

RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA E DO PROCEDIMENTO GERAL DE CONSULTA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO RELATIVO AOS PROCEDIMENTOS A CUMPRIR NA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS OFERTAS GROSSISTAS REGULADAS

1. Enquadramento

A 20 de outubro de 2011, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo aos procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas¹, deliberando proceder à audiência prévia das entidades interessadas, por um prazo de 30 dias úteis, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro.

Posteriormente, por decisão do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 10 de novembro de 2011, foi determinado prorrogar por mais cinco dias úteis o prazo para os interessados se pronunciarem no âmbito da audiência prévia e do procedimento geral de consulta a que foi submetido o SPD.

Em resposta ao procedimento geral de consulta foram recebidos, no prazo estabelecido, os comentários² da Colt Technology Services, Unipessoal Lda. (Colt)³, do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT)⁴, da OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (Oni)⁵, da Optimus – Comunicações, S.A. (Optimus)⁶ e da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)⁷.

No presente relatório adota-se a designação de OPS (operadores e prestadores de serviços) para designar todas as entidades que responderam ao procedimento geral de consulta, exceto o Grupo PT.

Nos termos da alínea d) do n.º 3 dos “Procedimentos de Consulta do ICP-ANACOM”, aprovados por deliberação de 12 de fevereiro de 2004, o ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio na Internet as respostas recebidas, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial⁸.

¹ Doravante designado por SPD.

² A Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (RTP), através de carta de 5 de dezembro de 2011, referiu não ter nada a informar no âmbito da referida consulta, argumentando que a RTP não fornece este tipo de serviços.

³ Carta da Colt, de 22 de novembro de 2011.

⁴ Mensagem de correio eletrónico do Grupo PT, de 19 de dezembro de 2011. Esta resposta constitui a posição da Portugal Telecom SGPS, S.A., da PT Comunicações, S.A., da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. e da TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

⁵ Mensagem de correio eletrónico da Oni, de 16 de dezembro de 2011.

⁶ Mensagem de correio eletrónico da Optimus, de 19 de dezembro de 2011.

⁷ Mensagem de correio eletrónico da Vodafone, de 19 de dezembro de 2011.

⁸ Vide www.anacom.pt.

De acordo com a alínea d) do n.º 3 dos referidos procedimentos de consulta, o presente documento contém referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflete o entendimento desta Autoridade sobre as mesmas e constitui parte integrante da decisão a que respeita. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

2. Análise dos comentários recebidos

2.1. Comentários genéricos

Alguns dos OPS, nomeadamente aqueles que tinham manifestando anteriormente maiores preocupações quanto às matérias objeto do SPD, acolheram de forma positiva a maioria das posições apresentadas pelo ICP-ANACOM no SPD em análise, considerando que as mesmas vão ao encontro de muitas das preocupações que já haviam manifestado em anteriores ocasiões e evidenciando a importância da qualidade de serviço praticada ao nível do mercado grossista como garante de condições concorrenciais adequadas.

Não obstante a satisfação manifestada com o SPD em geral, existem certos aspetos que os OPS consideram que deveriam ser melhorados, e outros que deveriam ser introduzidos desde já para que o âmbito do SPD em causa fosse mais alargado, não se cingindo à questão das avarias. E, em particular, a Optimus e a Vodafone criticaram o *timing* do SPD, a seu ver demasiado tardio.

A este respeito, por exemplo, a Vodafone sugere o aproveitamento do presente procedimento para (i) a introdução de tempos máximos para a negociação de serviços contemplados nas ofertas grossistas reguladas, (ii) a definição de mecanismos mais adequados para evitar situações de discriminação entre os beneficiários e (iii) a definição de critérios de qualidade de serviço e de compensações associados às intervenções conjuntas e às reposições assistidas que sirvam essencialmente como elemento incentivador do seu cumprimento e da criação de condições de competitividade no mercado. Esses comentários são analisados na secção seguinte e na secção relativa a outras matérias.

Adicionalmente, uma questão prévia levantada pela Vodafone prende-se com o facto de a PTC ter acordado com outros operadores formas de atuação mais favoráveis do que as contempladas nas várias ofertas sem as tornar automaticamente como opcionais para todos os beneficiários, no estrito cumprimento da obrigação de não discriminação. Sobre esta matéria, a Vodafone questiona o motivo para o ICP-ANACOM, tendo conhecimento de um acordo informal entre a PTC e a Optimus sobre um processo de reabertura de avarias, não ter ordenado à PTC (por ter PMS) a comunicação imediata aos restantes beneficiários desse regime de simplificação. Defende assim a introdução de uma obrigação de comunicação automática desses acordos ao ICP-ANACOM.

O Grupo PT, por seu turno, discorda de grande parte das medidas apresentadas no SPD, questionando a oportunidade e a proporcionalidade do mesmo. Em particular:

- (a) Em relação à oportunidade, a PTC refere que o ICP-ANACOM se baseia, em parte, no estudo realizado pela PriceWaterhouseCoopers (PwC) sobre o fornecimento e reposição do serviço de acesso ao lacete local e do serviço de circuitos alugados, o qual analisa dados reportados ao primeiro semestre de 2007. Ou seja, o ICP-ANACOM baseou-se, segundo o Grupo PT, em informação que já se encontra desatualizada.

A PTC refere que, desde 2007, as ofertas grossistas em questão já foram alvo de alterações profundas, sendo que o desfaseamento temporal entre a realização do estudo e a sua análise (apenas em 2011) pode conduzir à extração de conclusões que não se coadunam com a atual realidade das ofertas grossistas em causa e com a própria atuação da PTC.

Em relação ao *timing* e pertinência do SPD, o Grupo PT entende ainda que o ICP-ANACOM deveria ter procedido à análise da evolução do volume das reclamações apresentadas por utilizadores finais, para confrontar esses dados com as alegações de outros operadores quanto a um “aumento” ou “constante” número de avarias. Segundo o Grupo PT, certamente que tal análise evidenciaria, como lhe é dado a observar diariamente no tratamento que a PTC faz dos pedidos de informação que lhe são dirigidos, uma nítida redução do número de reclamações recebidas pelo regulador relativas a avarias.

- (b) Em relação à proporcionalidade, o Grupo PT refere que as alegadas questões suscitadas quanto à aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas se reconduzem, na prática, a aspetos relativos aos serviços que integram a ORALL, afirmando estranhar que com base em aspetos referentes à ORALL venha o ICP-ANACOM pretender impor à PTC um conjunto extenso de medidas em todas as ofertas grossistas reguladas que são por si disponibilizadas. O Grupo PT também refere que a auditoria realizada pela PwC incidiu apenas sobre a ORALL e a ORCA, sendo que o ICP-ANACOM faz uma extensão dos resultados e conclusões da mesma a ofertas que não foram alvo da referida auditoria, fazendo-o, aliás, e a seu ver, sem qualquer fundamentação para o efeito.

Além de criticar essa atuação tendo em conta os princípios da previsibilidade da regulação, da razoabilidade e da proporcionalidade, segundo o Grupo PT, nem sempre são aplicáveis as condições previstas na ORALL às restantes ofertas grossistas reguladas.

Ainda em relação à auditoria da PwC, o Grupo PT refere:

- (a) Não compreender as opções adotadas pelo ICP-ANACOM no SPD em causa uma vez que os resultados da auditoria demonstram que a informação da PTC e a contabilização dos indicadores é bastante mais fidedigna que as dos restantes operadores, o que permite por si só questionar os termos das denúncias feitas pelos outros operadores, estranhando que o ICP-ANACOM as tome totalmente como boas.

Neste ponto em particular o Grupo PT refere resultar evidente da leitura do SPD que a fundamentação do mesmo (ou melhor e a seu ver, a falta dela) foi baseada em várias comunicações trocadas apenas entre o ICP-ANACOM e a Optimus. Tal situação suscita, segundo o Grupo PT, consternação, surpresa e desagrado, agravada por os factos relatados não terem sido objeto de contraditório, o que se impunha, e lamentando por isso que uma audiência prévia tenha de ser aproveitada para o exercício desse direito face a factos alegados pelos operadores beneficiários das ofertas grossistas disponibilizadas pelo Grupo PT, quando tal direito deveria ser sempre exercido numa fase anterior às projetadas decisões do ICP-ANACOM⁹. Tal facto é, segundo o Grupo PT, tanto mais grave no caso concreto uma vez que, no seu entender, a Optimus expressa factos que não se afiguram corretos e, por vezes, extrapola ocorrências verificadas, para fundamentar a sua posição, mas que sem que tal tenha correspondência com a realidade.

- (b) Não ter a PwC identificado discrepâncias entre a informação disponível nos sistemas da PTC e a contabilização dos indicadores, nem os cálculos efetuados pela PTC diferiram significativamente dos cálculos efetuados pela PwC, pelo que entende que o SPD ora em discussão carece de fundamentação para justificar as opções que o ICP-ANACOM pretende impor.
- (c) Estranhar que a conclusão da auditoria em causa bem como o respetivo relatório não tenham sido divulgados ao mercado, como tem sido prática, noutros âmbitos, com as auditorias que têm sido levadas a cabo pelo ICP-ANACOM, o que, neste caso e a seu ver, se traduziu numa falta de transparência na atuação do regulador que põe claramente em causa o princípio da boa-fé que deve reger a relação entre a administração pública e os particulares.

Mais concretamente e em relação às matérias alegadas pela Optimus constantes no SPD, o Grupo PT releva que respeitam essencialmente à ORALL e informa o seguinte:

(a) Sobre as diferenças de critérios na contabilização dos momentos de fecho e abertura de avarias

O Grupo PT entende (e afirma que tal é também o entendimento da PwC exposto nos documentos constantes do processo administrativo) que a data/hora de fecho de uma avaria, para efeitos de contagem do tempo de reparação, deve ser sempre a da reposição efetiva do serviço, pois é a partir desse momento que termina de facto a interrupção de serviço ao cliente.

⁹ Segundo o Grupo PT, as decisões tomadas pelo ICP-ANACOM e submetidas a consulta deveriam ocorrer após conhecimento completo da realidade a regular, o que passa naturalmente pelo conhecimento dos factos e do entendimento de todos os agentes do mercado que tenham intervenção na realidade concreta, o que sendo descurado constitui uma clara violação do princípio da justiça e da imparcialidade e do princípio da igualdade e da proporcionalidade que devem nortear, nos termos da Lei, a atuação da Administração Pública.

O Grupo PT identifica ainda os valores pelos quais o ICP-ANACOM considera dever reger a sua atuação e que entende terem sido claramente postos em causa com a fundamentação do SPD em análise, que considera extemporâneo, impertinente e injustificado.

O Grupo PT refere que tudo tem feito para minimizar o tempo que decorre entre a reparação efetiva da avaria e a comunicação de fecho aos operadores.

Sem prejuízo, o Grupo PT entende que o operador dispõe sempre de toda a informação necessária e ao seu alcance, na maioria dos serviços prestados, para saber quando é que o serviço foi efetivamente repostado, na sequência de uma reparação por parte dos técnicos da PTC.

Por exemplo, o Grupo PT informa ter implementado, na ORALL, um processo no qual, assim que o técnico fecha a avaria em sistema, é espoletado um e-mail, para os endereços indicados pelo operador, no qual é comunicado o fecho de determinada avaria, bem como a respetiva hora de reposição do serviço e tipificação da conclusão da análise da participação. Deste modo, segundo o Grupo PT, exceto em situações pontuais em que poderá haver atraso nos interfaces aplicativos responsáveis pela geração e envio do e-mail com a notificação de fecho da participação, a comunicação da reparação da avaria é quase imediata à reposição efetiva do serviço.

Adicionalmente, informa que a PTC está a equacionar, nomeadamente ao nível da viabilidade da sua implementação, à luz das alterações necessárias nos seus sistemas, e considerando os custos envolvidos e prazo de execução viável, a eventual implementação deste mesmo processo para a reposição de serviço da ORLA e da Rede ADSL PT.

O Grupo PT acrescenta que a PTC implementou a figura de intervenção conjunta nas ofertas relevantes, apesar de tal não estar nelas previsto, tentando dessa forma ir ao encontro das necessidades dos operadores, minimizando as situações de divergência relativamente ao fecho das avarias, a possibilidade do cliente estar ausente e a eventual probabilidade de reincidência de avarias.

As especificidades desta matéria são analisadas na secção seguinte.

(b) Sobre as diferenças nos critérios de contabilização dos prazos de resolução de avarias em situações de avarias com múltiplas incidências

O Grupo PT refere que as participações de avarias reincidentes resultam, frequentemente, de um ineficiente despiste por parte dos operadores ou, em alternativa, da tentativa de contornar o estabelecido nas próprias ofertas. Refere, a título exemplificativo, o que se passa na ORALL, onde muitas participações de avaria reincidentes resultam de situações em que os operadores abrem várias participações até que um técnico da PTC proceda à alteração do par de suporte ao lacete, o qual, de facto, não estava avariado, mas simplesmente não permitia o débito pretendido pelo operador¹⁰.

¹⁰ O Grupo PT afirma que, de acordo com a ORALL, a PTC apenas tem que assegurar a integridade do par de cobre sobre o qual suporta o serviço. Refere ainda que o que os operadores “venderam” suportado num lacete nem sempre está de acordo com as condições do próprio lacete. Uma vez que os operadores não solicitam, previamente ao pedido de desagregação, testes com o intuito de validar o serviço que podem prestar sobre um lacete, refere que, após a desagregação, esses operadores participam frequentemente avarias apenas porque não obtêm o débito pretendido.

O Grupo PT informa ainda que tem retirado da faturação de participações de avaria indevidas relativas à ORALL todas as participações fechadas com responsabilidade do OPS que tenham uma avaria posterior (nos 7 dias seguintes) fechada com responsabilidade da PTC. Deste modo, pretende garantir que os OPS não são prejudicados, ao nível da faturação de avarias, quando uma reincidência de participação de avaria resulta de uma eventual falha de um técnico da PTC¹¹.

No caso dos circuitos alugados, as reincidências de avaria são analisadas, segundo o Grupo PT, mensalmente, e são efetuadas alterações da solução técnica caso tal se justifique.

Por outro lado, o Grupo PT confirma que foi implementado um procedimento, acessível a todos os beneficiários da ORALL, que permite a redistribuição de uma participação de avaria no caso de considerarem que a mesma não se encontra devidamente reparada. Segundo o Grupo PT, o número de participações de avaria redistribuídas a pedido dos OPS é significativamente reduzido face ao total de avarias.

O Grupo PT menciona que existem limitações ao nível dos SI da PTC que não permitem a redistribuição de uma participação de avaria para intervenção conjunta, havendo codificações distintas, dado que uma situação implica anotação com agendamento e outra não (e alterações ao sistema atual, a serem viáveis, implicariam necessariamente custos avultados, o que o Grupo PT considera desproporcionado e injustificável face ao que está em causa).

Em relação à afirmação veiculada pela Optimus de que “*as intervenções conjuntas [na ORALL] são usadas, sobretudo, nas situações de reincidência de avarias*”, o Grupo PT informa que a mesma não corresponde à verdade, fornecendo informação sobre a percentagem de intervenções conjuntas diretas solicitadas pelos beneficiários da ORALL.

Em relação ao tempo de que os operadores dispõem para análise da situação e reabertura ou não da avaria, considera o Grupo PT que a posição da Optimus é incoerente e totalmente desprovida de fundamento, tendo em atenção os prazos de que a PTC dispõe para a reparação das avarias. A título de exemplo, o Grupo PT refere que, no caso da ORALL, a PTC tem um prazo de 6 horas lineares para reparar uma avaria *Premium 2* e a Optimus pretendia 8 horas úteis para confirmar ou não a reparação. Isto, no limite, significa que a PTC está obrigada a reparar uma avaria *Premium 2* no dia da sua notificação, podendo o operador dispor de um período que poderá ser equivalente a 1 dia e meio para analisar e confirmar ou não a reparação.

O Grupo PT acrescenta que a PTC está a ser prejudicada ao nível da recuperação dos custos incorridos, nos casos em que uma participação de avaria é fechada a cargo do beneficiário e, posteriormente, reaberta pelo beneficiário, sendo novamente fechada a cargo do beneficiário nesta redistribuição, uma vez que atualmente apenas está a faturar uma avaria indevida, quando, na verdade, o técnico ao serviço da PTC teve de efetuar duas deslocações.

¹¹ Deste modo, o Grupo PT entende serem infundados os comentários da Optimus de que os técnicos ao serviço da PTC têm incentivos para fechar indevidamente as avarias.

Por fim, relativamente à responsabilidade no fecho em participações de avaria recorrentes, na ORALL, o Grupo PT refere que os valores apresentados pela Optimus não estão corretos (de acordo com a sua análise, apenas 30 por cento dos fechados de participações de avarias recorrentes é que são da responsabilidade da PTC, e não 70 por cento, como alega a Optimus).

