RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA E DA CONSULTA PÚBLICA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DA DECISÃO RELATIVA ÀS ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL

1. ENQUADRAMENTO

A 5 de Agosto de 2009, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo às alterações à oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)[1], deliberando proceder, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, à audiência prévia das entidades interessadas.

Foi igualmente decidida a respectiva notificação à Comissão Europeia e às restantes autoridades reguladoras europeias, nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Posteriormente, por decisão do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 25 de Agosto de 2009, ratificada por deliberação de 2 de Setembro de 2009, foi determinado o lançamento de consulta pública, com termo em 9 de Outubro de 2009, sobre o mesmo SPD, tendo sido decidido prorrogar, até à mesma data, o prazo fixado para a audiência prévia dos interessados.

Em resposta à consulta pública foram recebidos os comentários da Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL)[2], da Sonaecom – SGPS, S.A. (Sonaecom)[3], da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)[4], da OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (Oni)[5] e da PT Comunicações, S.A. (PTC)[6].

Em resposta à notificação realizada, a Comissão Europeia informou[7] não ter quaisquer observações a apresentar, nos termos do n.º 3 do artigo 7.º da Directiva-Quadro.

No presente relatório adopta-se a designação de OPS (operadores e prestadores de serviços) para designar todas as entidades que responderam à Consulta Pública, excepto a PTC.

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

---

[1] Doravante designado por SPD (Sentido Provável da Deliberação).

[2] Mensagem de correio electrónico da APRITEL, de 9 de Outubro de 2009. Registe-se desde já que, segundo a informação da APRITEL, "*a PT Comunicações, na qualidade de representante do Grupo Portugal Telecom não apoia, não se revê, nem subscreve as posições expressas pela APRITEL em resposta ao sentido provável de decisão (SPD) da ANACOM sobre a Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL)*". Assim, comentários do Grupo PT ao SPD constam da resposta autónoma e específica que enviou ao ICP-ANACOM.

[3] Mensagem de correio electrónico da Sonaecom, de 9 de Outubro de 2009.

[4] Mensagem de correio electrónico da Vodafone, de 9 de Outubro de 2009.

[5] Mensagem de correio electrónico da Oni, de 9 de Outubro de 2009.

[6] Carta da PTC datada de 9 de Outubro de 2009.

[7] Carta da Comissão Europeia, de 9 de Outubro de 2009.

no seu sítio na Internet as respostas recebidas, salvaguardando qualquer informação de natureza confidencial[8].

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 reflecte 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

A APRITEL e os OPS acolheram com agrado e satisfação a maioria das posições constantes do SPD considerando que o mesmo contribui para a melhoria das condições competitivas e que muitas das questões abordadas correspondem às preocupações que já haviam manifestado em anteriores ocasiões e que são reforçadas pela necessidade de aumentar a competitividade das ofertas suportadas na ORALL, cuja perda estará evidenciada pela diminuição do número global de lacetes desagregados desde o início de 2008.

Não obstante o sentimento positivo sobre o SPD em geral, existem alguns aspectos que, quer a APRITEL, quer os OPS, consideram também passíveis de melhoria ou de soluções mais ambiciosas e outros que consideram relevantes e objecto de alteração, como é, por exemplo, o caso dos preços da ORALL ou das intervenções conjuntas e da reincidência de avarias.

A PTC, por seu turno, discorda de grande parte das medidas apresentadas no SPD, considerando desproporcionada e injustificável a quantidade e substância das alterações que o ICP-ANACOM pretende aplicar à ORALL. A PTC acrescenta que o SPD surge quando a ORALL e as respectivas condições e procedimentos se encontram amadurecidos e se verifica uma tendência de migração de clientes para redes/serviços de nova geração e para infra-estrutura própria dos OPS com efeitos no parque de lacetes desagregados.

Entende ainda a PTC que as alterações previstas terão um impacto elevado a nível de sistemas de informação (SI) e, por isso, o prazo indicado no SPD (de 20 dias úteis) para as pôr em prática é insuficiente e desproporcionado.

A Vodafone apresenta um quadro bastante crítico da situação concorrencial no mercado da banda larga fixa e enumera diversas dificuldades que afirma enfrentar no acesso à rede de pares de cobre da PTC, esperando que a futura revisão da ORALL venha a permitir a sua superação.

