totalmente inaceitável qualquer fórmula de compensação que não abrangesse apenas o número de lacetes afectados do OPS em causa.

Por tudo o que foi referido, **a PTC não pode concordar com, e considera totalmente injustificável e desproporcionado, a inclusão de compensações por incumprimento dos tempos máximos nos acessos às centrais em situações de emergência.**

D 13. A PTC deve incluir na ORALL a definição do conceito de PA de uma forma detalhada e inequívoca, identificando na informação a disponibilizar aos beneficiários da ORALL, para cada PA:

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

Concorda-se com a inclusão na ORALL da definição do conceito de PA, para clarificação do mesmo. Já no que se refere à informação detalhada a disponibilizar aos beneficiários da ORALL para cada PA, considera-se que:



- Tratando-se de informação confidencial, deverá a mesma ser disponibilizada através de acesso restrito a um ficheiro no âmbito do serviço de acesso à informação ORALL e a atualizar periodicamente;
- Não é justificável a inclusão de PA que não tenham valência STF, pelas razões abaixo expostas no ponto D15;
- A disponibilização de toda a informação requerida exige alguns desenvolvimentos de SI, com um prazo previsto de 2 meses e um custo que se estima ronde os **[início de informação confidencial] [fim de informação confidencial]**, colocando-se a questão sobre a quem e como deverão ser imputados estes custos.

Por outro lado, clarificamos que um PA (Ponto de Atendimento) não tem coordenadas, pois é um conceito lógico e não físico. A um PA estão ligados PI (Pontos de Instalação), estes sim com coordenadas geográficas. Assim, a PTC identificará para cada PA o PI da comutação e respectivo par de coordenadas X,Y (Datum 73). No caso de um PA ter mais do que um PI a si associado, as coordenadas indicadas para esse PA serão as do primeiro PI a ele associado.

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

Este requisito está já implementado.

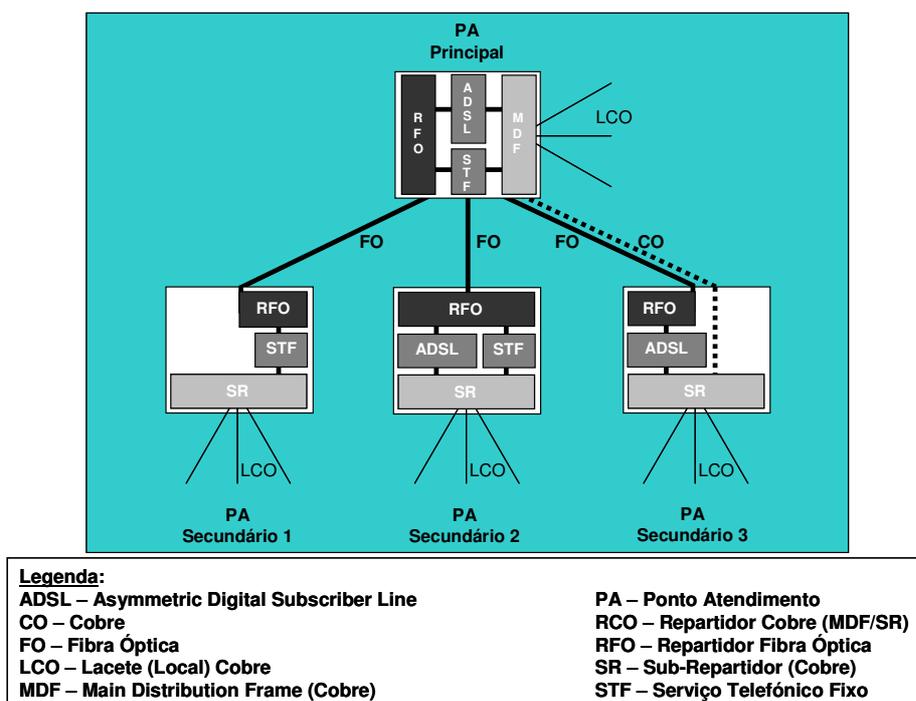
D 15. Qualquer PA, seja principal ou não, é elegível para efeitos de desagregação do lacete local, podendo os OPS co-instalar-se em qualquer PA, física ou remotamente, salvo constrangimento técnico devidamente fundamentado, e solicitar a desagregação de lacetes.