(c) Sobre a discordância entre as partes sobre a atribuição de responsabilidades pelas avarias

O Grupo PT entende que a principal questão que origina discordância sobre a atribuição de responsabilidades relativamente a uma avaria prende-se com a fronteira de responsabilidade dos serviços. Segundo o Grupo PT, as fronteiras de responsabilidade da prestação do serviço estão claras em todas as ofertas e estão alinhadas com a definição que é feita em sede de contratos celebrados com os clientes retalhistas da PTC, pelo que afirma não compreender, nem aceitar, as reclamações apresentadas, em particular pela Optimus, a este respeito. Isto porque, segundo o Grupo PT:

- (i) De acordo com o previsto na ORALL, *“Antes de ser efetuada qualquer participação de avaria, o proprietário do problema deverá certificar-se de que esta realmente existe e que todo o esforço foi feito para demonstrar que a avaria não reside na sua rede”*, regra essa que é aplicável a qualquer oferta da PTC.

Assim, no entender do Grupo PT, qualquer avaria participada por um operador que não seja reconhecida pela PTC como sendo da sua responsabilidade, deve ser faturada¹², sendo que a PTC não está atualmente a faturar, como participações indevidas, aquelas cuja responsabilidade não é atribuída nem à PTC, nem ao operador, como, por exemplo, as situações de correto quando ensaiado¹³.

- (ii) Subsiste a possibilidade de o operador contestar uma avaria faturada pela PTC, sendo que deve justificar de forma fundamentada a razão da sua discordância, a qual é analisada pela PTC.

Face ao exposto, o Grupo PT defende que qualquer mecanismo de acordo prévio, relativamente às situações de desacordo, em particular a aplicação de um rácio determinado com base numa análise por amostragem, poderá resultar no aumento injustificado de participações de avarias sem o devido despiste por parte dos operadores, dado que cria incentivo para que tal aconteça¹⁴.

¹² Tendo em consideração que a PTC incorre em custos com a deslocação ao local e com o despiste da avaria.

¹³ Sem prejuízo, o Grupo PT afirma que, de acordo com a ORALL, uma avaria inexistente consubstancia-se numa participação indevida de avaria, pelo que, caso assim o entenda, a PTC poderá faturar esta tipificação de fecho de avaria.

¹⁴ A este propósito, o Grupo PT refere estranhar o comentário da PwC de que *“... existiam casos de reparação de avarias que não estavam a ser incluídos nos indicadores produzidos pela PTC, nomeadamente quando aquela empresa considera que a responsabilidade da avaria pertencia aos Operadores beneficiários das ofertas”*, uma vez que, como é do conhecimento do ICP-ANACOM e dos operadores e está definido nas ofertas, os indicadores de qualidade do serviço prestado pela PTC são calculados apenas com as avarias cuja resolução é da responsabilidade da PTC.

Em relação à afirmação da Optimus de que o efeito de sazonalidade em determinadas áreas de central “*resulta no crescimento significativo de reclamações de clientes com serviço cortado por tempo muito superior ao contratado e conseqüente aumento da taxa de churn*”, o Grupo PT refere que não controla o efeito de sazonalidade nem o fomenta. Refere o Grupo PT que a sazonalidade provoca essencialmente avarias comuns que afetam não só os clientes dos beneficiários, mas também todos os clientes da PTC suportados na mesma infraestrutura. Por esse motivo, refere que a existir *churn* em resultado de avarias de resolução demorada, este poderá igualmente existir, e num nível superior¹⁵, na PTC.

O Grupo PT esclarece que por diversas vezes explicou à Optimus que as avarias comuns resultam maioritariamente de roubos/atos de vandalismo, muito recorrentes atualmente e de ocorrências resultantes de intempéries, as quais carecem de trabalhos demorados e sujeitos às condições climatéricas existentes no momento da reparação¹⁶ pelo que nem sempre é possível indicar uma data prevista para a resolução da avaria comum, dado que a mesma depende muitas vezes de fatores externos à PTC.

O Grupo PT afirma não compreender a relevância da menção às zonas do grande Porto e central de Caneças, particularmente com o sentido em que é formulada (e dado que se reporta a ocorrências reportadas no final de 2009 em que, devido às condições climatéricas e ao elevado volume de avarias semelhantes na mesma área, implicaram um tempo de reposição superior ao definido). Ainda segundo o Grupo PT, os tempos considerados pela Optimus associados a avarias comuns não estão na sua maioria corretos, pois contabilizam o tempo de reposição da avaria com base na comunicação de fecho ao invés da data/hora de reposição das mesmas.

Por fim, o Grupo PT refere que, como o ICP-ANACOM bem sabe, nenhuma empresa consegue estar dimensionada, em termos de recursos humanos, para situações de pico, porque tal não seria eficiente nem estaria de acordo com as melhores práticas. Por esse motivo, segundo o Grupo PT, apesar de a PTC fazer tudo ao seu alcance para dimensionar adequadamente os seus recursos, nem sempre tal é possível nas alturas de picos de ocorrência de anomalias, tendo também em consideração os próprios recursos disponíveis de empreiteiros, não só ao nível da quantidade, mas também de qualificação especializada para o efeito (ao que acresce um aumento dos custos associados à reposição de serviço).

Um dos elementos criticados, tanto pelos OPS, como pelo Grupo PT, embora em sentidos opostos, foi o *timing* e oportunidade da decisão. As razões para ter sido tomada a decisão neste momento estão explicitadas no próprio SPD. De facto, no enquadramento do SPD é referido que “*Apesar de a procura de determinados serviços grossistas por parte de alguns operadores estar a diminuir, ainda existem centenas de milhares de acessos dos operadores alternativos suportados nas várias ofertas grossistas, o que justifica a intervenção desta Autoridade, sendo este o momento oportuno para o fazer após a conclusão da análise dos mercados 4 e 5 e subsequente revisão de duas das mais relevantes ofertas de referência – a ORALL e a ORAC.*”¹⁷

¹⁵ Dado o universo de clientes da PTC afetados ser potencialmente superior ao dos operadores.

¹⁶ Dá o exemplo de que, em caso de intempérie nem sempre é possível intervir de imediato numa conduta.

¹⁷ Página 5 do SPD.

Sobre a questão colocada pela Vodafone sobre o motivo pelo qual o ICP-ANACOM, tendo conhecimento de um acordo informal entre a PTC e a Optimus sobre um processo de reabertura de avarias, não ordenou à PTC a comunicação imediata aos restantes beneficiários desse regime de simplificação, esclarece-se que as ofertas grossistas definem as condições mínimas que a PTC está obrigada a disponibilizar. Tal não impede, sem prejuízo para o cumprimento dos princípios de não discriminação, que sejam operacionalizadas ou implementadas outras condições, entre a PTC e algum dos beneficiários, que sejam benéficas para ambas as partes. Tal não implica também que sejam imediata e obrigatoriamente disponibilizadas a todos os beneficiários – embora essa situação fosse a desejável – uma vez que os beneficiários podem ter posições diferentes quanto a essas propostas (vide, por exemplo, o processo de reposição assistida que o ICP-ANACOM considerou uma mais valia e que obteve o acordo da Optimus mas não o da Vodafone).

De qualquer modo, o ICP-ANACOM procura também, precisamente com o presente SPD, formalizar e, de modo transparente, criar as mesmas condições para os diversos beneficiários, entendendo que, dada a relevância da matéria em causa e no intuito de melhor regular esta matéria se justifica a inclusão de determinados aspetos operacionais relativos às avarias nas ofertas reguladas.

Em relação aos comentários do Grupo PT de que o SPD se baseia no estudo realizado pela PwC, informa-se, e tal pode ser comprovado pela leitura do mesmo, que só muito pontualmente é que o ICP-ANACOM se suportou nos elementos e conclusões daquele estudo. O estudo da PwC foi uma referência adicional, e não um elemento fundamental, que contribuiu para o disposto no SPD. Além disso, as referências àquele estudo são no sentido de fortalecer posições que poderão ser entendidas como senso comum, não se tendo recorrido à informação quantitativa constante do mesmo. Daí que o facto de essa informação poder já estar desatualizada não é relevante.

As alterações que, desde 2007, foram efetuadas às ofertas grossistas não incidiram sobre as matérias em questão (ou apenas incidiram em aspetos pontuais), pelo que se mantém a necessidade de intervenção do ICP-ANACOM.

A análise que o Grupo PT sugeriu que o ICP-ANACOM fizesse sobre a evolução do volume das reclamações apresentadas pelos utilizadores finais consta já do SPD, nomeadamente dos gráficos 1 e 2, se bem que essa evolução seja apenas para os vários meses de 2010¹⁸ e para os clientes de todo e qualquer operador, incluindo da PTC. Em tais gráficos mostra-se que, na maioria dos meses, o volume de reclamações relacionadas com avarias é sempre superior ao volume de reclamações por outros motivos. Resulta, adicionalmente, de tais gráficos, que o volume de reclamações de avarias manteve-se relativamente estável ao longo do tempo. Sem conceder, ainda que o número de reclamações por avaria fosse reduzido ou estivesse a decrescer, caso houvesse aspetos passíveis de melhoria, esta Autoridade não deixaria de analisá-los e de intervir, caso fosse considerada proporcional tal intervenção.

¹⁸ Estes gráficos foram entretanto atualizados tendo em conta os dados mais recentes, os quais não permitem contradizer as conclusões já apresentadas no SPD.

Sendo certo que as alegadas questões suscitadas quanto à aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas se reconduzirem, maioritariamente, a aspetos relativos aos serviços que integram a ORALL, também não deixa de ser correto que os aspetos tratados no SPD são independentes de qualquer oferta e são assuntos basilares e que é necessário abordar, quer para uma correta aferição da qualidade de serviço, quer de uma maior eficiência no tratamento das avarias e no relacionamento entre a PTC e os OPS. Adicionalmente, sempre que possível e proporcional, dever-se-á uniformizar os processos definidos nas várias ofertas de referência. De facto, por exemplo, esclarecer qual o momento de abertura ou de fecho de tempo de contabilização de avarias para contabilização dos tempos de reparação não deve depender da oferta em questão.

Caso se optasse por não estender as medidas preconizadas no SPD às restantes ofertas de referência, e se as aplicasse apenas à ORALL, é que se estaria a violar os princípios da previsibilidade da regulação e da razoabilidade, regulando questões idênticas de modo distinto consoante as ofertas de referência.

No SPD em causa o ICP-ANACOM nunca invocou, na fundamentação das medidas propostas, a contabilização de indicadores efetuada pelos OPS. Teve antes em conta, por exemplo, as alegações de alguns operadores quanto à existência de diferentes critérios da contabilização dos momentos de fecho de avarias ou no fecho incorreto de avarias. É pois da correta e inequívoca especificação dos conceitos de que se trata e não de qualquer avaliação da correção daqueles indicadores ou do comportamento de qualquer empresa.

Tais alegações tinham sido também confirmadas no estudo independente desenvolvido pela PwC. Por exemplo, no referido estudo é referido o seguinte:

- (a) *“O critério de encerramento dos tickets não se encontra formalmente definido nem normalizado entre OPS e a PTC. Na PTC a OT pode ser encerrada mesmo sem haver evidência da resolução da avaria, comprometendo os níveis de serviço do OPS para com o cliente final. Adicionalmente sempre que existe uma nova participação de avaria não é possível identificar a relação com pedidos anteriores, nem determinar o tempo efectivo de reposição do serviço, uma vez que cada ticket é único e independente de todos os outros.”¹⁹ (sublinhado nosso).*
- (a) *“O OPS não tem meio de rastrear o trabalho efectuado pelos técnicos da PTC. Esta considera como serviço cumprido o momento em que o técnico fecha o ticket no sistema SINTRA, no entanto o OPS poderá só ter conhecimento da resolução no momento em que recebe o e-mail a indicar a hora a que o técnico efectuou o serviço, não sendo possível ao OPS certificar-se do momento exacto em que o serviço foi repostado para o cliente final. Nestes casos, o OPS poderá considerar como hora de serviço repostado a hora em que recebeu o e-mail.”²⁰ (sublinhado nosso).*

Trata-se portanto de matérias que urgia resolver e que, como aliás resulta da resposta do Grupo PT, não foram ainda totalmente resolvidas por parte da PTC. Tendo em conta o

¹⁹ Sumário Executivo, página 23.

²⁰ Idem.

acima referido e a informação recolhida, quer por parte da PwC, quer por parte da Optimus, e bem assim a informação trocada entre a PTC e o ICP-ANACOM, por exemplo, quanto à reposição assistida, concluiu-se que não seria necessário efetuar qualquer exercício de contraditório junto à PTC.

Sobre a afirmação do Grupo PT de que a PwC não identificou discrepâncias entre a informação disponível nos sistemas da PTC e de que nem a contabilização dos indicadores nem os cálculos efetuados pela PTC diferiram significativamente dos cálculos efetuados pela PwC, importa referir que tal conclusão não poderá ser lida isoladamente. De facto, a PwC analisou os dados que constavam dos sistemas da PTC, tendo referido também que:

- (a) *“De acordo com o descrito na ORALL, não é possível aferir de forma apropriada a classificação efectuada pela PTC sobre a responsabilidade e critérios de classificação atribuídos às avarias. Deste modo, nem sempre é possível assegurar que os indicadores de reposição reflectam a realidade e a correcta classificação atribuída.”*²¹
- (b) *“O critério de encerramento dos tickets não se encontra formalmente definido nem normalizado entre OPS e a PTC. Na PTC a OT pode ser encerrada mesmo sem haver evidência da resolução da avaria, comprometendo os níveis de serviço do OPS para com o cliente final. Adicionalmente sempre que existe uma nova participação de avaria não é possível identificar a relação com pedidos anteriores, nem determinar o tempo efectivo de reposição do serviço, uma vez que cada ticket é único e independente de todos os outros.”*²²
- (c) *“Foram identificadas avarias na Vodafone que não constavam nas avarias facultadas pela PTC aquando da selecção da amostra. Esta situação foi justificada pela PTC pelo facto de só figurar na lista os tickets (identificador único da avaria) cuja responsabilidade de reparação pertencia à PTC, ou seja, as avarias cuja designação na troca de e-mails com os OPS continha o texto “reparado na rede PT”. Para a PTC apenas estas avarias são alvo de cálculo dos indicadores reportados ao ICP-ANACOM. Esta situação pode comprometer a rastreabilidade do processo bem como a totalidade dos tickets abertos.”*²³

As referências anteriores incidem sobre o processo de reposição de lacetes mas são também reiteradas no processo de reposição de circuitos alugados.

Sobre o facto de o ICP-ANACOM não ter publicado o relatório e conclusões do estudo e auditoria da PwC sempre se dirá que as suas principais conclusões e recomendações estão refletidas no SPD e que, por isso, no presente caso optou-se por integrar essa documentação apenas no procedimento administrativo, o qual poderá ser solicitado por qualquer um dos interessados, aliás como aconteceu no caso da PTC. Não se está a ver em como é que essa abordagem colide com o princípio da transparência na atuação do

²¹ Cf. página 29 do Sumário Executivo.

²² Cf. página 23 do Sumário Executivo.

²³ Idem.

regulador ou ponha em causa princípios de boa-fé que deve reger a relação entre a administração pública e os particulares. Mais se releva que, no caso da maioria das auditorias realizadas pelo ICP-ANACOM, como, por exemplo, as auditorias ao sistema de contabilidade analítica da PTC, está especificamente prevista na lei a declaração e publicação anual da conformidade do respetivo sistema, o que não é o caso do estudo/ auditoria da PwC em questão, que não visou aliás e por outro lado qualquer processo de contraordenação ou sequer de avaliação de conformidade ou apuramento de responsabilidades.

As informações que o Grupo PT apresenta em relação às matérias alegadas pela Optimus são analisadas de forma mais aprofundada nas respetivas secções específicas. Sem prejuízo, avançam-se desde já com os seguintes entendimentos sobre alguns dos aspetos suscitados pelo Grupo PT.

A afirmação do Grupo PT de que o entendimento da PwC exposto nos documentos constantes do processo administrativo é de que a data/hora de fecho de uma avaria, para efeitos de contagem do tempo de reparação, deve ser sempre a da reposição efetiva do serviço, não é totalmente correta. Por exemplo, na página 23 do Sumário Executivo, a PwC refere que *“o OPS poderá considerar como hora de serviço repostado a hora em que recebeu o e-mail”*, tendo recomendado²⁴ que seja *“considerado definir procedimentos que permitam maior clareza dos momentos de efectivação de serviço efectuado pela PTC para com os OPS (metodologia de medição e aferição).”* O que mais se aproxima da afirmação do Grupo PT é o constante da página 52 do Sumário Executivo que, mesmo assim, é algo distinto do que o Grupo PT pretende invocar: *“A PTC deverá definir internamente procedimentos, ao nível administrativo, que permitam minimizar as ineficiências detectadas no processo. Adicionalmente deverá ser definido em ORALL prazo máximo (p.e. no máximo 30 minutos após a reparação) entre o restabelecimento efectivo do serviço e a conclusão da actividade ao nível administrativo. Caso esta situação seja cumprida e exista uma comunicação automática pelo sistema ao OPS da conclusão da avaria, poderá ser esta a data/hora a utilizar para o cálculo do PQS, anulando assim divergências quanto à data/hora considerada.”*

O processo que o Grupo PT afirma ter implementado em que, assim que o técnico fecha a avaria em sistema, é enviado um e-mail para o operador a comunicar o fecho da avaria, o que resulta na comunicação da reparação da avaria quase imediatamente após a reposição efetiva do serviço, não se afasta afinal do processo preconizado no SPD e do seu objetivo.