A quantidade e substância das alterações que o ICP-ANACOM pretende aplicar à ORALL é o resultado de esta oferta não ter sofrido qualquer revisão desde o início de 2007 (ou seja há 3 anos) sendo que, mesmo nesse caso, a revisão foi circunscrita aos constrangimentos na co-instalação. Previamente a essa alteração ocorrida no início de

[8] Vide www.anacom.pt.

2007, a alteração anterior incidiu apenas sobre os preços (mensalidade e instalação do lacete) e ocorreu no início de 2006. A última decisão sobre qualidade de serviço, SLA e processos foi tomada em Novembro de 2005.

As alterações previstas no SPD, cuja apresentação decorre naturalmente da análise do mercado 4 e respectivas conclusões, reflectem a experiência já havida com a implementação desta oferta e as evoluções entretanto ocorridas, que justificam a consolidação ou mesmo a correcção de diversos aspectos relacionados com a sua operacionalização.

Refira-se que actualmente existem ofertas de televisão sobre IP (IPTV) que estão suportadas nesta oferta grossista. Neste contexto, as questões relativas à qualidade de serviço assumem uma maior importância.

Se, por um lado, é verdade que se assiste a uma migração gradual, embora pouco expressiva para redes e serviços de nova geração e para infra-estruturas próprias dos OPS, também é verdade que os OPS continuam a investir na OLL. O exemplo mais recente é o da Vodafone, que iniciou a oferta de serviços suportado na OLL em 2007. Acresce, como factor determinante, que um dos motivos que determinou a supressão de obrigações em parte do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga foi precisamente o facto de existir concorrência suportada na OLL. Ou seja, a ORALL constituiu e constitui uma oferta relevante para o incremento da concorrência, pelo que as condições específicas nesta oferta devem permitir uma concorrência plena, nomeadamente nos mercados a jusante, em particular os mercados retalhistas associados ao acesso em banda larga e envolvendo nomeadamente serviços telefónicos, de acesso à Internet e de distribuição de televisão por subscrição. Assim, não pode o ICP-ANACOM concordar com a PTC de que é desproporcional intervir na ORALL, alegando que a procura nesta oferta começa a diminuir, nomeadamente porque não é de afastar a possibilidade de tal dinâmica estar relacionada com a perda de competitividade desta oferta grossista.

Refira-se a este respeito que a ORALL tem a vantagem de representar uma forma de acesso mais fácil ao mercado, e de assim contribuir para a sua maior contestabilidade.

O ICP-ANACOM avaliará os casos que podem justificar um alargamento do prazo de 20 dias úteis fixado no SPD para por em prática as várias alterações que nele se definem.

Em relação aos comentários dos operadores sobre matérias não abrangidas pelo SPD, remete-se para secção específica do presente relatório (secção 2.3).

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

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

A PTC defende que:

(a) A especificidade técnica do serviço ORALL – que não permite a utilização de ferramentas de ensaio, diagnóstico e apoio à reparação pela PTC em condições minimamente comparáveis às dos serviços Rede ADSL PT e serviço telefónico fixo (STF) e que se encontram disponíveis a nível, respectivamente, dos DSLAM e dos equipamentos de comutação telefónica – leva a que (i) em termos da qualidade de serviço, não seja possível dar na ORALL uma resposta equiparável à dada na oferta Rede ADSL PT e (ii) os níveis de qualidade não possam ser igualados entre as duas ofertas.

A este respeito a PTC refere dispor, no caso de avaria num acesso ADSL (Rede ADSL PT), de um acesso imediato ao lacete para ensaio e diagnóstico através do sistema GEREX e/ou DSLAM que permitem diagnosticar, na generalidade dos casos, a natureza da avaria e a sua localização provável, possibilitando o envio da equipa técnica adequada ao ponto de rede mais provável. Tal não acontece, segundo a PTC, numa avaria num lacete desagregado, uma vez que a PTC não tem acesso ao lacete, pelo que não pode efectuar ensaio e diagnóstico com meios próprios, implicando sempre a deslocação de uma equipa, nem sempre da especialidade adequada, ao local mais provável da avaria, face à informação de diagnóstico fornecida pelo OPS.