O conceito Ponto de Atendimento (PA) traduz uma designação utilizada para identificar os nós/pontos técnicos da rede com capacidade para suportarem uma ou mais valências de serviço. As valências de serviço podem ser, por exemplo, o STF e o ADSL.

A PTC concorda que o facto do PA ser principal ou secundário, só por si, não condiciona a eleição para efeitos de desagregação dos lacetes locais.

No entanto, relativamente a certos tipos de PA secundários, existem constrangimentos a nível dos Sistemas de Informação da PTC, os quais foram desenhados baseando-se na arquitectura da Rede que fornece o Serviço Telefónico Fixo (STF), que impedem a PTC de disponibilizar informação relativamente aos respectivos lacetes/gamas de numeração: são eles os PA secundários que não têm valência STF.

Para melhor compreensão deste facto, atente-se na figura seguinte, com a representação das situações típicas de PA existentes na rede.



A PTC já hoje, no âmbito da ORALL, disponibiliza informação aos OPS relativamente aos PA secundários do tipo 1 e 2, i.e., de todos os PA que têm valência de serviço STF.

Nos PA secundários do tipo 3 os lacetes têm continuidade até ao PA Principal e, por isso, esses lacetes e respectivas gamas de numeração só são reconhecidos no PA Principal.



Como tal, **não é viável a desagregação de lacetes/sub-lacetes locais em PA secundários que não tenham valência STF.**

Por outro lado, com a evolução da rede, alguns PA têm vindo a ser instalados em armários de rua, no exterior. O espaço nos armários de rua é reduzido e resume-se basicamente ao espaço para colocação de equipamentos de telecomunicações, energia e espaço em repartidor para distribuição da rede.

De referir que, para obter autorizações camarárias para colocação dos armários de rua, é fundamental que os mesmos tenham dimensões relativamente reduzidas, pelo que é de todo impraticável a reserva de espaço para colocação de equipamentos dos OPS.

Acresce que a dissipação térmica dos equipamentos limita a quantidade de equipamentos que é possível colocar num armário de rua. Existem algumas situações em que, mesmo havendo algum espaço livre no armário, não é possível colocar mais equipamento activo, porque o mesmo, em funcionamento, iria provocar sobrecarga térmica e o conseqüente colapso do PA.

Assim, **a única opção que poderá vir a ser considerada para co-instalação em PA que não sejam MDF e estejam localizados em armários de rua, é a co-instalação remota.** Neste caso, a PTC terá de verificar a viabilidade de espaço em RP para interligar ao armário dos OPS.

Releve-se que no actual processo de co-instalação remota é analisada, no mínimo, a viabilidade de espaço em RP para um cabo externo de 300 pares. Esta capacidade poderá ser excessiva quando está em causa a co-instalação remota em PA localizados em armários de rua, pelo que tal deverá ser tido em conta pelo ICP-ANACOM. Convém salientar que, em armários de rua, o espaço em repartidor é um bem ainda mais escasso do que em MDF.

Faz-se, ainda, notar que actualmente todo o processo de análise de viabilidade e provisão de co-instalação, que a PTC implementou, tem por base o que está definido na ORALL, ou seja, PA instalados em edifício da PT Comunicações onde haja condições para disponibilizar o serviço de co-instalação. Assim, qualquer alteração a este processo **necessitará de desenvolvimentos ao nível dos SI de suporte, tanto no âmbito do sistema de gestão de encomendas ORALL como também das aplicações de suporte que intervêm no processo de provisão, cuja complexidade exigirá uma análise detalhada, a nível de especificação e de apuramento de prazos e custos.**