Em relação ao exposto pelo Grupo PT no tocante às participações de avarias reincidentes, nomeadamente a afirmação de que parte dessas avarias resultariam de um ineficiente despiste por parte dos operadores ou da abertura sucessiva de participações até que um técnico da PTC proceda à alteração do par de suporte ao lacete, o qual não estaria avariado mas tão só não permitia o débito pretendido pelo operador, esclarece-se que, no caso da ORALL, aquando da desagregação, não é garantido qualquer débito num determinado lacete. Após a desagregação, e em caso de avaria, o beneficiário deverá ter os elementos suficientes para provar que as características (débito, atenuação ou outra) não se mantêm ao nível anterior ao da avaria, após a respetiva resolução. No

²⁴ Por exemplo, na página 40 do Sumário Executivo.

entanto há que ter em conta que eventuais medidas têm de ser consistentes ao longo do tempo – i.e., devem ser efetuadas utilizando os mesmos equipamentos e o mesmo tipo de medida. Ou seja, problemas relacionados com as características de um dado lacete ou escolha de um determinado lacete não ativo num dado cabo devem ser discutidos entre as partes, não devendo estas situações ser objeto de aberturas sucessivas de avarias. Em caso de abertura sucessiva de participações de avarias da responsabilidade do beneficiário ou que não existem, uma das opções poderá passar pela possibilidade de a PTC cobrar por cada uma das participações de avaria fechada a cargo do beneficiário, o que resolveria também a situação descrita pelo Grupo PT de que está a ser prejudicada ao nível da recuperação dos custos incorridos, nos casos em que uma participação de avaria é fechada a cargo do beneficiário e, posteriormente, reaberta pelo beneficiário, sendo novamente fechada a cargo do beneficiário nesta redistribuição, uma vez que atualmente apenas está a faturar uma avaria indevida, quando, na verdade, o técnico ao serviço da PTC teve de efetuar duas deslocações.

Regista-se como positiva a informação transmitida pelo Grupo PT de que tem retirado da faturação de participações de avaria indevidas relativas à ORALL todas as participações fechadas com responsabilidade do OPS que tenham uma avaria posterior (nos 7 dias seguintes) fechada com responsabilidade da PTC, procurando garantir assim que os OPS não são prejudicados, ao nível da faturação de avarias, quando uma reincidência de participação de avaria resulta de uma eventual falha de um técnico da PTC.

Em qualquer caso, não é totalmente perceptível da descrição efetuada pelo Grupo PT qual a forma de funcionamento do processo de “redistribuição” de uma participação de avaria no caso de o operador considerar que a mesma não se encontra devidamente reparada.

Ainda que os dados apresentados pela Optimus e referidos no SPD sobre a responsabilidade no fecho em participações de avarias possam não estar corretos, não deixa de ser preocupante o facto de 30 por cento dos fechados de participações de avarias reincidentes serem da responsabilidade da PTC que é o operador responsável pela oferta de referência. Trata-se de uma percentagem elevada, cuja desconsideração pode distorcer a realidade relativa ao processo de reparação de avarias.

Por fim, reconhece-se a complexidade inerente à resolução das discordâncias sobre a atribuição de responsabilidades relativamente a uma avaria. No entanto, não é evidente a razão pela qual, por defeito, as avarias participadas que não sejam reconhecidas pela PTC como sendo da sua responsabilidade sejam faturadas à beneficiária, cabendo o ónus da prova de que uma avaria não é da sua responsabilidade ao operador que participa a avaria. Ao decidir que uma avaria não é da sua responsabilidade, a PTC deveria justificar sempre e de forma fundamentada essa decisão.

O ICP-ANACOM não propôs, no SPD, a aplicação desde já de um ratio determinado com base numa análise por amostragem para a atribuição de responsabilidades pelas avarias, naquelas objeto de discordância. O que se pretende é que, por um lado, haja incentivos para os OPS efetuarem um despiste razoável das avarias e, por outro lado, que haja uma maior fundamentação por parte de ambos os intervenientes ao entenderem que uma avaria não é da sua responsabilidade mas sim da outra parte. Uma vez que a PTC e os beneficiários têm uma experiência prática sobre estas matérias, julga-se que, numa primeira fase, estão em melhor posição para acordarem uma forma de minimizarem o

número de situações de discordância sobre a atribuição de responsabilidades pelas avarias, tendo-se definido no SPD alguns princípios genéricos que se entende que deveriam ser seguidos. Apenas numa segunda fase, e na eventualidade de as partes não chegarem a uma solução satisfatória, é que o ICP-ANACOM aprofundaria esta questão e consideraria a sua intervenção.

Os comentários efetuados pelo Grupo PT em relação ao efeito de sazonalidade são analisados na respetiva secção específica.

2.2. Comentários específicos

Nesta secção, a síntese e interpretação das respostas recebidas e a correspondente análise do ICP-ANACOM seguirá a ordem das matérias abordadas no SPD. Inicia-se cada subsecção pelas deliberações fixadas no SPD, seguindo-se os comentários dos interessados e a apreciação do ICP-ANACOM.

2.2.1. Momento de início da contagem do tempo de reparação de avarias

D 1. O início da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que o beneficiário comunica à PTC a ocorrência de uma avaria válida (i.e., receção do pedido na PTC).

A Colt, a Oni, a Optimus e o Grupo PT concordam explicitamente com esta decisão do ICP-ANACOM.

No entanto, no caso particular do Grupo PT, é destacada a situação particular das Intervenções Conjuntas e das participações agendadas, considerando este operador que nestas situações o início da contagem do tempo de reparação de avarias deve corresponder à data/hora para a qual é marcado o agendamento. Segundo o Grupo PT, nessas situações a data/hora agendada consiste na combinação possível das disponibilidades da PTC e do operador e corresponde ao acordo de data/hora entre ambos, sendo em muitos casos a data em que o cliente final tem, efetivamente, disponibilidade para estar no local da intervenção.

A Vodafone, por seu lado, discorda da proposta do ICP-ANACOM e considera a formulação apresentada confusa e incoerente, alegando que não está a ser tido em conta o mecanismo de comunicação das avarias atualmente instituído, o qual não permite uma comprovação automática pelo beneficiário da hora em que a avaria foi rececionada pela PTC. Segundo a Vodafone, os mecanismos de comunicação de avarias atualmente contratados não permitem garantir que o momento em que o beneficiário comunica à PTC a ocorrência da avaria corresponde ao momento da receção do pedido pela PTC.

Segundo a Vodafone, num cenário em que a hora da comunicação do beneficiário não coincida com a hora da receção da PTC, tal divergência apenas poderá dever-se a um problema nos sistemas da PTC, sobre os quais os beneficiários não têm qualquer influência, não podendo assim ser prejudicados por uma eventual indisponibilidade desses sistemas ou da rede que provoquem um atraso (ainda que involuntário) do momento de receção na PTC. Mas reconhece também a Vodafone que, caso se

comprove que o atraso de entrega se deve à indisponibilidade dos sistemas ou rede do beneficiário, não poderá ser considerado o momento de comunicação por parte deste último.

Neste cenário, segundo este mesmo operador, apenas a hora de comunicação da ocorrência é do conhecimento de ambas as partes, enquanto a hora de receção da ocorrência é apenas do conhecimento da PTC²⁵.

A resposta da Vodafone aparenta algumas incoerências. Por um lado, afirma à partida que caso haja discrepância nos momentos de comunicação (pelo beneficiário) e receção (pela PTC) a mesma apenas se pode dever a um problema nos sistemas da PTC. Por outro lado, admite que possa haver indisponibilidade dos sistemas ou rede do beneficiário.

O “mecanismo de comunicação das ofertas atualmente instituído” para a comunicação das avarias assenta no centro de atendimento a operadores e prestadores da PTC através do endereço POPE-DNO@telecom.pt e através de contacto telefónico 800201155. Eventuais problemas que possam existir e que possam resultar em discrepância nos momentos de comunicação (pelo beneficiário) e receção (pela PTC) – os quais se admite sejam muito pontuais – podem resultar dos sistemas da PTC, dos sistemas dos beneficiários ou de sistemas intermédios.

Estando a PTC sujeita a compensações em caso de incumprimento dos objetivos, a única forma, justa e inequívoca de contabilizar os prazos é a partir da hora em que recebe e não a partir de uma hora de comunicação ou de tentativa de comunicação, que não tem de conhecer (por exemplo, se a mesma for efetuada por telefone).

Uma boa prática, nomeadamente nas comunicações através de correio eletrónico, seria a utilização do aviso de receção, o que permitiria ao beneficiário ficar com uma comprovação automática da hora em que a participação da avaria foi rececionada pela PTC.

Em qualquer caso, as eventuais diferenças entre o tempo de envio da comunicação e a sua receção, que não sejam comprovadamente da responsabilidade da PTC, não podem ser-lhe imputadas e eventualmente penalizadas.

De qualquer modo, e caso exista um número significativo de divergências nas horas de envio e de receção de comunicações de avarias, deverão ambas as partes colaborar na identificação das respetivas causas.

A proposta do Grupo PT está mais relacionada com as pendências de cliente e com as intervenções conjuntas, pelo que será analisada especificamente nessas secções.

²⁵ Deste modo a Vodafone entende que caso se mantenha a proposta do ICP-ANACOM estar-se-ia a permitir a criação desnecessária de uma área de conflito entre a beneficiária e a PTC.

Tendo em vista eliminar a possibilidade de interpretações dúbias, o ponto D 1 do SPD é ajustado da seguinte forma:

D 1. O início da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC receciona a comunicação de uma ocorrência de uma avaria válida.

2.2.2. Momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias

D 2. O fim da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC informa o beneficiário (imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através de um sistema IVR) de que a avaria foi resolvida, sem prejuízo para uma notificação posterior por correio eletrónico e sem prejuízo para o disposto no número seguinte.

A generalidade dos OPS concorda com a decisão do ICP-ANACOM, sendo que a Optimus defende que, uma vez que, do seu ponto de vista, este ponto decisional (bem como o anterior) resulta num esclarecimento e não propriamente num novo procedimento aplicável às ofertas grossistas, deverá constar que a aplicação destes procedimentos produz efeitos desde a primeira versão das ofertas, devendo a análise do desempenho da PTC nos períodos anteriores ser revista à luz deste entendimento.

A Optimus salienta que o critério para contabilização do tempo de fecho de avaria deve assentar no momento de comunicação da avaria por parte da PTC, uma vez que os beneficiários apenas podem iniciar o seu processo de fecho, incluindo testes e outros trabalhos, após a confirmação da PTC, pelo que quaisquer ineficiências implicam atrasos efetivos na resolução da avaria²⁶. A Optimus concorda ainda com a referência explícita ao mecanismo de comunicação através de IVR – que já se encontra em uso – nas ofertas de referência.

A Vodafone concorda que o momento de fecho de uma avaria não pode ser o momento em que a PTC repara a avaria, mas sim o momento em que a PTC comunica a reparação da avaria. No entanto, este operador alerta que a redação deste ponto decisional não está coerente com a redação da decisão D 1, havendo uma alteração injustificada de sentido de decisão de D 1 para D 2. Para a Vodafone, deve ser unívoco se se trata do momento da comunicação ou o momento da receção da mesma pelo beneficiário.

O Grupo PT defende que o fim da contagem do tempo de reparação de avarias, para todos os serviços, deve corresponder sempre ao momento da reparação da avaria, independentemente de ser posteriormente notificado ao beneficiário por telefone²⁷ ou por correio eletrónico²⁸. Alega o Grupo PT que, no caso particular da ORALL, uma vez que também existe notificação ao beneficiário através de IVR, ficando a aguardar 10 minutos pela resposta do operador, o fim da contagem do tempo de reparação só termina 10

²⁶ Segundo a Optimus, esta questão assume particular relevância na ORALL, uma vez que verifica diferenças significativas entre os registos de fecho de avaria pela PTC e os tempos de registo da Optimus.

²⁷ No caso da ORCA, da ORCE, da Rede ADSL PT e da ORLA.

²⁸ No caso da ORALL, sendo indicada no e-mail a data/hora de reparação.

minutos após a efetiva reparação. Acresce, o Grupo PT, que existem situações em que o tempo de espera de atendimento do lado dos operadores é elevado, tempo esse que está a ser contabilizado, erradamente, como sendo da responsabilidade da PTC. Entende, deste modo, o Grupo PT que neste caso está a ser prejudicado a nível destes indicadores.

Sobre esta questão, o Grupo PT alega ainda que os SI da PTC não estão desenhados de forma a obter e utilizar informação de um IVR para efeitos de registo e contagem dos tempos associados às avarias, e remete o desenvolvimento dos SI para uma análise prévia detalhada do respetivo impacto, nomeadamente em termos económicos²⁹. Segundo o Grupo PT, ofertas que têm um número reduzido de beneficiários de pequena dimensão e que envolvem um reduzido volume de negócios (como a ORCA e a ORCE) não justificam a implementação de um procedimento baseado em IVR. Acresce que, no caso daquelas ofertas, a reposição de serviço é normalmente executada por uma equipa específica da PTC em contacto direto com as equipas dos próprios beneficiários, o que torna menos premente, razoável e justificada a implementação de um procedimento baseado em IVR.

Como alternativa, o Grupo PT sugere a adoção do procedimento automático de fecho de avarias através de correio eletrónico (como acontece na ORALL), mas também sujeito à avaliação da sua viabilidade física e económica.

Sobre a pretensão da Optimus, releva-se que o disposto no SPD não se trata de um simples esclarecimento. De facto, poder-se-ia adotar como fim da contagem do tempo de reparação de avarias o momento da comunicação da reparação ou o momento da efetiva reposição do serviço (ainda que esse momento fosse apenas comunicado posteriormente). Como se referiu no SPD, existiam incoerências relativamente a esta matéria no texto das ofertas reguladas, nomeadamente da ORALL. De acordo com os argumentos adotados no SPD considera-se ser mais razoável definir esse momento como sendo o momento da comunicação, decisão essa que é aplicável a partir do momento em que for adotada a decisão definitiva e incluída nas ofertas, não se tendo qualquer justificação para a sua aplicação retroativa.

Sobre o comentário da Vodafone, remete-se para o entendimento referido no ponto anterior. De facto, a situação ideal seria que os momentos de resolução da avaria, de comunicação da resolução e de receção pelo beneficiário fossem idênticos. Regista-se, por outro lado, a informação dada pelo Grupo PT, referida anteriormente na secção relativa aos comentários genéricos, de que tudo tem feito para minimizar o tempo que decorre entre a reparação efetiva da avaria e a comunicação do fecho aos operadores. No entanto, até que essa comunicação seja efetuada os operadores não têm forma de saber, de uma forma eficiente, quando é que o serviço foi efetivamente reposto.

²⁹ De acordo com o Grupo PT, seria necessário desenvolver um interface entre o IVR e o SI de avarias que, no mínimo, possibilitasse o registo automático da data/hora de reparação, caso não existisse nenhum pedido de reanálise válido num período a definir, ou o registo automático do tempo de pendência de cliente até este ter solicitado a reanálise, por forma a descontar o mesmo.

Reconhece-se que o processo implementado pela PTC, de reposição assistida, constituiu uma evolução positiva e foi com base nesse processo, que envolve uma comunicação via IVR, que se definiu a proposta D 2 do SPD.

Não é totalmente perceptível que adaptações serão necessárias nos sistemas da PTC para dar cumprimento à proposta apresentada em D 2 e simultaneamente fazer coincidir os momentos da reparação e da comunicação da avaria. Com efeito, de acordo com a situação atual, para efeitos de registo e contagem dos tempos associados às avarias a PTC inclui a data/hora da resolução da avaria, data/hora essa que lhe é informada, de alguma forma, pelo técnico que resolve a avaria. O que resultaria do que se está a propor é que essa data/hora que o técnico da PTC comunica internamente para efeitos de registos nos SI seja a do momento em que o técnico da PTC informa o beneficiário (imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através de um sistema IVR) de que a avaria foi resolvida.

Em qualquer caso, o conceito essencial neste ponto do SPD é que o momento de fecho da avaria seja aquele em que o operador é informado da resolução, informação essa que deve ser inequívoca e passível de utilização para efeitos de comprovação caso sejam suscitadas, *a posteriori*, dúvidas sobre o tempo de resolução.

A preocupação do Grupo PT com os beneficiários de pequena dimensão, cujo reduzido volume de negócios não justifica a implementação de um procedimento baseado em IVR, é legítima. Contudo, a definição de processos mais eficientes não poderá ficar comprometida ou limitada por esta situação. Deste modo, entende-se que a PTC poderá acordar com determinados operadores procedimentos distintos do proposto no ponto D 2 do SPD e que não passem pelo recurso a sistemas IVR, caso em que deve incluir os procedimentos que vierem a ser acordados nas ofertas de referência em que os mesmos se vierem a aplicar.

Sobre as menções do Grupo PT de que existem situações em que o tempo de espera de atendimento do lado dos operadores é elevado, e que está a ser contabilizado, erradamente, como sendo da responsabilidade da PTC, entende o ICP-ANACOM que deverão ser acompanhadas por dados quantitativos que permitam aferir sobre a razoabilidade ou não desses tempos e necessidade de eventual atuação desta Autoridade, admitindo-se que a mesma situação possa existir também no sentido contrário, quando o operador comunica à PTC a existência de uma avaria.