(b) Os custos adicionais associados à implementação de um nível *Premium* na qualidade dos serviços da ORALL serão expectavelmente superiores aos associados à Rede ADSL PT[9].

(c) As alterações de SI necessárias ao suporte de tais ofertas[10] bem como a necessidade de redimensionar recursos[11] e implementar procedimentos requereriam um prazo mínimo de 6 meses para o respectivo desenvolvimento e implementação.

---

[9] A PTC informa estar a efectuar um levantamento desses custos.

[10] A PTC defende que haveria que desenvolver processos de suporte e os sistemas de informação, com a criação de prioridades diferenciadas para os lacetes, baseadas em *standards* de serviço e aplicações existentes e que, face às características técnicas dos lacetes, os OPS que viessem a aderir aos SLA *Premium*, deveriam fornecer acesso aos seus próprios sistemas de ensaio, por forma a auxiliar os técnicos da PTC por acesso remoto rápido a abreviar e confirmar a reparação da avaria, a exemplo do que a PTC dispõe para acessos SFT e ADSL. Adicionalmente, a PTC informa que seria necessário efectuar a actualização das interfaces do Gestor ORALL com os OPS e com outros sistemas internos da PTC (SIREL e SICA), de forma a estes poderem caracterizar, na estrutura do pedido, o SLA que pretendem para cada lacete em desagregação, actualização essa cujo impacto ainda não quantificou.

[11] Segundo a PTC, a criação de SLA *Premium* na ORALL implicaria o redimensionamento de equipas operacionais, em particular fora do horário laboral, quer ao nível de equipas de prevenção no terreno nas áreas geográficas em que existam OPS co-instalados, quer ao nível da distribuição em sala.

Ainda segundo a PTC, a eventual implementação de SLA *Premium* na ORALL deverá ter implícito que os prazos máximos de reparação de avarias não se apliquem a 95% das ocorrências, mas sim a 80% das ocorrências, face às características técnicas dos lacetes ORALL, em que a reparação de avarias da responsabilidade da PTC se limita à "reparação de avarias na rede de acesso local" e, como tal, deverão ser equiparados aos tempos de reparação da oferta retalhista[12] e não aos tempos de reparação dos acessos locais da oferta Rede ADSL PT, em que uma percentagem significativa das avarias se localiza na Rede ADSL (DSLAM, BBRAS, etc.) e são passíveis de resolução remota mais rápida, com impacte nos tempos médio e máximo de resolução.

Afirma ainda a PTC que qualquer alteração dos níveis de qualidade de serviço da ORALL não só não é directa e imediatamente implementável como tem implicações ao nível dos custos por si incorridos.

Os OPS (Sonaecom, Oni e Vodafone) e a APRITEL concordam com as alterações ao nível de SLA e consideram positiva e uma assinalável melhoria a inclusão de SLA *Premium* e SLA urgentes e o alinhamento com os níveis de serviço definidos na oferta grossista Rede ADSL PT.

No entanto, a Sonaecom considera excessivo o prazo máximo de 28 horas úteis para a reparação normal de avarias para 95% dos casos[13] defendendo que este valor não deveria ser superior a 16 horas úteis e que, no caso dos SLA *Premium*, os prazos máximos devem incluir a totalidade das avarias registadas por forma a desencorajar o incumprimento de SLA para um subuniverso das avarias reportadas. A definição de prazos máximos para 100% dos casos, nomeadamente para os níveis de serviço *Premium* e urgente, é também reclamada pela Vodafone, APRITEL e Oni, de forma a evitar situações de avarias não resolvidas durante prazos extremamente longos ou mesmo avarias com tempo de resolução sem limite, que em muitas situações são particularmente gravosas, em especial no caso de clientes com níveis de exigência muito elevados.

A Sonaecom defende a definição de um SLA *Premium* baseado na ORCA para garantir que os operadores alternativos possam replicar os SLA disponibilizados pela PTC na sua oferta de retalho[14].

A Sonaecom considera ainda que "*os preços propostos para SLA premium são excessivos, tendo em conta a sua proporcionalidade com a mensalidade paga e considerando o facto de estes SLAs não abrangerem 100% do universo de avarias*" e que ao estarem associados a compensações que entende serem insuficientemente

---

[12] Conforme indicador a1, tabela 11, Apêndice 1 do SPD.