Relativamente ao comentário do Grupo PT de que, no caso particular da ORALL, uma vez que também existe notificação ao beneficiário através de IVR, ficando a aguardar 10 minutos pela resposta do operador, o fim da contagem do tempo de reparação só termina 10 minutos após a efetiva reparação, estando a ser prejudicado a nível destes indicadores, remete-se para a análise e entendimento exposto no ponto seguinte (D 3).

Deste modo, tendo em conta o entendimento supra, acrescenta-se no ponto D 2 do SPD a possibilidade de a PTC acordar procedimentos distintos face à especificidade das ofertas ou dos beneficiários, incluindo tais procedimentos nas respetivas ofertas e a possibilidade de a PTC considerar, no tempo de resolução da avaria, o período de tempo concedido ao OPS para confirmar essa resolução, conforme analisado no ponto seguinte.

D 2. O fim da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC informa o beneficiário (imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através de um sistema IVR) de que a avaria foi resolvida (podendo ser incluído o período de tempo facultado ao beneficiário para a confirmação da resolução), sem prejuízo para uma notificação posterior por correio eletrónico e sem prejuízo para o disposto no número seguinte. Admite-se que possam ser acordados procedimentos distintos face à especificidade das ofertas ou dos beneficiários, os quais, por uma questão de transparência, deverão ser também incluídos nas ofertas aplicáveis.

D 3. O beneficiário, após ser informado pela PTC conforme ponto anterior, deve ter um determinado prazo (consoante a oferta de referência em questão e tendo em conta a prática já seguida pela PTC) para reportar à PTC, via IVR, que a avaria se mantém, descrevendo a anomalia/problema, mantendo-se a avaria em aberto. Caso o beneficiário não reporte no prazo definido, a avaria é considerada como fechada no momento da comunicação da PTC conforme referido no ponto anterior.

A Optimus propõe que a resposta do beneficiário deva ser efetuada em 15 minutos, período durante o qual o técnico da PTC deverá permanecer no local para continuação da reparação da avaria, caso não confirme a resolução da mesma.

No entanto, defende também que deverá estar previsto na oferta um período adicional, não inferior a 16 horas, durante o qual o beneficiário possa abrir a avaria no caso de confirmação de que o fecho de avaria foi indevido. Segundo a Optimus, o prazo de 8 horas que acordou com a PTC, no âmbito da ORALL, é manifestamente insuficiente dada a necessidade de se assegurar, nessa janela temporal, a disponibilidade do cliente final para visitas do técnico do beneficiário. No caso da ORCA, e por envolver processos mais complexos, a Optimus defende que também deve ser aplicado o prazo de 16 horas.

De qualquer modo, a Optimus refere que em relação ao prazo de 8 horas que acordou com a PTC no âmbito da ORALL, apesar de a PTC aceitar que uma avaria é considerada reaberta no intervalo de 8 horas, contabiliza cada nova incidência como sendo uma nova avaria, distorcendo significativamente o desempenho real.

A Oni concorda com este ponto, salientando que um dos problemas existentes é precisamente o facto de a PTC fechar uma avaria quando considera que está resolvida, independentemente da avaliação do operador beneficiário, e abrir uma nova avaria nos casos em que o beneficiário não confirma a resolução da avaria. Defende a Oni que a PTC deve consultar previamente os beneficiários sobre a definição destes prazos, sugerindo que se adotem prazos semelhantes aos da decisão D 7: a PTC remeteria aos beneficiários as propostas no prazo de 15 dias úteis após notificação da decisão final, devendo os beneficiários apresentar eventuais comentários à PTC no prazo de 10 dias úteis após receção da proposta da PTC³⁰.

³⁰ E ficando a PTC obrigada a incluir a versão final da proposta, tendo em conta os comentários recebidos dos beneficiários, num prazo de 40 dias após a notificação da decisão final.

A Vodafone defende que o prazo que o beneficiário tem para confirmar o fecho real da avaria deve ser considerado como inerente ao prazo de reparação de avarias, principalmente se, findo o termo para confirmação do beneficiário, se concluir que a avaria persiste.

A Vodafone considera que o período de 10 minutos, acordados no âmbito da ORALL³¹, para o beneficiário informar a PTC de que a avaria se mantém é claramente insuficiente, nomeadamente em situações de quebra de sincronismo xDSL (situações essas que têm um peso muito significativo no universo da origem das avarias por si identificadas).

A Vodafone informa ainda que, no que se refere ao *timing* para a confirmação da resolução da avaria pelo beneficiário, tem constatado que a PTC não tem efetuado testes de despistagem e resolução importantes, em particular para clientes *triple-play* (nomeadamente testes de ruído na linha), o que conduz a reincidência sistemática de avarias, custos para o beneficiário e insatisfação significativa dos clientes.

Ainda neste ponto, a Vodafone chama a atenção para um aspeto que considera que este SPD ignora – é o caso das reincidências de avarias num mesmo acesso. A Vodafone defende que não deve ser confundido o período de confirmação da resolução da avaria com a reincidência de um problema que corresponde a uma não reparação efetiva da avaria. Assim, segundo a Vodafone, o fecho de uma avaria deve ser considerado preliminar num prazo de 8 horas.

O Grupo PT defende que o alargamento deste tipo de procedimento (e, nomeadamente, do prazo de 10 minutos já aplicável na ORALL) a outras ofertas não pode originar um aumento significativo do período de 10 minutos para solicitar nova análise via IVR, alegando que tal seria impraticável em termos de gestão e custos dos recursos humanos. Considera o Grupo PT que este prazo deve ser substancialmente inferior ao prazo definido para a reposição do serviço em causa, alegando que o operador beneficiário apenas tem de fazer um teste remoto ou um telefonema para o cliente final para confirmar a respetiva reparação.

O Grupo PT reitera que o processo de notificação da reparação das avarias envolve, por vezes, tempos de espera excessivos no atendimento do *call center* dos beneficiários ou mesmo não existe atendimento, quer por indisponibilidade da parte do operador quer por horários reduzidos/específicos para receção desta informação, sendo necessário garantir que tal não aconteça.

O Grupo PT refere ainda que a taxa de utilização dos sistemas IVR não é de todo considerável por parte dos beneficiários (segundo a PTC, durante o corrente ano, apenas 1 por cento das comunicações da ORALL via IVR tiveram resposta de não operacionalidade dos lacetes). Deste modo, o Grupo PT defende que a implementação de um procedimento de notificações de fecho através de IVR exigiria também a garantia de um IVR do lado dos operadores, assegurando:

³¹ Embora refira que não se trata de um acordo mas sim uma imposição da PTC.

- (a) A existência de atendimento sempre que é comunicado um fecho ao operador, uma vez que atualmente nem todos os operadores têm atendimento permanente;
- (b) A garantia de atendimento imediato por parte dos beneficiários;
- (c) A inexistência de discrepância de informação registada na PTC e nos OPS.

Por último, o Grupo PT reitera que existem limitações ao nível dos SI da PTC, relativamente à redistribuição de anomalias que envolvam atividades distintas, ou seja, o sistema de registo de uma participação de avaria é diferente do sistema de registo de uma intervenção conjunta, não permitindo a redistribuição de uma participação de avaria para uma intervenção conjunta.

Conforme exposto no SPD, não se avançou para já com uma proposta concreta em relação ao prazo de que o beneficiário dispõe para reportar à PTC, via IVR, que a avaria se mantém, uma vez que a informação de que se dispunha era de que o prazo poderia variar consoante a complexidade da oferta em causa. Deste modo, em vez de se definir já na decisão final tais prazos, opta-se por manter o disposto no SPD, devendo a PTC incluir os prazos nas ofertas de referência tendo em conta, nomeadamente, a prática que já segue. Deste modo não se acolhe a proposta da Oni, uma vez que já existem referências que estão a ser praticadas em relação a esses prazos, sendo também conhecidas algumas posições dos beneficiários sobre eles (incluídas, por exemplo, nas respostas ao presente SPD). Sem prejuízo, os beneficiários poderão sempre pronunciar-se sobre os prazos que a PTC vier a especificar e o ICP-ANACOM poderá sempre vir a alterá-los, caso tenha informação fundamentada que o justifique.

Reconhece-se que poderão haver casos em que o prazo de 10 minutos que a PTC acordou com os beneficiários da ORALL para a confirmação da resolução pode ser curto, nomeadamente nas situações em que é necessário proceder a testes mais elaborados ou assegurar a disponibilidade do cliente final. No entanto, o aumento deste prazo levaria a que não se aproveitasse o facto de o técnico da PTC se encontrar no local ou à introdução de maiores ineficiências, nomeadamente um maior período de permanência do técnico da PTC no local. Deste modo, na eventualidade de a avaria persistir e o beneficiário não ter informado, no prazo definido, que a avaria se mantém, considera-se que se trata de uma nova avaria.

Ainda em relação à situação descrita no parágrafo anterior e às preocupações da Vodafone em relação à reincidência de avarias, regista-se que a PTC já definiu internamente incentivos para a minimização de situações de reincidência de avarias que sejam da sua responsabilidade. Ainda assim, o ICP-ANACOM solicita aos beneficiários que, no caso de observarem uma proporção elevada ou evolução significativa de reincidências de avarias da responsabilidade da PTC, informem esta Autoridade com dados objetivos de forma a ponderar-se a necessidade de impor eventuais medidas adicionais. Ainda que não se tenha informação sobre a percentagem de avarias reincidentes, o facto de, de acordo com a PTC, 30 por cento dos fechados de participações de avarias reincidentes serem da responsabilidade da PTC é, ainda assim preocupante. Dando como correta essa informação, aquele número é preocupante por duas ordens de razão:

- (a) Por em 70 por cento dos casos as reincidências serem da responsabilidade dos beneficiários, o que significa que não terão tido o devido cuidado no despiste da mesma, impondo custos e trabalhos adicionais à PTC que poderiam ser melhor redirecionados para a resolução de avarias da sua responsabilidade;
- (b) Por, ainda assim, 30 por cento dos casos serem reincidências da responsabilidade da PTC enquanto prestador de um serviço grossista regulado através de uma oferta de referência.

No entanto, sem se conhecer o número de reincidências, o impacto real daquela percentagem não poderá ser corretamente avaliado.

Por outro lado, o processo agora estabelecido como o mínimo a garantir aos beneficiários não impede que continuem a ser aplicados procedimentos adicionais acordados entre a PTC e os beneficiários, nomeadamente relativos às redistribuições de avarias, no caso reincidências, num determinado período temporal acordado.

Os comentários da Vodafone sobre a consideração do prazo que o beneficiário tem para confirmar o fecho real da avaria no prazo de reparação de avarias são analisados primordialmente no ponto seguinte, uma vez que incidem principalmente nas situações em que a avaria não foi efetivamente resolvida. Com efeito, caso se confirme que a avaria foi resolvida, aquele prazo – que é da exclusiva responsabilidade do operador beneficiário – não tem de ser considerado no prazo de reparação de avarias, embora a PTC o esteja a considerar, em prejuízo próprio. Mas, obviamente, não se exige que a PTC venha a incorrer em desenvolvimentos em SI para alterar essa situação.

Sobre o facto de, segundo a Vodafone, a PTC não estar a efetuar testes de despistagem e resolução importantes, em particular para clientes *triple-play* (nomeadamente testes de ruído na linha), entende-se que, à partida, tais testes poderão ser efetuados pelo beneficiário no período que tem para confirmar se a avaria foi resolvida.

Para uma melhor análise dos problemas de comunicação suscitados pela PTC, relacionados com os tempos de espera excessivos no atendimento do *call center* dos operadores ou das situações em que não existe mesmo atendimento, reitera-se o já referido em entendimento anterior. Ainda assim, salienta-se que nos casos de não atendimento, pode a PTC fazer prova de que ligou para o IVR e não foi atendida, por exemplo, através do envio imediato de um e-mail para o beneficiário a comunicar tal facto, sendo que neste caso o momento de fecho de avaria seria o momento de envio do e-mail.

Tudo visto e ponderado, ajusta-se o disposto no ponto D 3 do SPD de forma a poder contemplar a situação, mais benéfica para os beneficiários, em que a PTC contabilize por sua iniciativa no tempo de reparação o período de tempo concedido ao beneficiário para confirmar a resolução da avaria.

D 3. O beneficiário, após ser informado pela PTC conforme ponto anterior, deve ter um determinado prazo (consoante a oferta de referência em questão e tendo em conta a prática já seguida pela PTC) para reportar à PTC, via IVR, que a avaria se

mantém, descrevendo a anomalia/problema, mantendo-se a avaria em aberto. Caso o beneficiário não reporte no prazo definido, a avaria pode ser considerada como fechada no momento da comunicação da PTC conforme referido no ponto anterior.

D 4. O período de tempo que decorre entre a informação da PTC referida em D 2 e o momento em que o beneficiário informa a PTC de que a avaria se mantém, não deve ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias.

A Optimus concorda com esta decisão.

A Vodafone não concorda que não seja contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias um período em que o cliente pode, muito provavelmente, continuar sem serviço, alegando que esta regra pode incentivar a PTC a comunicar rapidamente o fecho de avarias (e não realizar os testes necessários à sua resolução) para poder diminuir o tempo de reparação de avarias no âmbito da aferição da qualidade do serviço prestado.

Considera a Vodafone que não existe qualquer motivo para que o tempo de resolução de avarias não inclua, por princípio, todos os momentos em que a avaria persistiu, independentemente das comunicações entre as partes. Neste sentido, a Vodafone sugere a revisão do texto previsto em D 4 no sentido de incluir o prazo que vier a ser determinado para informar a PTC de que a avaria se mantém como tempo de indisponibilidade para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias.

A Vodafone propõe que, na falta de acordo sobre o tempo para informar a PTC que a avaria se mantém, o beneficiário possa optar por reabrir a avaria num período de tempo superior ao estipulado e, neste caso, o tempo de comunicação de subsistência da avaria já não seria contabilizado para efeitos de duração da avaria.

Ainda no contexto do período de confirmação de resolução de avarias, a Vodafone propõe a existência de um período diferenciado para a realização dos testes de confirmação de resolução de avarias para lacetes *premium* e lacetes normais, uma vez que os OPS pagam um valor mensal acrescido significativo para a qualidade de serviço em lacetes *premium*. Em concreto, propõe que o período de confirmação de resolução de avaria, com garantia de manutenção do técnico da PTC no local, seja de 20 minutos para lacetes normais e 30 minutos para lacetes *premium*. Entende a Vodafone que este período deve ser considerado para efeitos de duração de avaria, no mínimo, caso a mesma não seja solucionada.

Segundo o Grupo PT, os SI da PTC não contemplam a possibilidade de não contabilizar, no prazo de reparação de uma avaria, o período de tempo que decorre entre a informação, via IVR da PTC, de reparação da avaria e o momento em que o beneficiário responde, informando que a avaria se mantém, sendo este tempo sempre contabilizado como responsabilidade da PTC. A implementação de desenvolvimentos nos SI da PTC, para esse efeito, carece, segundo o Grupo PT, de avaliação da respetiva proporcionalidade e justificação económica.

Como se referiu no ponto anterior, o Grupo PT informou que a PTC já definiu internamente incentivos para a minimização de situações de reincidências de avarias que sejam da sua responsabilidade. Deste modo, são relativizadas as preocupações da Vodafone pelo facto de não ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias o período que o beneficiário tem para confirmar o fecho real da avaria, principalmente se, findo o termo para confirmação do beneficiário, se concluir que a avaria persiste. Por outro lado, segundo o Grupo PT, esse período está a ser contabilizado e careceria de avaliação da respetiva proporcionalidade e justificação económica a implementação de desenvolvimentos nos SI da PTC para efetuar a alteração pretendida.

Sem prejuízo, ao contrário do ponto anterior, relativo a situações em que a avaria foi corretamente fechada, caso do presente ponto, relativo a situações em que a avaria foi incorretamente fechada e a PTC devidamente notificada, é razoável que o período máximo, que atualmente é de 10 minutos na ORALL, seja considerado como integrando o prazo de reparação de avarias. De facto, não tendo a avaria sido efetivamente resolvida, não é adequada a desconsideração desse período, o que poderia resultar em incentivos incorretos, como alega a Vodafone.

Quanto à proposta da Vodafone para se definirem prazos diferenciados para a confirmação de avarias para lacetes *premium* e lacetes normais, alegando que paga um valor mensal acrescido significativo para a qualidade de serviço em lacetes *premium*, esclarece-se que esse valor acrescido na mensalidade dos lacetes *premium* refere-se à garantia de prazos de reparação mais reduzidos para estes lacetes. Não tem a ver à partida com o custo de manter um técnico da PTC no terreno, a aguardar pela confirmação do beneficiário, por um período de tempo acrescido.

Sobre a questão do desenvolvimento dos SI da PTC reitera-se o entendimento transmitido na secção anterior

Deste modo, altera-se o disposto no ponto D 4 do SPD no sentido de se contabilizar o período de tempo que decorre entre a informação da PTC de que a avaria foi resolvida e o momento em que o beneficiário informa a PTC no prazo estabelecido de que a avaria se mantém, para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avaria.

D 4. O período de tempo que decorre entre a informação da PTC referida em D 2 e o momento em que o beneficiário informa a PTC de que a avaria se mantém deve ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias, caso a informação do beneficiário se realize no período máximo que vier a ser definido em resultado de D 3.

2.2.3. Pendência de cliente

D 5. Entre o momento de início e o momento de fim da contagem do tempo de reparação das avarias poderão existir outras pendências de cliente, cujos critérios deverão ficar claramente definidos nas ofertas e cuja consideração deve ser comunicada, caso a caso, ao beneficiário.

A Oni concorda com o princípio inerente a este ponto decisional – a completa identificação e definição das situações consideradas como “pendência de cliente”. No entanto, uma vez que será a PTC a definir este conceito, a Oni propõe que a PTC apresente aos beneficiários uma proposta da definição para que se possam pronunciar sobre a mesma antes da sua inclusão nas ofertas.

A Optimus concorda com esta decisão. Não obstante, defende que a mesma deve ser acompanhada da formalização dos procedimentos de forma a impedir que ocorra o uso abusivo da figura de pendência de cliente. A título exemplificativo, a Optimus sugere que devem ser introduzidas janelas exigentes de agendamento de intervenções conjuntas³² e que na ORLA deve ser definido que as intervenções nas instalações do cliente só serão solicitadas após a identificação do constrangimento e consequente necessidade dessas intervenções. Adicionalmente, a Optimus defende que o período que medeia o agendamento e a intervenção não deverá ser superior a 48 horas nem inferior a 24 horas³³. Com estas propostas a Optimus pretende limitar a utilização abusiva, por parte da PTC, de agendamentos para intervenção nas instalações do cliente, os quais não têm níveis de serviço associados e, por isso, não apresentam limitações à data de intervenção a agendar.

A Vodafone entende que no SPD em análise o ICP-ANACOM apenas abordou uma das vertentes na definição de critérios de pendência de cliente, já que segundo a Vodafone, existem situações de pendência da PTC provocadas pelos seus técnicos. Neste contexto, este operador defende que a decisão final deverá incluir situações de pendência de ambas as partes contratuais.

Segundo o Grupo PT, os SI da PTC associados à reposição de serviço não contemplam a figura de pendência de cliente – nestas situações é necessário fechar a participação e, caso o OPS informe que a avaria persiste, é feito um novo registo de participação. Alega o Grupo PT que as alterações necessárias nos SI implicariam desenvolvimentos significativos e onerosos nos mesmos.

Tal como noutro caso atrás referido, e também em resposta ao comentário da Oni, o ICP-ANACOM entende que a PTC deve alterar desde já as ofertas grossistas, sendo que eventuais alterações podem ser posteriormente determinadas.

Em relação à proposta da Optimus de se fixar o período de tempo que medeia entre o agendamento e a intervenção (superior a 24 horas e inferior a 48 horas), entende-se que a opção por tal definição competirá à PTC. Isto porque a PTC terá todo o interesse em fixar uma data de intervenção o mais cedo possível. Como se referiu na análise constante do SPD, no caso de o beneficiário não aceitar, eventualmente por falta de recursos disponíveis, a primeira data/hora de intervenção proposta pela PTC, o tempo que decorre entre essa data/hora e a data/hora acordada corresponde a uma pendência de cliente. Ou seja, só o tempo que decorre até à data sugerida pela PTC conta como tempo de reparação da avaria, ou dito de outro modo, só o tempo que decorre entre a hora/data

³² Para evitar que a PTC faça uma gestão de tempos abusiva aquando da necessidade de deslocação de técnicos de ambas as partes.

³³ Defendendo que apenas deverá ser excluída da contabilização do prazo de reparação o período que medeia entre a comunicação da avaria e o início da intervenção.

proposta pela PTC e a hora/data acordada, caso seja posterior à proposta pela PTC, é considerado pendência de cliente e suspende a contagem do tempo de reparação.

Quanto ao comentário da Vodafone, não se entende o alcance do mesmo, nomeadamente quando refere a existência de pendências provocadas pelos técnicos da PTC que não especifica. Aparentemente, a Vodafone defende que se prevejam situações de suspensão da contagem do tempo de reparação de avarias por motivos imputáveis aos técnicos da PTC, o que não parece ser do seu melhor interesse. Ou poderá também estar a defender que quaisquer pendências da responsabilidade da PTC devem ser tidas em conta para o tempo de reparação de avarias, o que já acontece por defeito.

Em relação ao comentário do Grupo PT refira-se que, como o próprio nome indica, “pendência” implica uma suspensão do tempo de contagem e não uma reinicialização. Aliás, a definição de pendência de cliente que se encontra, por exemplo, na ORCA é a seguinte: “*Situação em que o processo de instalação, alteração e/ou reparação de um circuito está suspenso por motivos exclusivamente imputáveis ao OPS, impedindo a PTC de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade, e em que o OPS é notificado de tal situação.*” (sublinhado nosso). Outro tipo de tratamento resultaria num enviesamento dos tempos de participação de avaria. Por exemplo, numa avaria em que os técnicos da PTC tivessem de se deslocar às instalações do cliente do OPS e em que o cliente estivesse ausente, caso a PTC fechasse a avaria, questiona-se como é que tal avaria seria considerada para efeitos de contabilização dos prazos de reparação de avarias. Trata-se, com efeito, de uma avaria não resolvida, pelo que a mesma não pode ser considerada para efeitos de cálculo dos indicadores. Deste modo, caso os SI tenham uma implementação distinta da definição, trata-se de um lapso de implementação da PTC, cujos eventuais custos de correção devem ser por si suportados.

Assim, independentemente dos desenvolvimentos que for necessário efetuar nos SI, a PTC não deve fechar uma avaria por motivos de pendência de cliente, mas sim suspender a contagem do tempo de resolução.

Tudo visto e ponderado, **mantém-se o disposto no ponto D 5 do SPD.**

2.2.4. Formalização, nas ofertas de referência, de procedimentos acordados

D 6. Deverá ser incluído na ORALL, na ORCA, na ORCE, na Rede ADSL PT e na ORLA um mecanismo de intervenções conjuntas que permita que os beneficiários agendem uma deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de uma avaria. Os procedimentos a seguir nas intervenções conjuntas devem incluir:

- (a) A disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na intervenção conjunta.
- (b) A obrigatoriedade de contactar atempadamente (e.g. por telefone) quando algum elemento não possa comparecer na intervenção conjunta no período definido.
- (c) A obrigatoriedade de não sair do local designado sem contactar previamente o elemento em falta.

- (d) A definição de tempos de agendamento/reagendamento da intervenção conjunta.
- (e) A definição de procedimentos de relato das intervenções conjuntas efetuadas (data e hora, motivo e resultado da intervenção conjunta e identificação e assinatura dos técnicos das entidades envolvidas).

A Colt considera positiva a possibilidade de haver intervenções conjuntas em todas as ofertas. No entanto, alerta que, por vezes, a PTC só tem janelas disponíveis para intervenções conjuntas uma ou duas semanas após o pedido, referindo que normalmente a intervenção conjunta só é feita após a PTC ter dado uma avaria como resolvida mas que na realidade continua a não funcionar (fecho indevido). Neste sentido, a Colt defende que deveria ser definido um prazo máximo para a intervenção conjunta.

A Oni defende que esta deliberação é muito positiva, alegando que o recurso às intervenções conjuntas é feito no caso de avarias problemáticas, pelo que é crítico que o respetivo procedimento permita a resolução definitiva da avaria (sem dar origem a situações adicionais de conflito entre a PTC e os beneficiários, com um impacto prejudicial acrescido na qualidade de serviço prestada ao cliente final). Quanto aos prazos de agendamento destas intervenções, a Oni alega que os prazos atualmente praticados – de 7 dias úteis ou mais – são prejudiciais para o cliente final, devendo ser previstos prazos mais curtos e penalizações por incumprimento que sejam verdadeiramente dissuasoras.

Ainda no contexto destas intervenções, e tendo em vista evitar situações de indefinição, além da disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes, a Oni sugere que os procedimentos das intervenções conjuntas incluam a indicação expressa da data, hora e local de encontro dos técnicos, do período mínimo que cada técnico deverá esperar pelo outro em caso de atraso de um deles, para além da obrigatoriedade do contacto telefónico no final desse período caso algum dos técnicos não possa comparecer no período definido (i.e., de não sair do local designado sem contactar o elemento em falta).

Por alegadamente existirem frequentemente desacordos na resolução das avarias devido a uma indefinição quanto aos testes a realizar em cada caso³⁴, considera a Oni que é fundamental definir, para cada oferta de referência, quais os testes mínimos a realizar numa intervenção conjunta.

Também para este ponto, a Oni propõe que seja realizada uma consulta prévia aos beneficiários das ofertas sobre as propostas da PTC para a formalização dos procedimentos de intervenção conjunta, adotando-se prazos semelhantes aos da decisão D 7.

A Optimus considera este ponto da deliberação positivo, defendendo que as ofertas deverão distinguir a figura de intervenção conjunta na sequência de fecho indevido de uma avaria de uma intervenção conjunta direta – esta última poderá ser limitada a situações particulares que exijam a intervenção dos técnicos da PTC e do beneficiário.

³⁴ A Oni refere que são realizados testes pelo técnico da PTC que a Oni não entende como adequados para o cabal despiste da avaria em causa.

Segundo a Optimus, o processo de intervenção conjunta na sequência de fechos indevidos assume particular relevância no âmbito da oferta ORALL – 10 por cento a 20 por cento das avarias são resolvidas através de intervenção conjunta.

Sobre os processos de intervenção conjunta, a Optimus propõe a incorporação dos seguintes aspetos que entende iriam agilizar o processo e minimizar os impactos no consumidor final:

- (a) O beneficiário deve ter a possibilidade de indicar três janelas distintas para agendamento, sendo a PTC obrigada a escolher uma delas, tendo por base um leque de quatro janelas diárias (duas de manhã e duas de tarde).
- (b) Devem ser definidos dois níveis de serviço: SLA normal (as três janelas encontrarse-iam distribuídas ao longo do dia seguinte à comunicação do pedido de agendamento) e SLA *premium* (em que a PTC deveria aceitar uma das três janelas seguintes à comunicação do pedido de agendamento).
- (c) A contabilização do tempo de reposição de avarias deve incluir o tempo associado à intervenção conjunta.
- (d) Caso a intervenção não ocorra na hora acordada por responsabilidade da PTC, a contabilização do tempo de reparação da avaria deve ser retomada a partir do momento correspondente ao início da janela e à compensação por atraso do SLA associado a prazos máximos de reposição de serviço desta avaria deverá ser aplicado um fator de 2x.
- (e) A intervenção deve cobrir toda a rede (i.e. os operadores deverão disponibilizar recursos para que a resolução da avaria se efetue, qualquer que seja a localização do problema – junto das instalações do cliente ou na central).
- (f) Os custos de deslocação de ambas as empresas resultantes de intervenções conjuntas associadas a fechos indevidos de avarias deverão ser suportados pela parte responsável pela avaria, mediante a aplicação de uma metodologia que propõe e que faz variar, consoante a taxa de intervenções conjuntas face ao número de incidências, a compensação até três vezes os custos suportados pelo outro operador.

A Vodafone alerta para o fator crítico que as intervenções conjuntas encerram bem como os procedimentos associados invocando que os beneficiários vêem-se obrigados a recorrer a esta figura sempre que uma avaria reportada à PTC não obtém uma resolução, quer em termos de serviço, quer em termos de resposta. Acresce que, segundo a Vodafone, dada a reduzida qualidade do serviço prestado pela PTC o recurso às intervenções conjuntas tornou-se inevitável, acabando por ser uma fonte adicional de receitas para a PTC. Neste contexto, a Vodafone apela para o ICP-ANACOM intervir no sentido de alterar o comportamento da PTC que se traduza na redução drástica da necessidade de recorrer a intervenções conjuntas.

A Vodafone concorda que o âmbito de aplicação das intervenções conjuntas se alargue às várias ofertas grossistas (incluindo a ORAP e quaisquer outras ofertas grossistas reguladas que venham a ser impostas), contribuindo para um aumento da qualidade de serviço às empresas beneficiárias.

Defende a Vodafone que, para além dos procedimentos previstos no SPD, devem ser contemplados outros que permitam criar condições de competitividade a partir das ofertas grossistas reguladas. Os procedimentos propostos são os seguintes:

- (a) Disponibilidade de datas para agendamento das intervenções conjuntas³⁵, com a adoção de intervenção em horas lineares para todas as intervenções conjuntas incluindo procedimentos fora de horas ou ao fim de semana, aplicáveis aos níveis de qualidade *premium*.
- (b) Revisão dos prazos para a ocorrência das intervenções conjuntas, considerando a Vodafone que, no caso particular de um cliente empresarial, é inaceitável que a reposição do serviço suportado em xDSL seja superior a 1 dia. Nesse sentido, propõe que o prazo de agendamento de uma intervenção conjunta deve estar alinhado com os restantes SLA definidos para os serviços das ofertas de referência³⁶.
- (c) O cumprimento do SLA para intervenções conjuntas deve estar sujeito a um sistema de compensações suficientemente incentivador ao seu cumprimento.
- (d) Existência de intervenções conjuntas para múltiplos lacetes num mesmo local de cliente, ao invés de o beneficiário ter de marcar várias intervenções conjuntas individuais, que ocorrem geralmente em janelas distintas, para um conjunto de lacetes que se encontram num mesmo local e que sofrem de uma avaria comum. Desta forma simplificar-se-ia o processo de gestão de avarias e os custos associados seriam também reduzidos.
- (e) O agendamento de uma intervenção conjunta deve ser sempre admitido após a existência de uma participação de avaria, sem que o beneficiário tenha de repetir a caracterização da avaria que efetua aquando da participação inicial (tal constitui,

³⁵ Tendo referido que foi várias vezes confrontada com a inexistência de datas disponíveis, por parte da PTC, para o agendamento das intervenções conjuntas, o que resulta numa restrição inaceitável à capacidade de um concorrente prestar serviço aos seus clientes e que deve ser corrigido de imediato.

³⁶ Tendo proposto o seguinte:

- (a) Intervenções conjuntas para lacetes com nível de serviço normal:
 - a. Agendamento até janela + 3 para 80% dos pedidos;
 - b. Agendamento até janela + 7 para 95% dos pedidos;
 - c. Agendamento até janela + 10 para 80% dos pedidos;
- (b) Intervenções conjuntas para lacetes *premium 1* e *premium 2*:
 - a. Agendamento até janela + 1 para 80% dos pedidos;
 - b. Agendamento até janela + 2 para 95% dos pedidos;
 - c. Agendamento até janela + 5 para 80% dos pedidos.

segundo a Vodafone, uma gestão ineficaz de tempo e recursos e atrasa a reparação da avaria).

Segundo a Vodafone, esta exigência de caracterização não se verifica ao nível das respostas fornecidas pela PTC que não apresenta justificação adequada sobre a origem da avaria nem sobre as medidas levadas a cabo, nem refere o que foi alterado ou como a avaria foi resolvida.

- (f) Os mecanismos de intervenções conjuntas devem considerar obrigatoriamente uma tipificação de respostas, por parte da PTC, que seja clara e transparente quanto à avaria ou quanto ao procedimento levado a cabo, já que, segundo a Vodafone, a maior parte das respostas recebidas (“avaría no OOL”) não permite ao beneficiário retirar qualquer conclusão e não há transparência sobre a situação em causa. A Vodafone sugere que sejam adotadas respostas como “teste de capacidade, resistência e tensão, no RGE, ponto fronteira – OK” e informa estar disponível para trabalhar com a PTC na tipificação das respostas.

Ainda sobre as intervenções conjuntas, e uma vez que, segundo a Vodafone, a PTC fatura os beneficiários pelas deslocações dos seus técnicos, ainda que a responsabilidade da avaria pertença à PTC, aquela empresa propõe que o ICP-ANACOM preveja que o beneficiário fature à PTC, por cada deslocação dos seus técnicos numa avaria que seja da responsabilidade da PTC, um valor que lhe permita recuperar os custos desnecessariamente incorridos – propõe a Vodafone que esse valor seja aquele que é praticado pela PTC acrescido de 20 por cento.

O Grupo PT refere que a PTC já disponibiliza aos operadores a possibilidade de solicitarem intervenções conjuntas no âmbito da ORALL, da ORCA, da ORCE e da Rede ADSL PT, apesar de tal procedimento não estar definido nas ofertas de referência³⁷.

Relativamente a cada um dos procedimentos referidos pelo ICP-ANACOM, o Grupo PT apresenta os seguintes comentários:

- (a) Apesar de defender a obrigatoriedade de disponibilização de um contacto, tanto por parte do beneficiário, como da PTC, aquando do agendamento de uma intervenção conjunta, entende que os contactos indicados poderão não ser diretamente dos técnicos envolvidos, mas, por exemplo, de um centro de atendimento que tenha a possibilidade de entrar em contacto com a equipa técnica. Isto porque, segundo o Grupo PT, por um lado, poderão não estar disponíveis, no momento do agendamento, os contactos dos intervenientes na intervenção conjunta como poderão ocorrer alterações nas equipas técnicas alocadas, previamente à data agendada e, por outro lado, o contacto entre os intervenientes numa IC deve ser efetuado através do Centro de Atendimento a

³⁷ No caso da ORLA, o Grupo PT refere que tal procedimento não se afigura adequado, nem justificável, uma vez que, tratando-se de um serviço de realuguer da linha de assinante, o mesmo é totalmente fornecido pela PTC até, pelo menos, à ficha de cliente (se o equipamento não for fornecido pela PTC), não havendo lugar a intervenção do outro operador.