[13] O que representa três dias e meio a que poderão acrescer mais dois dias, no caso de incluir um fim-de-semana.

[14] Segundo a Sonaecom, e em resposta aos argumentos invocados pelo ICP-ANACOM para a não imposição de tal SLA:

(a) apesar da existência de sistemas de alarme em caso de avaria em circuitos da ORCA, o prazo de contabilização da avaria só tem início após o reporte da situação pelo OPS;

(b) a PTC possui hoje sistemas de monitorização da rede de cobre, pelo que não considera inadequada a comparação entre estes serviços e os prestados na ORALL; e

(c) a PTC apresenta aos seus clientes retalhistas ofertas de circuitos suportados em xDSL, com prazos de reparação similares aos disponibilizados na ORCA.

desencorajadoras, nomeadamente no caso de serviços empresariais, poderão constituir uma motivação adicional para a PTC incumprir temporariamente nos SLA base, no sentido de promover a migração para SLA *Premium*, e desta forma gerar uma fonte de receita adicional.

A Vodafone, alegando que observa uma elevada variação dos indicadores de qualidade de serviço ao longo dos meses de um trimestre, considera que o ICP-ANACOM deverá igualmente deliberar no sentido de estabelecer:

(a) que todos os níveis de qualidade de serviço sejam contabilizados mensalmente e não trimestralmente; e

(b) que os prazos para reparação de avarias sejam definidos em função do tipo de avaria (i.e., normal, urgente e *Premium*) reportada.

A Vodafone, que em termos gerais defende que os indicadores a nível grossista devem ser sempre mais exigentes que os retalhistas, propõe a criação de um SLA para reparação de avarias cujo cliente final é o Estado Português, tendo em conta o impacto que tem uma quebra de serviço num cliente desta dimensão, sugerindo, à luz de experiência recente por que passou, um prazo de reparação de avarias de 4 horas úteis.

A APRITEL apresenta uma proposta de níveis de qualidade de serviço para os diversos SLA que considera ser mais adequada à actual realidade, sugerindo mesmo que "*O sábado deverá passar a ser considerado como um dia útil para efeitos de reparação de avarias, sendo o horário útil das 08:30 às 18:00 de segunda a sábado*."

Conforme já foi referido, a ORALL é actualmente utilizada para a prestação de vários serviços de banda larga, incluindo IPTV, os quais se apresentam no mercado em concorrência com as ofertas retalhistas da PTC.

Salienta-se ainda que, no âmbito do processo de tratamento de avarias, se encontra previsto na ORALL que os OPS deverão disponibilizar informação suficiente que conduza à fácil detecção e diagnóstico da avaria. No caso particular das avarias que ocorrem entre a rede do cliente e o HDF (Handover Distribution Frame), está previsto que o OPS enviará obrigatoriamente o documento que constitui o Apêndice do Anexo 12 da ORALL, devida e totalmente preenchido.

Deste modo e quanto aos comentários da PTC sobre o facto de, a seu ver, a especificidade técnica da ORALL impedir igualar os níveis de serviço da ORALL aos da Rede ADSL PT, será de considerar que, caso se comprove que a informação de diagnóstico fornecida pelo OPS não é correcta, então o tempo de reparação de avarias em causa não deve ser considerado para efeitos de SLA.

Por outro lado importa salientar que, no caso da Rede ADSL PT, há outras avarias noutros componentes de rede para além do lacete propriamente dito, que tornam a gestão de avarias mais complexa, sendo que em qualquer caso não é aceitável que os OPS fiquem impedidos de assegurar nos serviços de banda larga oferecidos com base no lacete local (a que têm de "adicionar" elementos de rede próprios) uma qualidade de serviço comparável à da oferta grossista Rede ADSL PT. Tal constituiria um entrave à concorrência efectiva.

Já sobre o facto de os custos adicionais serem muito superiores a resposta da PTC carece de uma justificação, não sendo totalmente compreensível a afirmação de que "*a criação de SLA Premium na ORALL implicaria o redimensionamento de equipas operacionais, em particular fora do horário laboral, quer ao nível de equipas de prevenção no terreno nas áreas geográficas em que existam OPS co-instalados, quer ao nível da distribuição em sala*". Com efeito, não se vê como é que esta situação, na ORALL, é substancialmente distinta da oferta Rede ADSL PT, em que existem já serviços *Premium*.