Operadores e Prestadores de Serviços da PTC (usualmente designado por OTEL), tal como está estabelecido atualmente³⁸.

- (b) Nada tem a opor à alínea b) da proposta D 6 do SPD. Não obstante, considera que tal contacto deverá poder ser estabelecido através dos Centros de Atendimento dos Operadores.
- (c) Considera ajustado o processo e o tempo de espera atualmente definidos na ORALL para ambas as partes, que é de 15 minutos após a hora acordada para o agendamento, sendo que se uma das partes não comparecer no local acordado neste prazo, o técnico presente, da PTC ou do Operador, deverá contactar o Centro de Atendimento a Operadores e Prestadores de Serviços da PTC (OTEL), e informar deste facto. Assim, não se opõe a que este procedimento seja estendido a outras ofertas de referência, nos moldes referidos e que atualmente vigoram na ORALL³⁹.
- (d) Refere que atualmente encontra-se acordado com os beneficiários um tempo mínimo de J+2 “janelas” para marcação de agendamentos de intervenções conjuntas na ORALL, correspondendo J+2 a duas “janelas” posteriores à “janela” em que está a ser efetuada a solicitação de marcação (“J”), sendo que “janela” corresponde ao período útil da manhã ou da tarde. Segundo o Grupo PT, este tempo é necessário para que seja possível a alocação dos técnicos, por ambas as partes, para a intervenção, bem como o agendamento com os clientes finais, por parte dos beneficiários, sempre que necessário⁴⁰.

O Grupo PT afirma concordar com a definição de procedimentos nestes termos, nas ofertas que justifiquem o agendamento de intervenções conjuntas.

No que se refere a reagendamentos, e atendendo à diversidade de causas a que possam estar associados e ao facto de não estarem previstos em API, o Grupo PT considera que devem ser tratados caso a caso.

- (e) O Grupo PT informa que na ORALL já está acordado com os beneficiários um procedimento para registo da informação da intervenção conjunta num formulário do beneficiário, a assinar pelos técnicos de ambas as partes no final de cada intervenção conjunta e onde serão identificados os intervenientes, a data e hora de início e fim da intervenção e a responsabilidade pela resolução da avaria, bem

³⁸ Uma vez que, segundo o Grupo PT, este procedimento, envolvendo uma terceira entidade que, inclusive, interveio no próprio agendamento, permite registar eventuais ocorrências anómalas.

³⁹ Referindo que se tornaria ingerível que as equipas técnicas tivessem que permanecer no local por tempo indeterminado.

⁴⁰ Segundo o Grupo PT, foi esta necessidade que conduziu a que, na ORLA, a PTC não possa efetuar agendamentos com menos de 48 horas de antecedência. A data agendada não é mais, segundo o Grupo PT, do que a combinação possível das disponibilidades da PTC e do beneficiário e corresponde ao acordo de data/hora, sendo em muitos casos a data em que o cliente tem efetivamente disponibilidade para estar no local da intervenção.

como informação adicional que possa ser considerada pertinente – por exemplo, no caso de não haver acordo entre os técnicos⁴¹.

Segundo o Grupo PT, este método, que mereceu a concordância dos beneficiários, tem-se mostrado adequado, pelo que está disponível para acordar com os outros operadores formulários idênticos para as intervenções conjuntas da ORCA, ORCE e Rede ADSL PT, para extensão da metodologia a estas ofertas.

Situações como a descrita pela Colt (e de algum modo também pela Oni) de que, por vezes, a PTC só tem janelas disponíveis para intervenções conjuntas em prazos muito dilatados, designadamente uma ou duas semanas após o pedido⁴², se confirmadas não são obviamente admissíveis. Para minimizar o impacto destas situações, entende-se, como referido no ponto anterior, que o tempo que decorre até à primeira data de intervenção sugerida pela PTC deve ser contabilizado como tempo de reparação da avaria⁴³. Deste modo a PTC tem os incentivos corretos para a minimização deste tempo, sem prejuízo de eventual intervenção do ICP-ANACOM se persistirem as situações indicadas, devidamente especificadas e comprovadas.

A proposta da Oni de se definirem testes mínimos a realizar numa intervenção conjunta poderá contribuir para uma maior previsibilidade e celeridade na reparação de determinadas avarias. Noutras, porém tal procedimento poderá não ser o mais expedito uma vez que as avarias objeto de intervenções conjuntas poderão ser mais complexas de analisar e despistar, podendo não ser aplicável a implementação de uma série de testes predefinidos. De qualquer forma, trata-se de matéria cuja definição poderá ser do interesse de ambos os intervenientes dado que qualquer uma das partes pretenderá fechar a avaria o mais rapidamente possível (nomeadamente a parte que vier a ser responsável pela avaria e a parte cujo cliente está sem serviço). Em relação à outra proposta da Oni de a PTC efetuar uma consulta prévia aos beneficiários das ofertas, adotando-se prazos semelhantes aos da decisão D 7, remete-se para o entendimento já formulado sobre a questão em relação com outros pontos decisoriais.

É de todo aconselhável que a realização das intervenções conjuntas seja primordialmente efetuada nas situações mais problemáticas (na sequência de um provável fecho indevido de uma avaria ou de uma reincidência), e não como uma intervenção conjunta direta. Sem prejuízo, não é totalmente evidente, em termos práticos, que tipo de distinção propõe a Optimus.

O entendimento do Grupo PT de que na ORLA o procedimento não é adequado uma vez que o serviço é totalmente fornecido pela PTC até, pelo menos, à ficha de cliente, não havendo lugar a intervenção do outro operador, está correto. Deste modo, na decisão final elimina-se a referência àquela oferta, podendo vir a reanalisar-se a questão perante a invocação concreta de situações que o justifiquem.

⁴¹ O Grupo PT refere que o beneficiário é responsável por levar, sempre, o formulário para uma intervenção conjunta, bem como efetuar o respetivo arquivo, após preenchimento e assinatura, podendo a PTC solicitar o envio digitalizado do mesmo, caso considere necessário.

⁴² E também pela Oni que refere prazos de 7 dias ou mais.

⁴³ Sendo considerada pendência de cliente o tempo que decorre entre a primeira hora/data proposta pela PTC e a hora/data acordada, caso seja posterior à proposta pela PTC.

De seguida analisam-se as propostas da Oni, da Optimus, da Vodafone e do Grupo PT sobre pontos específicos já tratados no SPD.

- (a) Disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na intervenção conjunta.

A proposta da Oni de se acrescentar a indicação expressa da data, hora e local de encontro dos técnicos é positiva no sentido de minimizar situações de desencontro dos técnicos, pelo que se explicita na presente decisão.

Atende-se, no entanto, à proposta do Grupo PT de se dever aceitar que os contactos indicados possam não ser diretamente dos técnicos envolvidos, mas, por exemplo, de um centro de atendimento que tenha a possibilidade de entrar em contacto com a equipa técnica, pelos motivos aludidos por aquele Grupo e por poder permitir um maior controlo das comunicações.

- (b) Obrigatoriedade de contactar atempadamente (e.g. por telefone) quando algum elemento não possa comparecer na intervenção conjunta no período definido.

Não houve comentários específicos em relação a este ponto, a não ser o comentário do Grupo PT acima referido de que o contacto deve poder ser estabelecido através dos centros de atendimento dos operadores, o que se aceita.

- (c) Obrigatoriedade de não sair do local designado sem contactar previamente o elemento em falta.

Considera-se adequado o processo que, segundo o Grupo PT, estará a ser aplicado na ORALL, e de o estender, nos mesmos moldes, às restantes ofertas de referência. Note-se que não houve qualquer comentário específico por parte dos restantes operadores em relação a este ponto.

- (d) Definição de tempos de agendamento/reagendamento da intervenção conjunta.

Em relação à proposta de definição das janelas para agendamento da intervenção, mantém-se o entendimento atrás referido: deve ser contabilizado, como tempo de reparação de avarias, o tempo que decorre entre a comunicação para agendamento da intervenção e a primeira janela proposta, o que resulta em incentivos corretos para a minimização deste tempo, na resolução de uma avaria que é prioritária uma vez que, à partida, se trata de uma reincidência ou de uma avaria indevidamente fechada (e que pode ser da responsabilidade da PTC ou do beneficiário), ou seja, é uma avaria cuja resolução já perdura no tempo.

A especificação de prazos (janelas) máximos de agendamento eventualmente diferenciados para serviços *Premium*, só se justificará em momento posterior e face a elementos concretos e objetivos que demonstrem a insuficiência dos incentivos atrás referidos, não sendo evidente que se tenham de seguir nas intervenções conjuntas os SLA dos tempos de reposição.

Sem prejuízo, entende-se adequada a definição de um sistema de janelas de intervenção sequenciais, como é atualmente já praticado no mecanismo de intervenções conjuntas.

- (e) Definição de procedimentos de relato das intervenções conjuntas efetuadas (data e hora, motivo e resultado da intervenção conjunta e identificação e assinatura dos técnicos das entidades envolvidas).

O processo atualmente praticado na ORALL, descrito pelo Grupo PT, não suscita objeções.

Sobre as restantes propostas, considera-se que:

- (a) A proposta da Optimus de se definir que, caso a intervenção não ocorra na hora acordada por responsabilidade da PTC, a contabilização do tempo de reparação da avaria deve ser retomada a partir do momento correspondente ao início da janela e de se aplicar uma compensação adicional, não é razoável uma vez que as compensações já estão definidas, aplicando-se independentemente de se tratar de uma intervenção conjunta ou não. Em relação ao prazo, é óbvio que caso a intervenção não ocorra na hora acordada por responsabilidade da PTC, a contabilização do tempo continua a decorrer até que a avaria seja efetivamente reparada.
- (b) Em linha com o entendimento acima exposto esclarece-se, em resposta à proposta da Vodafone, que não há que definir SLA específicos para as intervenções conjuntas, uma vez que o que é aplicável é o tempo de reparação que já se encontra definido (para as avarias normais, *premium* e urgente).
- (c) Naturalmente que a contabilização do tempo de reposição de avaria inclui o tempo associado à intervenção conjunta, caso a responsabilidade pela avaria venha a ser da PTC, sendo descontados os prazos de eventuais pendências de cliente.
- (d) A proposta da Optimus e da Vodafone de se especificar os princípios aplicáveis à recuperação dos custos nas intervenções conjuntas é importante, entendendo-se que, por princípio, a parte responsável pela avaria deve suportar os seus próprios custos e os custos da outra parte (não se vendo, à partida, motivos para que os custos das diferentes partes sejam distintos, como proposto pela Optimus e pela Vodafone).
- (e) A proposta da Vodafone, de prever um único agendamento no caso de intervenções conjuntas para múltiplos lacetes num mesmo local de cliente, é útil no sentido de simplificar o processo de gestão de avarias e minimizar os custos associados, devendo ser adotada.
- (f) Qualquer uma das partes deve sempre efetuar o despiste das avarias pelo que poderá ser necessário que o beneficiário tenha de repetir a caracterização da avaria que efetuou aquando da participação inicial. Com efeito, na sequência de eventuais reparações efetuadas pela PTC, as características da avaria podem ter-se alterado,

pelo que esse novo despiste é necessário. A ausência desta nova informação é que pode resultar, em determinados casos, numa gestão ineficaz de tempo e recursos.

- (g) É útil, embora se trate de matéria não diretamente relacionada ou exclusiva dos procedimentos a seguir nas intervenções conjuntas, a sugestão da Vodafone de definir uma tipificação de respostas, por parte da PTC, que seja clara e transparente quanto à avaria ou quanto ao procedimento levado a cabo, a qual deve ser discutida diretamente entre a PTC e os beneficiários.

Regista-se a concordância da Vodafone de se alargar o âmbito de aplicação das intervenções conjuntas às várias ofertas grossistas. Sem prejuízo, refira-se que em algumas das ofertas (e.g. ORAC e ORAP) a responsabilidade pela resolução de avarias é do beneficiário pelo que, à partida, não se justifica a aplicação das intervenções conjuntas.

Com as propostas e esclarecimentos supra, nomeadamente o facto de o tempo que decorre entre a comunicação para agendamento da intervenção e a primeira janela ser contabilizado para o prazo de reparação de avarias e com a imputação dos custos à PTC, em ambos os casos apenas se a avaria acabar por ser da responsabilidade da PTC, julga-se que estão fixados os incentivos corretos, tanto do lado da PTC como do lado do beneficiário, para o recurso a este mecanismo apenas em casos limite.

Tendo em conta os entendimentos supra, **ajusta-se o disposto no ponto D 6 do SPD, eliminando a referência à ORLA e incluindo: (i) a indicação expressa da data, hora e local de encontro, (ii) a possibilidade de os contactos poderem ser os dos centros de atendimento a operadores, (iii) a referência explícita a janelas de agendamento sequenciais, (iv) referência aos princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas e (v) a possibilidade de efetuar um único agendamento para resolução de avarias em múltiplos lacetes no mesmo local de cliente:**

D 6. Deve ser incluído na ORALL, na ORCA, na ORCE e na Rede ADSL PT um mecanismo de intervenções conjuntas que permita que os beneficiários agendem uma deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de uma avaria. Os procedimentos a seguir nas intervenções conjuntas devem incluir:

- (a) **A definição de tempos de agendamento/reagendamento da intervenção conjunta, devendo ser incluído um sistema de janelas de agendamento sequenciais.**
- (b) **A fixação prévia e expressa da data, hora e local do encontro dos técnicos e do período mínimo de espera.**
- (c) **A disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na intervenção conjunta, que poderá ser, se justificado, o contacto dos centros de atendimento a operadores.**

- (d) A obrigatoriedade de contactar atempadamente (e.g. por telefone) quando algum elemento não possa comparecer na intervenção conjunta no período definido, contacto esse que poderá ser feito, se justificado, através dos centros de atendimento a operadores.**
- (e) A obrigatoriedade de não sair do local designado sem contactar previamente o elemento em falta (contacto esse que poderá ser feito através dos centros de atendimento a operadores), para o que a informação sobre a data, hora e local de encontro deve ser claramente fornecida aquando da comunicação de agendamento.**
- (f) A definição de procedimentos de relato das intervenções conjuntas efetuadas (data e hora, motivo, duração e resultado da intervenção conjunta com apreciação das partes sobre a sua responsabilidade na resolução da avaria e identificação e assinatura dos técnicos das entidades envolvidas).**
- (g) A definição dos princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas, incluindo o preço a incorrer pelo responsável pela avaria à outra parte.**
- (h) A possibilidade de efetuar um único agendamento para resolução de avarias em múltiplos lacetes no mesmo local de cliente.**

2.2.5. Discordância na atribuição de responsabilidades pela avaria

D 7. Deve a PTC acordar com os beneficiários uma solução para as discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias, que se aplique quer à faturação, quer ao cálculo das medidas de desempenho e respetivas compensações em caso de incumprimento dos objetivos, considerando-se, como princípio, que, salvo acordo em contrário, a PTC deverá fundamentar adequadamente, caso a caso, qualquer avaria que considere indevida, através de medidas de testes efetuados – com a indicação da respetiva hora e data – sempre que existam dúvidas quanto à atribuição de responsabilidades de uma determinada avaria. Na faturação remetida pela PTC ao beneficiário por comunicações de avarias indevidas, devem ser identificadas as avarias em causa, possibilitando a identificação dos pedidos de reparação considerados nessa faturação. Para este efeito, a PTC deve remeter uma proposta aos beneficiário no prazo de 15 dias úteis após a notificação da decisão final, devendo os beneficiários apresentar eventuais comentários à PTC no prazo de 10 dias úteis após a receção da proposta da PTC. A PTC deverá incluir a solução adotada nas ofertas relevantes num prazo de 40 dias úteis após a notificação da decisão final e deverá ter em conta os comentários apresentados pelos beneficiários, justificando aqueles que não considerar.

Sobre esta matéria, a Oni considera que o recurso a API para automatização e controlo dos procedimentos de resolução de avarias e a definição de testes mínimos a realizar para o correto despiste de avarias em cada oferta de referência contribuirão para a redução das situações de discordância na atribuição de responsabilidades pelas avarias.

Devido à complexidade das situações em causa, a Oni concorda com a decisão do ICP-ANACOM de promover um acordo entre as partes envolvidas.

A Optimus concorda com a abordagem defendida pelo ICP-ANACOM – negociação entre as partes – mas ressalva a necessidade de intervenção desta Autoridade, caso haja ausência de acordo, nomeadamente na definição de regras pelas quais a solução a adotar se deverá reger. A Optimus reitera a proposta de adoção de uma metodologia por amostragem para apuramento dos rácios de responsabilidade, a qual seria aplicada nas situações em que exista desacordo sobre a responsabilidade das avarias. Segundo a Optimus, caso não se defina desde já esta solução de recurso a aplicar em caso de insucesso do processo negocial, existirá sempre um incentivo para a PTC em impor uma solução, independentemente da sua razoabilidade, ou para prolongar os diferendos ao longo do tempo⁴⁴.