O argumento da PTC quanto à consideração de prazos e percentagem de ocorrências diferentes entre as ofertas Rede ADSL PT e a ORALL não será de aceitar, já que ambas as ofertas suportam serviços similares no retalho: serviços de acesso em banda larga. Logo, não é aceitável que os prazos aplicáveis na oferta Rede ADSL PT sejam mais reduzidos que os aplicáveis na ORALL. Sendo certo que na oferta Rede ADSL PT existem avarias na própria rede ADSL (DSLAM, BBRAS, etc.), e não na rede de acesso, ao contrário do que sucede com a ORALL, essas avarias são passíveis de resolução remota mais rápida, cujo impacto poderá ser mais visível nos tempos médios uma vez que os tempos máximos de resolução, envolvendo o percentil 90%, incluirão na maior parte dos casos, em ambas as ofertas, avarias no lacete local. Ou seja, para efeitos da definição do prazo máximo, não é relevante se a PTC reparou, por exemplo, 50% das avarias em menos de 1 hora na Rede ADSL PT (porque as resolveu remotamente), quando a mesma percentagem de avarias com resolução mais rápida demorou muito mais tempo a resolver na ORALL.

Os prazos e a percentagem de ocorrências devem pois ser os mesmos e a PTC deve fundamentar detalhada e exaustivamente eventuais custos adicionais que justifiquem a definição de preços superiores na ORALL, caso venha a concluir que os custos são mais elevados nesta oferta face aos da oferta Rede ADSL PT.

Quanto ao tempo necessário para o desenvolvimento e implementação associada às alterações de SI necessárias ao suporte destas ofertas considera-se ser à partida excessivo um prazo de 6 meses, estabelecendo-se assim um prazo de 2 meses, prorrogáveis até mais 2 mediante justificação detalhada e aceite pelo ICP-ANACOM.

Quanto aos comentários dos OPS sobre a definição de prazos máximos para 100% dos casos, sublinhe-se que esta questão foi analisada e ponderada no SPD. No entanto, nem no caso de ofertas mais exigentes – como os circuitos alugados – os indicadores são definidos para 100% dos casos atenta a dificuldade de os estabelecer, tendo em conta a diversidade de situações excepcionais que podem ocorrer, acrescendo ainda que todos os casos contribuem para os indicadores referentes a tempos médios. E salienta-se ainda que as próprias propostas de ofertas grossistas de outros operadores, por exemplo, no âmbito dos concursos públicos para a instalação, gestão exploração e manutenção de redes de comunicações electrónicas de alta velocidade em zonas rurais, não incluem prazos máximos para a totalidade dos casos. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM poderá vir a reanalisar a matéria, com base em informações concretas que receber do mercado, com vista a prevenir situações manifestamente excessivas e/ou abusivas.

Sobre a referência ao prazo dos circuitos alugados e à transposição desse prazo para a ORALL, sugerida pela Sonaecom, mantém-se o disposto no SPD, considerando tratar-se de produtos distintos e à partida com requisitos diferentes.

Quanto ao comentário da Sonaecom sobre o facto de os preços do serviço *Premium* serem excessivos, entende-se não haver evidência de que os preços propostos, ao corresponderem a um serviço *Premium* e ao serem idênticos aos praticados na oferta Rede ADSL PT, sejam excessivos.

Quanto aos comentários da Vodafone, entende-se que, utilizando o mesmo argumento apresentado por aquele OPS, no limite poderia justificar-se a contabilização diária dos níveis de qualidade de serviço. É entendimento do ICP-ANACOM que a manutenção de um período trimestral, como se encontra actualmente definido, é um compromisso adequado. A definição de um período mensal implicaria um esforço e custos adicionais que dificilmente seriam justificáveis face aos benefícios que daí adviriam.

O comentário da Vodafone sobre a necessidade de se definirem prazos para reparação de avarias em função do tipo de avaria (i.e., normal, urgente e *Premium*) reportada não é claro. No entanto, entende-se que o SPD em análise contempla a definição de vários tipos de nível de serviço na reparação de avarias, com prazos distintos.

Ainda no âmbito dos comentários da Vodafone, entende-se que não é razoável a definição de prazos de reparação em função do tipo de cliente, nomeadamente com prazos de reparação substancialmente inferiores aos actualmente praticados e aos que se propõem, podendo inclusivamente suscitar questões de discriminação face a outros clientes de dimensão igualmente relevante. Entende-se que clientes da dimensão do Estado Português, ou que envolvam serviços críticos, poderão justificar a opção por serviços *Premium* ou urgentes ou mesmo a escolha de outros serviços com prazos mais adequados, como por exemplo, os suportados em circuitos alugados.

Não se considera aceitável a proposta da APRITEL de se passar a considerar o Sábado como um dia útil para efeitos de reparação de avarias. Para todos os efeitos, o Sábado é de facto um dia não útil e consideração distinta teria implicações significativas em termos de custos.

Assim, o ponto D 1 do SPD é ajustado da seguinte forma:

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

D 2. Deve a PTC introduzir na ORALL condições aplicáveis a um serviço urgente, com

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

A PTC considera não fazer sentido e não concorda de forma alguma com a criação de um serviço de reposição urgente com objectivos idênticos ao do serviço *Premium*, com prazo máximo aplicável a 100% dos casos e pagamento por intervenção, alegando que podendo o OPS decidir, em cada avaria, se a mesma deverá ter prioridade Normal ou *Premium* tal inviabilizaria, em termos práticos, a implementação de níveis de qualidade de serviço *Premium* atribuídos a cada lacete.

Refere a PTC que tal imposição implicaria elevados custos para manter uma estrutura operacional[15] devidamente preparada, sem garantia de cobertura dos mesmos e sem elementos que permitissem dimensionar correctamente essa mesma estrutura, inclusive a nível geográfico, criando uma elevada probabilidade de incumprimentos ou custos de estrutura excessivos.

A PTC refere ainda que os sistemas de informação de suporte ao tratamento de participações de avaria não estão desenhados nem vocacionados para permitir a utilização de prioridades dinâmicas, pelo que teriam que ser adaptados a este tipo de alteração de prioridades *online*, o que se pode tornar numa tarefa inviável ou com custos injustificados, sendo que seria ainda necessário que os sistemas de suporte detectassem se uma reparação teria sido efectuada com a prioridade normal ou urgente para efeito de facturação. E acrescenta que a definição de eventuais limites diários para o número de intervenções urgentes teria que ser efectuada a nível regional para o conjunto dos operadores, o que tornaria extremamente complexa a implementação de tal serviço.

A Vodafone, a Sonaecom e a Oni assinalam com agrado a proposta constante no SPD, considerando que a introdução de níveis de serviço urgente na ORALL representa uma melhoria importante na oferta.

O ICP-ANACOM reconhece que existirá alguma complexidade na implementação de um nível de serviço urgente. No entanto, entende tratar-se de um nível de serviço que os prestadores consideram imprescindível e cuja relevância é percebida quando, no passado, algumas das avarias para clientes importantes – em termos de dimensão e criticidade das actividades – foram tratadas como "avarias normais", em alguns dos casos com elevados tempos de resolução.

As preocupações dos OPS em relação aos níveis de serviço (*Premium* e urgentes) foram endereçadas por estes à PTC, sem que a PTC lhes tivesse dado qualquer resposta satisfatória. Daí a necessidade de intervenção do ICP-ANACOM.

Esta Autoridade procurou identificar no SPD algumas soluções que minimizassem a complexidade de operacionalização deste nível de serviço e dos respectivos custos.

[15] A PTC refere que, enquanto para níveis de qualidade de serviço *Premium*, contratados com carácter quase permanente, a PTC poderia dimensionar geograficamente as equipas, em particular fora do horário laboral, para pedidos avulso não tem quaisquer elementos que lhe permitam dimensionar equipas, em particular em situação de pico de avarias, em que a capacidade de resposta é reduzida e os pedidos de urgência tenderiam a aumentar exponencialmente.

Entre essas soluções, avultava a possibilidade de definição de eventuais limites diários ou semanais para as activações de níveis urgentes.