A Vodafone considera que esta medida não contribui para a resolução do problema – que entende como grave – de reconhecimento de responsabilidade de avarias por parte da PTC. Segundo a Vodafone, a PTC rejeita a responsabilidade sobre um número significativo de avarias e intervenções e, em situações frequentes, os técnicos contratados pela PTC recusam-se a assinar a folha de intervenção de onde constem as conclusões da mesma. Neste contexto, a Vodafone considera que dificilmente os beneficiários poderão chegar a acordo com a PTC e antecipa a ineficácia da solução proposta no SPD e a conseqüente necessidade de o ICP-ANACOM intervir sobre esta matéria⁴⁵.

Não obstante, a Vodafone adianta uma sugestão de melhoria do processo em questão, que consiste na obrigatoriedade de corresponder a todas as avarias e deslocações de técnicos uma folha de intervenção onde conste a hora de chegada de cada técnico, hora de fecho da avaria, descrição da avaria e origem da mesma, sendo assinada pelos técnicos das duas empresas, no caso de uma intervenção conjunta.

O Grupo PT refere que a PTC, pela sua vasta experiência adquirida relativamente aos desacordos sobre os fechos das avarias das várias ofertas, considera que um acordo negociado em termos de princípios de aplicação, em particular a aplicação de um rácio determinado a partir de um qualquer teste, resulta num menor cuidado por parte dos beneficiários no despiste e participação de avarias.

Segundo o Grupo PT, de acordo com as várias ofertas, o beneficiário deve realizar um despiste antes de efetuar a participação de uma avaria à PTC, evitando a intervenção desnecessária e ineficiente das equipas desta última em situações cujo problema não lhe é imputável. Deste modo, o Grupo PT entende que a aplicação de uma qualquer percentagem às avarias em desacordo em relação ao fecho incentiva a abertura de avarias sem o devido despiste por parte dos beneficiários, dado que, mesmo que a avaria não seja da responsabilidade da PTC, estes só pagarão parte da mesma.

⁴⁴ Segundo a Optimus, este tema constitui uma das principais componentes de desacordo no cálculo das compensações por incumprimento dos níveis de serviço de reposição, afetando aproximadamente uma em cada cinco avarias.

⁴⁵ A este respeito, e antecipando o desacordo sobre a matéria, a Vodafone propõe que o ICP-ANACOM venha a decidir sobre as objeções dos beneficiários à proposta da PTC em prazo idêntico ou menor do que o conferido à PTC no SPD (40 dias).

O Grupo PT acrescenta que se um operador verificar que uma anomalia se mantém, pode solicitar de imediato nova análise da mesma avaria junto da PTC, justificando a razão deste pedido. E que se o operador não concordar com o motivo de fecho, estando a anomalia já resolvida, poderá apresentar a respetiva reclamação justificando a sua não concordância.

Adicionalmente, o Grupo PT refere que a comparação dos testes efetuados, em particular na ORALL, não é solução viável, pois as medidas efetuadas por cada uma das partes não são compatíveis. O Grupo PT informa que a PTC já efetuou diversos testes com a Optimus e com a Vodafone para tentar perceber se existia ou não uma correlação entre os resultados obtidos por cada uma das partes no testes aos lacetes, tendo concluído que tal não era possível⁴⁶. Por outro lado, refere que nem todos os serviços permitem testes semelhantes por ambas as partes, dado que uma das empresas pode não ter acesso ao serviço extremo-a-extremo (por exemplo, quando existem CPE geridos pela outra parte).

Perante os motivos expostos, o Grupo PT considera que não é viável, nem justificado, definir um acordo *a priori* com os operadores, relativamente ao desacordo sobre a responsabilidade das avarias por tal implicar necessariamente uma análise casuística a cada uma das avarias nestas circunstâncias. Por outro lado, considera não ser possível a inclusão das avarias em desacordo no cálculo das compensações, exatamente pela definição de desacordo, dado que não, ainda que fosse possível definir uma percentagem para o valor a pagar pelos beneficiários, ficaria em aberto a definição do tempo que deveria ser considerado para a avaria para efeitos de cálculo de atribuição de eventual compensação, em particular, tendo em conta que só são aplicáveis compensações por avarias da responsabilidade PTC com tempos fora do SLA definido na oferta.

Em conclusão, o Grupo PT defende que as avarias em desacordo devem ser objeto de análise, caso a caso, entre o operador e a PTC.

As respostas dos operadores provam a complexidade da matéria e a dificuldade que o ICP-ANACOM, que não tem a experiência prática que a PTC e os operadores têm nas operações diárias que executam, tem para impor desde já uma solução eficaz e adequada.

Naturalmente que caso não haja acordo entre as partes, o ICP-ANACOM não deixará de definir as regras que, de acordo com a informação que vier a estar disponível, considere mais apropriadas. Aliás, o ICP-ANACOM incluiu já, no SPD, o princípio de que, salvo acordo em contrário, a PTC deverá fundamentar adequadamente, caso a caso, qualquer avaria que considere indevida, através de medidas de testes efetuados – com a indicação da respetiva hora e data – sempre que existam dúvidas quanto à atribuição de responsabilidades de uma determinada avaria.

⁴⁶ Segundo o Grupo PT, uma das principais razões para os resultados não serem comparáveis prende-se com a impedância do equipamento de medida de cada um dos operadores e pelo facto de a medida de atenuação depender dos DSLAMs e CPEs utilizados e a alteração destes equipamentos pode conduzir a variações elevadas nas medidas de atenuação elevadas, pelo que os valores apresentados, para o mesmo lacete, pelos diferentes operadores, pode não ser comparável.

A abordagem sugerida pela Optimus, de aplicação de uma metodologia por amostragem para apuramento do rácio de responsabilidade, a qual seria aplicada nas situações em que exista desacordo sobre a responsabilidade das avarias, poderia ser uma aproximação no quadro das compensações por deslocação mas não é evidente como é que esse rácio seria aplicado aos prazos de reparação. Nem sequer a Optimus apresentou uma solução concreta para a aplicação desse rácio em relação aos prazos de reparação. Para o ICP-ANACOM, a solução de recurso a aplicar em caso de insucesso do processo negocial é em princípio, e sem prejuízo de outras soluções que possam ser sugeridas, a preconizada no SPD com base em medidas de testes efetuados pela PTC.

Em resposta ao comentário da Vodafone, refira-se que o problema não é unidirecional: não se trata apenas de avarias não reconhecidas pela PTC e que se venha a concluir que são da sua responsabilidade, mas também de avarias não reconhecidas pelos beneficiários e que se venha a concluir que são da responsabilidade destes últimos. A este propósito, a PTC refere também que existe um número significativo de participações de avarias sem o devido despiste por parte dos operadores.

Quanto à alegação de que é frequente os técnicos contratados pela PTC recusarem-se a assinar a folha de intervenção de onde constem as conclusões da mesma, refira-se que nessas situações, havendo desacordo quanto à responsabilidade da avaria, é evidente que a responsabilidade pertence a quem não assina. Eventuais observações quanto à responsabilidade da avaria poderão ser efetuadas na folha de intervenção, sendo que tal não impede a assinatura da mesma.

Com efeito, em relação à sugestão da Vodafone de melhoria do processo impondo a obrigatoriedade de corresponder a todas as avarias e deslocações de técnicos uma folha de intervenção, releva-se que, tal como referido pelo Grupo PT em resposta ao ponto anterior, na ORALL já está acordado com os beneficiários um procedimento para registo da informação da intervenção conjunta num formulário do beneficiário, a assinar pelos técnicos de ambas as partes no final de cada intervenção conjunta e onde serão identificados os intervenientes, a data e hora de início e fim da intervenção e a responsabilidade pela resolução da avaria, bem como informação adicional que possa ser considerada pertinente – por exemplo, no caso de não haver acordo entre os técnicos.

Como se mencionou no âmbito dos comentários genéricos, também não é evidente que o ónus da prova de que uma avaria se mantém deve ser do beneficiário. Sendo imputados aos beneficiários custos por intervenção por participação indevida de avaria, a PTC deveria provar, através de medidas ou testes, que a avaria não existe ou, através de qualquer outro tipo de informação, que a avaria não é da sua responsabilidade.

Qualquer uma das opções suscitadas no SPD – testes ou aplicação de um rácio – é considerada inviável pelo Grupo PT. Caso seja, de facto, inviável a comparação dos testes efetuados, como refere o Grupo PT, deverá ser definida outra solução, nem que seja uma caracterização dos principais tipos de avarias em desacordo e do tipo de análise a efetuar por ambas as partes em cada uma dessas situações, considerando-se indesejável que esta matéria fique completamente em aberto, como sugere o Grupo PT (que essas avarias sejam objeto de análise, caso a caso, entre o operador e a PTC).

Atendendo ao entendimento atrás exposto, **mantém-se o disposto no ponto D 7 do SPD.**

2.2.6. Efeito da sazonalidade em determinadas áreas de central

Sobre a qualidade de serviço prestada pela PTC no âmbito da ORALL em determinadas áreas de central onde, alegadamente, os tempos de espera para resolução das avarias são muito superiores aos definidos nos objetivos, devido, sobretudo, à maior pluviosidade em determinados meses, entendeu-se que, para uma melhor análise da situação e averiguar sobre o eventual efeito de sazonalidade, a PTC devia informar o ICP-ANACOM sobre:

- (a) As avarias verificadas, desde janeiro de 2011 (inclusive) até ao mês mais recente de que dispusesse de informação, nas áreas de central do Grande Porto e na área de central de Caneças. Nessa informação deviam constar os prazos médios e prazos máximos de reparação de avarias, para 95 por cento dos casos, discriminando por OPS beneficiário. Esta informação devia ser desagregada mensalmente e por área de central. Devia ainda a PTC remeter também o mesmo tipo de informação relativamente aos tempos de reparação de avarias praticados na sua oferta retalhista de STF e de banda larga.
- (b) As medidas já tomadas, ou que pretendia vir a tomar, no âmbito da oferta e das áreas em questão, que visassem minimizar as avarias geralmente associadas aos meses de maior pluviosidade.

Em resposta ao pedido de informação, a PTC remeteu os dados solicitados relativos aos nove primeiros meses de 2011, quer respeitante às avarias registadas no âmbito da ORALL quer às avarias registadas no serviço retalhista de banda larga e no STF do Grupo PT.

Quanto à informação sobre as medidas já tomadas ou que pretendia vir a tomar, a PTC salientou que as avarias comuns em cabos de cobre são, em muitos casos, o resultado das características intrínsecas à rede de cobre tendo impacto quer nos clientes da PTC quer nos clientes dos operadores que prestam serviços sobre os acessos em pares metálicos. Alerta ainda que existem, de facto, fatores que influenciam o volume de avarias comuns em cabos de cobre, normalmente associados aos meses de maior pluviosidade a que a rede de cobre é particularmente sensível. Segundo a PTC, os fatores em causa incluem:

- (a) A massificação da ORAC que resulta numa maior diversidade de intervenientes nas condutas da PTC e no incremento de situações de manipulação menos cuidadosa dos cabos suscetíveis de provocar danos nos isolamentos de cabos ou juntas, com a conseqüente exposição à humidade. Quanto as situações climáticas, a PTC refere que a capacidade de intervenção fica claramente limitada, o que condiciona a possibilidade de intervenção em tempo considerado razoável.

- (b) Os atos de vandalismo (roubo e danificação dos cabos de cobre da PTC) que, em meses de maior pluviosidade, são mais um fator de simultaneidade que acabam por condicionar a capacidade de intervenção das equipas técnicas.

Tendo em vista contrariar e reduzir os efeitos das condições adversas a PTC informa que tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas preventivas, a saber:

- (a) Instalação de alarmes nos suportes físicos – cabos de cobre nas áreas com maior incidência de furtos e conseqüente alerta, em estreita colaboração com as autoridades policiais para resposta célere em situações de acionamento de alarme.
- (b) No caso particular da central de Caneças, implementação de medidas de supervisão/monitorização do funcionamento de compressor, de forma a permitir a existência de rede pressurizada de cabos secos.
- (c) Substituição dos cabos da rede de cobre mais antigos e que apresentam evidentes sinais de degradação por cabos novos, sempre que tecnicamente possível e viável.

Da informação quantitativa remetida pela PTC conclui-se que existe, de facto, um maior número de avarias no primeiro trimestre de 2011, face ao segundo e terceiro trimestres de 2011 – esta conclusão aplica-se quer às avarias registadas no âmbito da ORALL quer às avarias registadas no serviço retalhista de banda larga e no STF do Grupo PT. Sendo o primeiro trimestre do ano um dos que, tipicamente, se caracteriza por condições climáticas mais adversas, poder-se-á concluir que existirá um efeito de sazonalidade na quantidade de avarias registada.

Quanto aos tempos de reparação de avarias, e tendo em conta os dados remetidos pela PTC, o efeito de sazonalidade não parece tão evidente, verificando-se em quase todos os meses (de janeiro a setembro de 2011) situações de reparações de avarias que excedem claramente os objetivos definidos, quer no serviço retalhista de banda larga do Grupo PT, quer no âmbito da ORALL. Comparando os tempos máximos de reparação de avarias para 95 por cento dos casos no serviço retalhista de banda larga do Grupo PT e no serviço grossista da ORALL para a Optimus (que foi quem reclamou de tempos de reparação excessivos nos meses de maior pluviosidade), verifica-se que, para o primeiro trimestre de 2011 e para o conjunto das centrais em causa, o Grupo PT regista um valor máximo de cerca de quatro vezes superior ao da Optimus. No entanto, calculando a média para aquele indicador⁴⁷, verifica-se que no caso da Optimus o valor é superior ao da PTC em cerca de 35 por cento.

Não obstante as preocupações da Optimus serem relevantes e merecerem toda a atenção, por estes elementos não é possível concluir que o Grupo PT esteja a dar tratamento especial aos seus próprios clientes.

⁴⁷ Trata-se da média dos tempos máximos, para 95 por cento dos casos, registados nas várias centrais em análise durante os três meses do primeiro trimestre de 2011.

Como a PTC refere, as condições atmosféricas condicionam de forma significativa o processo de reparação de qualquer avaria, sendo que em períodos de condições mais adversas qualquer intervenção técnica será certamente mais limitada, o que se reconhece, uma vez que se tratam de fatores que saem fora do controlo da PTC.

Quanto à questão suscitada pela Optimus no sentido de a PTC informar sobre as medidas que estava a implementar no sentido de minimizar os efeitos dos meses de inverno no volume de avarias, destaca-se a proposta do Grupo PT de avaliar o desenvolvimento de um sistema de reporte das avarias comuns aos OPS, conforme analisado no ponto seguinte, bem como as medidas preventivas atrás identificadas.

2.2.7. Pontos de situação

D 8. Deve a PTC efetuar pontos de situação diários junto do beneficiário, em relação às avarias que afetam vários acessos num mesmo cabo ou que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação, indicando as ações que se encontra a desencadear e a data prevista (atualizada) de resolução.

Sobre esta matéria, a Colt, propondo a manutenção de pontos de situação diários, considera da maior importância que aos OPS seja disponibilizado um SLA para 100 por cento dos casos e defende que esta é a única forma de garantir uma qualidade de serviço consistente nos serviços fornecidos aos operadores e, subseqüentemente, aos clientes finais.

A Oni concorda com a obrigação de a PTC indicar as ações que se encontra a desencadear e a data prevista (atualizada) de resolução, nos casos previstos no SPD (i.e., avarias que afetam múltiplos acessos num mesmo cabo ou que excedam os objetivos definidos). No entanto, dado o impacto significativo das situações em causa, a Oni considera que a prestação de pontos de situação diários pela PTC não é suficiente. Defende a Oni que, nestes casos, deve a PTC efetuar uma comunicação aos beneficiários envolvidos no momento da ocorrência, devendo posteriormente fazer pontos de situação de duas em duas horas durante o horário útil.

A Optimus concorda com esta medida mas defende, apresentando informação quantitativa sobre as avarias comuns verificadas desde outubro de 2011⁴⁸, que para além desta informação, deve a PTC ser obrigada a implementar mecanismos de deteção de avarias comuns, informando o beneficiário da sua ocorrência imediatamente. Defende ainda a Optimus que a informação a prestar pela PTC deve também incluir a referência dos lacetes afetados pelas avarias.

A Vodafone concorda com esta decisão. Não obstante, defende que deve ser contemplada a possibilidade de abertura de intervenções conjuntas para vários acessos que terminem num mesmo local, conforme sugeriu no âmbito do ponto D 6.

⁴⁸ Dessa informação conclui-se que existiram 21 avarias comuns, das quais 12 foram resolvidas num período superior a 2 dias.

O Grupo PT invoca que as avarias designadas como avarias comuns resultam de vários fatores a que, regra geral, a PTC é alheia, destacando as que resultam dos atos de vandalismo (associados a roubo/furto de cabos de cobre de grande capacidade), as avarias provocadas por terceiros (corte de cabos de cobre provocado por obras de terceiros) e as avarias que decorrem de condições climatéricas adversas que danificam os cabos de cobre e que, por vezes, impossibilitam a reparação rápida dos mesmos.

Não obstante, o Grupo PT compreende as preocupações dos OPS na gestão da relação com o cliente e propõe-se avaliar o desenvolvimento de um sistema de reporte das avarias comuns aos OPS, possibilitando que tenham informação sobre a existência da avaria e sobre a previsão de resolução da mesma.