Trata-se de um serviço que, atenta a ordem de grandeza do preço – a APRITEL já avançou, em anterior comunicação ao ICP-ANACOM, com uma proposta de preços a pagar no âmbito dos SLA urgentes na ordem da centena de euros – será expectavelmente utilizado pelos OPS em último recurso ou quando estejam em causa determinados clientes com requisitos especiais. Ou seja, os valores a pagar por intervenção individual serão, certamente, suficientemente dissuasores para o accionamento deste nível de serviço que não para as reais situações de emergência.

De acordo com o acima exposto conclui-se que na definição do nível de serviço urgente há que ter em atenção os seguintes aspectos:

(a) por um lado, que possa incorporar as expectativas dos OPS;

(b) por outro lado, que os níveis de qualidade não sejam de tal modo exigentes que imponham custos tais que o nível de preços desincentive por completo a utilização do serviço.

Ou seja, há que equilibrar estas duas componentes (nível de custos e funcionalidade e abrangência do serviço), de modo a que não se defina um serviço que tenha custos tão elevados que, posteriormente, não venha a ser de todo utilizado pelos OPS.

Atentos os condicionalismos identificados pela PTC considera-se que, previamente à alteração da ORALL no sentido de introdução deste serviço, deve a PTC apresentar ao ICP-ANACOM, no prazo de 30 dias úteis após a notificação da presente deliberação, as condições e eventuais limitações na operacionalização do nível de serviço urgente, bem como uma proposta de preço, justificando detalhadamente junto do ICP-ANACOM os preços a aplicar bem como eventuais condicionantes para a implementação deste serviço e possíveis alternativas que contribuam para a redução do custo de implementação da solução.

Tal proposta, expurgada de matérias confidenciais, aceites como tal por esta Autoridade, poderá ser objecto de consulta junto aos OPS no intuito de alinhar as suas expectativas com os custos decorrentes das mesmas.

Em conclusão, altera-se o ponto D 2 do SPD da seguinte forma:

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

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

determinado nível de qualidade de serviço é activado ou desactivado. Este procedimento deve ser pelo menos tão eficiente como o já existente no atendimento dos níveis correspondentes na oferta grossista "Rede ADSL PT".

A PTC não concorda nem considera justificável a implementação de tal requisito alegando que implicaria alterações a nível do SI[16] com respectivo impacto nos custos[17]. A PTC, sem conceder, entende que caso o ICP-ANACOM mantivesse o disposto no SPD, teria de garantir que uma eventual atribuição/alteração de um determinado nível de qualidade de serviço tivesse um prazo mínimo de execução (que propõe em 5 dias úteis), bem como um prazo mínimo de vigência (que propõe em 3 meses), por forma a evitar cair-se despropositadamente numa situação como a que o ICP-ANACOM designa por serviço urgente, caso os OPS pudessem alterar o nível de serviço de um dado lacete sem qualquer restrição de prazos.

A Vodafone concorda com a definição de um procedimento automático que permita aos OPS indicar/alterar o nível de qualidade que deve ser aplicado a cada lacete, entendendo que poderá efectivamente garantir, quer uma maior racionalização dos meios a utilizar pela PTC ao nível das reparações e qualidade do serviço da ORALL, quer uma maior flexibilização por parte dos OPS na gestão e satisfação dos seus clientes finais. Não obstante, a Vodafone alerta para a necessidade de se clarificar alguns conceitos associados a esta proposta, nomeadamente o significado de alteração "automática" do nível de qualidade e, consequentemente, o momento a partir do qual o nível de qualidade de serviço é activado.

A Vodafone propõe ainda que se defina na deliberação final que a activação/ desactivação do nível de qualidade de serviço pode ser realizada com uma antecedência mínima de 3 dias úteis.

Quanto ao comentário da PTC entende-se que deve haver um procedimento que permita aos OPS indicar/alterar o nível de qualidade de serviço a ser aplicado a cada lacete. A alternativa de definir o nível de qualidade apenas aquando do pedido de desagregação do lacete, o qual ficaria eternamente nesse nível, não é eficiente e é injustificadamente restritiva. Sobre o nível de custos estimado pela PTC associado a esta medida, considera-se que o mesmo não é desproporcional nem desincentivador da sua utilização. É aceitável que haja um prazo mínimo de execução e um prazo mínimo de vigência que evite constantes alterações sucessivas por parte do OPS. Sobre o prazo mínimo de execução, entende-se razoável um prazo de 3 dias úteis. O prazo mínimo de vigência de 3 meses, proposto pela PTC, é razoável face à natureza do serviço, podendo vir a ser alterado no futuro face à experiência adquirida.