Quanto às avarias isoladas (não comuns) que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação, o Grupo PT considera ineficiente a proposta do ICP-ANACOM alegando que informar os OPS da previsão da resolução da avaria retira as equipas do seu objetivo principal – a reposição do serviço.

Nesta matéria, reconhece-se que para os beneficiários é ingerível terem de atender aos seus clientes finais em situações de avarias comuns ou em situações em que o tempo de resolução da avaria já é excessivo, sem que disponham de alguma informação que, de algum modo, lhes permita informar minimamente sobre a avaria em causa e sobre a maior ou menor celeridade com que a avaria será resolvida.

Por outro lado, não é praticável que nessas situações os pontos de situação tenham uma periodicidade tão curta que desvie os esforços e os recursos da resolução da avaria em causa ou que não traga informação nova sobre a mesma (por exemplo, no caso de furto de cabos de cobre, não haverá informação relevante que possa ser dada de duas em duas horas, como sugerido pela Oni).

Deste modo há que ter em conta estes dois interesses antagónicos na definição da periodicidade dos pontos de situação, considerando-se excessiva uma periodicidade de duas horas.

A matéria suscitada pela Colt está mais relacionada com a definição de prazos para 100 por cento dos casos – o que não é o objeto da deliberação em causa – e não com os pontos de situação.

As avarias comuns afetam tanto os lacetes da PTC como os lacetes dos beneficiários. Daí ser do próprio interesse da PTC desenvolver mecanismos de deteção das mesmas, não se impondo tal obrigação. Regista-se, a este propósito, que o Grupo PT refere estar a avaliar o desenvolvimento de um sistema de reporte das avarias comuns aos OPS, possibilitando que tenham informação sobre a existência da avaria e sobre a previsão de resolução da mesma, dado resposta a preocupações dos beneficiários, o qual se considera dever ser implementado.

Não se partilha o entendimento do Grupo PT de considerar ineficiente a proposta do ICP-ANACOM em efetuar pontos de situação diários sobre as avarias isoladas que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação. A este respeito, é

tão importante efetuar um correto esclarecimento ao cliente final que se encontra sem serviço já por um período alargado – e, note-se, no SPD propôs-se pontos de situação diários e não horários – como manter os recursos focados na reposição do serviço.

Também não se concorda com a proposta da Vodafone no âmbito das avarias comuns em que é formulada. De facto, a proposta de prever a abertura de intervenções conjuntas para vários acessos que terminem num mesmo local tem o seu mérito, conforme já referido a propósito do ponto D 6, mas não deve ser confundida com as avarias comuns que afetam vários lacetes que terminam em locais distintos, que é o caso da proposta D 8. Deste modo, não faz sentido haver uma intervenção conjunta numa avaria comum resultante, por exemplo, do roubo de cobre ou de inundações, a qual deve ser tratada exclusivamente pelos técnicos da PTC.

Assim, o ponto D 8 do SPD é ajustado da seguinte forma:

D 8. Deve a PTC reportar de forma célere aos beneficiários a existência de avarias que afetam vários acessos num mesmo cabo e, em relação a estas avarias ou àquelas que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação, deve efetuar pontos de situação diários junto do beneficiário, indicando as ações que se encontra a desencadear e a data prevista (atualizada) de resolução. Deve ainda a PTC informar o ICP-ANACOM, no prazo de 50 dias úteis após a notificação da decisão final, sobre as conclusões da avaliação sobre o desenvolvimento de um sistema de reporte de avarias comuns.

2.2.8. Avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento

D 9. Para o cálculo das compensações, os indicadores devem ser aferidos trimestralmente.

A Oni e a Vodafone concordam com esta decisão.

Entende a Optimus que este ponto do SPD decorre diretamente do que consta das ofertas, pelo que concorda com o mesmo. Por considerar que não se trata de uma obrigação nova (dado que decorre de anteriores deliberação do ICP-ANACOM), este operador defende que na decisão final deverá estar prevista a imposição à PTC da reanálise do seu desempenho, para os períodos passados.

O Grupo PT transcreve o disposto na ORALL⁴⁹ para referir que o seu entendimento é de que a metodologia de apuramento das compensações – bem como a avaliação dos vários indicadores – pressupõe que a mesma seja efetuada semestralmente. Alega ainda o Grupo PT que a fórmula de cálculo e apuramento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade depende da informação do plano fornecido e

⁴⁹ Designadamente, o disposto na secção 2.7 do Anexo 13 da ORALL: “A avaliação dos diferentes indicadores será feita semestralmente. A PT Comunicações procederá à análise e apuramento das eventuais compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço definidos na Oferta”.

fiabilidade das previsões disponibilizadas pelos OPS, também neste caso com periodicidade, análise e validação temporal semestral, no caso da ORALL.

Em linha com o já referido a propósito de idêntico comentário da Optimus (em D 2), não há argumentos que levem à aplicação retroativa da decisão D 9.

Se, por um lado, é desejável haver um alinhamento entre a periodicidade de apuramento das compensações e do plano de previsões de procura, por outro lado, é mais importante que haja um alinhamento completo entre a definição dos vários indicadores de qualidade de serviço e o apuramento das respetivas compensações.

Deste modo verifica-se que, por exemplo, na ORALL, está definido que os indicadores de qualidade de serviço (os relevantes no contexto do SPD em análise) são “calculados trimestralmente”⁵⁰. Deste modo, as compensações têm necessariamente de ser aferidas tendo em conta o mesmo período. Doutro modo, as compensações não teriam uma relação direta com o respetivo indicador.

Contudo, é necessário proceder a uma alteração ao disposto no SPD uma vez que noutras ofertas, por exemplo, na ORCA, o prazo de reparação de avarias é apresentado mensalmente.

Ou seja, todos os seis meses, a PTC deve calcular as eventuais compensações devidas por incumprimento dos indicadores de qualidade de serviço, tendo em conta, nesses cálculos, o prazo identificado na definição do indicador. Por exemplo, no caso da ORALL, no 1.º semestre efetua o cálculo das eventuais compensações devidas por incumprimento dos prazos de reparação para o primeiro trimestre e para o segundo trimestre. No caso da ORCA, esse cálculo no 1.º semestre é efetuado para cada um dos seis meses desse semestre.

No limite, a eliminação da necessidade de previsões para efeitos de compensações por incumprimentos dos prazos de reparação ultrapassaria a eventual limitação identificada pelo Grupo PT. Noutros casos a PTC encontrou soluções como, por exemplo, no caso do prazo de instalação da ORCA – que não se encontra no âmbito da presente deliberação – em que está previsto que as “compensações só serão aplicadas aos circuitos que estejam abrangidos pelo plano de previsões do OPS para o período em causa, considerando-se, para esse efeito, a ordem cronológica de apresentação dos pedidos de instalação de circuitos”⁵¹. No entanto, não é evidente que esta solução se possa aplicar diretamente no caso do prazo de reparação, podendo a PTC adotar solução razoável, que será analisada pelo ICP-ANACOM.

Assim, o ponto D 9 do SPD é ajustado da seguinte forma:

D 9. Para o cálculo das compensações, os indicadores devem ser aferidos tendo em conta o período de tempo definido no respetivo indicador.

⁵⁰ Vide página 12, do Anexo 12, da versão 19.02.

⁵¹ Vide página 10, do Anexo 4, da versão 8.

2.3. Comentários sobre matérias não previstas no SPD

A Optimus, sem prejuízo para reconhecer que o SPD aborda a maioria dos temas levantados ao longo dos últimos anos, identifica quatro aspetos não abordados e que entende serem relevantes no SPD em causa, a saber:

- (a) Alega que verifica um recurso desproporcionado, pela PTC, da figura de “força maior” na classificação de um número muito significativo de avarias (cerca de 10 por cento das avarias registadas entre janeiro de 2010 e março de 2011), com impacto não negligenciável na aferição da qualidade de serviço das ofertas reguladas, e cuja utilização é insuficientemente justificada⁵².

Defende a Optimus que tais avarias deveriam ser acompanhadas de comprovativos que justifiquem a sua classificação⁵³.

- (b) Refere que a inexistência de uma obrigação da PTC, enquanto fornecedor, em disponibilizar aos seus clientes o universo de avarias que subjaz às suas análises, tem levado a que os beneficiários não tenham informação suficiente para replicar a análise da PTC de resultados relativos a compensações a pagar por incumprimento de níveis de serviço, o que origina subsequentes interações entre as partes até se identificarem os respetivos motivos de desacordo.

Deste modo, defende que na decisão final deverá ser imposta a formalização nas ofertas da obrigatoriedade de partilha de universos de avarias por parte da PTC, de forma a assegurar a transparência e a eficácia do funcionamento das ofertas.

- (c) Argumentando que os beneficiários estão sujeitos ao pagamento de uma compensação sempre que se procedam à abertura de avarias que se conclui posteriormente não existirem, defende que a PTC deve estar sujeita a compensações no caso de fechos indevidos de avarias, ou seja, em situações em que é reportada a resolução de uma avaria e se verifique que, na prática não o foi⁵⁴. A Optimus propõe que, atendendo ao facto de o fecho indevido de avarias ter um prejuízo direto significativo para os clientes, o valor da compensação a aplicar nestes casos seja o dobro do aplicado em situações de abertura indevida de avarias.

- (d) Entende ser necessário precaver o condicionamento da entrada em vigor das medidas preconizadas no presente sentido provável de decisão, à entrada em funcionamento de uma API. Segundo a Optimus, caso tal seja permitido, estar-se-á a dar azo ao inevitável prolongamento da entrada em vigor destas medidas, o que, tendo em conta o seu carácter urgente, seria manifestamente desajustado.

⁵² A este respeito, reitera os factos e o entendimento já transmitido na sua comunicação de 27.09.2011.

⁵³ Como, por exemplo, fotografias do local de incidência, declarações da EDP em caso de falha de energia, relatórios da PSP em caso de furto, ou relatórios do Instituto de Meteorologia ou Autoridade Nacional de Proteção Civil em caso de intempérie.

⁵⁴ Segundo a Optimus, cerca de uma em cada oito avarias é fechada indevidamente, pelo que a penalização destas ocorrências deverá constituir uma motivação para a resolução efetiva de avarias, contribuindo para a minimização de períodos de pendência de resolução que apenas prejudicam os clientes finais.

A Vodafone considera que o presente SPD fica aquém das reais necessidades de melhoria das ofertas grossistas reguladas no sentido de permitir que os OPS tenham um “level playing field” idêntico ao prestado pelas empresas verticalmente integradas.

E não obstante não pôr em causa que as medidas previstas nestes SPD irão melhorar o serviço prestado no âmbito das ofertas reguladas, a Vodafone defende que o incremento da concorrência no mercado fixo só pode passar pela introdução da separação funcional da PTC. A Vodafone defende que o ICP-ANACOM deveria ponderar e considerar de forma séria tal solução, alegando que a mesma permite não só uma maior previsibilidade regulatória como também incentiva a PTC a responder adequadamente às necessidades dos outros operadores.

Sem prejuízo, a Vodafone propõe que o âmbito deste SPD seja alargado no sentido de contemplar outros mecanismos regulatórios destinados a garantir a celeridade do serviço, a sua universalidade em termos de âmbito objetivo e subjetivo e inexistência de qualquer tipo de discriminação nas condições de oferta do seu serviço grossistas. Especificamente, a Vodafone propõe que na decisão final se imponha a obrigação de a PTC:

- (e) melhorar automaticamente as condições grossistas sempre que se verificar uma discrepância entre os prazos de reparação médios no retalho da PTC (para melhor) e os prazos de reparação definidos nas ofertas grossistas⁵⁵;
- (f) notificar o ICP-ANACOM de todos os acordos celebrados com os OPS e que alterem favoravelmente as condições prestadas ao abrigo das ofertas grossistas, para efeitos de cumprimento da obrigação de não discriminação;
- (g) introduzir imediatamente, em todas as ofertas grossistas reguladas, medidas que tenham já sido decididos no contexto de uma determinada oferta grossista e cujo princípio não deva divergir⁵⁶;
- (h) aplicar imediatamente a totalidade das decisões constantes do presente procedimento a todas as ofertas grossistas reguladas ou que possam ser reguladas em momento posterior (desde que razoável);
- (i) Contemplar mecanismos e prazos de atuação da PTC diferenciados e mais exigentes, sempre que as ofertas grossistas tenham níveis de qualidade *premium*, dado os beneficiários incorrerem num custo de mensalidade acrescido.

Concorda-se com a proposta da Optimus de fazer acompanhar as avarias classificadas pela PTC como de “força maior” por justificação e comprovativo que justifique a respetiva classificação. De facto, não é razoável que uma proporção significativa de avarias seja

⁵⁵ Desta forma, segundo a Vodafone, as ofertas grossistas poderão acompanhar as melhorias técnicas operacionais ou dos sistemas sem ser necessário uma nova revisão da mesma.

⁵⁶ Como é o caso, segundo a Vodafone, da eliminação da exigência de apresentação de estimativas de procura pelos beneficiários para que as compensações decorrentes de incumprimentos dos níveis de serviço pela PTC possam ser devidas.

classificada como sendo de “força maior”, sem que haja a respetiva justificação. Sem prejuízo, verifica-se, dos dados apresentados pela Optimus, que a maior incidência de avarias classificadas como de “força maior” ocorre nos meses em que existe, normalmente, maior pluviosidade.

Também se concorda com a proposta da Optimus de obrigar a PTC a disponibilizar aos seus clientes o universo de avarias que subjaz às suas análises, de forma a assegurar a transparência e a eficácia do funcionamento das ofertas, permitindo aos beneficiários replicar os respetivos cálculos das compensações e minimizando o número de interações com a PTC. Trata-se de uma obrigação de custos reduzidos.

Em relação à proposta de imposição de compensações à PTC em caso de fecho indevido de avarias, será matéria a ponderar no caso de se verificar e provar o aumento da taxa de avarias fechadas indevidamente (i.e., da responsabilidade da PTC). Sem prejuízo, realça-se que em tais situações o tempo de reparação de avarias continua a contar (i.e., não deve haver um fecho da avaria – que não foi, de facto, reparada – e reabertura de nova avaria).

O esclarecimento sugerido pela Optimus em relação ao não condicionamento da entrada em vigor das medidas preconizadas no presente SPD à entrada em funcionamento de uma API é importante de forma a não adiar a implementação destas medidas e será incluído na decisão final.

No tocante às medidas adicionais sugeridas pela Vodafone, esclarece-se que:

- (a) A separação funcional não é tema para abordar na presente deliberação, devendo a imposição de tal medida cumprir um conjunto de requisitos especificados na Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro.
- (b) Não é razoável nem proporcional impor uma medida automática de alteração das condições grossistas sempre que se verifique uma discrepância entre os prazos de reparação médios no retalho da PTC (para melhor) e os prazos de reparação definidos nas ofertas grossistas. Isto porque ter-se-ia, em primeiro lugar, de perceber a razão de tais discrepâncias e, em segundo lugar, se tal ocorrer, se não foi devido a uma situação pontual. Acresce que os operadores têm à sua disposição, na sequência da deliberação do ICP-ANACOM sobre a publicação dos níveis de desempenho da PTC nas ofertas grossistas, toda a informação que lhes permite verificar se tais discrepâncias existem, não tendo até à data, quer os beneficiários quer o ICP-ANACOM, identificado discrepâncias.

O mesmo entendimento aplica-se em relação à introdução, em todas as ofertas grossistas reguladas, das medidas que tenham sido já decididas no contexto de uma determinada oferta grossista e cujo princípio não deva divergir. De facto, para se concluir se o princípio não deve divergir entre as várias ofertas, há que analisar o contexto das várias ofertas grossistas específicas. Mesmo o exemplo identificado pela Vodafone, da eliminação da exigência de apresentação de estimativas de procura pelos beneficiários para que as compensações decorrentes de incumprimentos dos níveis de serviço pela PTC possam ser devidas não é aplicável

a todas as ofertas, como se atesta das propostas no SPD sobre alterações à ORCA e à ORCE.

- (c) O entendimento do ICP-ANACOM sobre a notificação de todos os acordos celebrados entre a PTC e os OPS que alterem favoravelmente as condições prestadas ao abrigo das ofertas grossistas, para efeitos de cumprimento da obrigação de não discriminação foi já exposto na secção relativa aos comentários genéricos.
- (d) A aplicação das decisões constantes do presente procedimento a eventuais futuras ofertas grossistas será decidida no momento em que se venha a impor essas eventuais ofertas.
- (e) Também já se respondeu no ponto D 6 à proposta da Vodafone de contemplar mecanismos e prazos de atuação da PTC diferenciados e mais exigentes, sempre que as ofertas grossistas tenham níveis de qualidade *premium*, dado os beneficiários incorrerem num custo de mensalidade acrescido.

Em conclusão, **esclarece-se na decisão final que:**

- (a) Deve a PTC remeter aos beneficiários um comprovativo de que uma determinada avaria deve ser classificada como sendo de força maior, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas em que tal não seja possível.**
- (b) Deve a PTC remeter aos beneficiários o universo de avarias tidas em conta nas análises dos indicadores para efeitos do cálculo das compensações.**
- (c) A entrada em vigor das condições que vierem a ser estabelecidas na decisão final não depende da implementação de quaisquer desenvolvimentos dos sistemas de informação, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas e aceites pelo ICP-ANACOM.**