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

[16] Respectivamente com o desenvolvimento e criação de um novo tipo de pedido na interface API ORALL para permitir ao OPS alterar o nível de qualidade de serviço atribuído a um determinado lacete desagregado e o desenvolvimento de uma nova API de validação de existência de avaria em curso, de forma a impedir a possibilidade de alteração de SLA sempre que exista uma participação de avaria não terminada.

[17] Estas alterações resultariam, segundo a PTC, num custo inferior a uma dezena de milhar de euros.

Reconhece-se também que a designação de "automático" para o procedimento de indicação/alteração do nível de qualidade de serviço não terá sido a mais adequada. O que se pretende é que o processo não seja excessivamente burocrático, reconhecendo-se que o recurso à API ORALL é uma boa solução.

Assim, este entendimento é transposto para a deliberação com a alteração do ponto D 3 do SPD do seguinte modo:

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

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

2.2.2. Disponibilidade do lacete local

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

Segundo a PTC, a aplicação de um grau de disponibilidade de 99,90% aos lacetes enquadrados nos SLA *Premium* pode ser facilmente inatingível caso o parque de lacetes de um OPS, para um ou mais SLA *Premium*, seja reduzido. Neste contexto, a PTC propõe que a inclusão deste SLA na ORALL, para um determinado OPS, esteja condicionada à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados do mesmo OPS com um SLA *Premium*.

A Vodafone concorda com o objectivo fixado no SPD, para o nível de qualidade *Premium*. Para o nível de qualidade de serviço *standard* propõe que se defina como objectivo o valor de 99,70%, já que considera que o valor de 99,50% é excessivamente baixo[18].

Ainda no âmbito do indicador de qualidade "disponibilidade de serviço", a Vodafone considera que os critérios para avaliação da integridade do lacete utilizados pela PTC devem ser ampliados para além da simples análise de constatação de problemas eléctricos ou nos serviços de voz[19]. Neste contexto, a Vodafone defende que o ICP-ANACOM deveria deliberar no sentido de serem estabelecidas condições funcionais associadas ao lacete de forma a suportar, com um nível de qualidade aceitável, em função das características de comprimento e calibres dos vários troços envolvidos, as várias tecnologias suportadas pela rede de cobre, nomeadamente POTS, ADSL e

[18] Que, segundo a Vodafone, se traduz numa indisponibilidade média mensal superior a 3,5 horas por lacete.

[19] Por entender que os mesmos não reflectem adequadamente as condições mínimas indispensáveis à prestação de um serviço com nível de qualidade aceitável para o cliente.

SHDSL, identificando um conjunto alargado de algumas dessas condições funcionais, cuja ausência considera acarretar sérias limitações à implementação dos serviços de banda larga e à concorrência com a PTC.

O comentário apresentado pela PTC sobre este ponto é razoável. Não obstante, a PTC deve justificar perante o ICP-ANACOM o valor do parque mínimo de lacetes desagregados do mesmo OPS com um SLA Premium, o qual poderá ser posteriormente objecto de alteração.

Sobre a proposta da Vodafone visando definir o objectivo de 99,70% para a disponibilidade do serviço normal, refira-se que o valor de 99,50%, actualmente definido na ORALL é já significativamente superior ao da oferta Rede ADSL PT.

A proposta da Vodafone de se estabelecer condições funcionais associadas ao lacete terá de ser vista em conjunto com os pontos D 38 a D 40 do SPD. Não se considera proporcional definir características mínimas que qualquer lacete deva cumprir, entendendo-se que cada lacete tem, à partida, determinadas características podendo eventualmente não suportar determinados serviços, devido nomeadamente ao seu comprimento ou às suas condições. O que é adequado é que as condições que o lacete apresenta sejam mantidas ao longo do tempo, nomeadamente, que não haja degradação das mesmas.

Tendo em conta o entendimento exposto, altera-se o ponto D 4 do SPD da seguinte forma:

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

2.2.3. Compensações em caso de incumprimento

Observações gerais

A PTC não concorda com o conjunto das propostas apresentadas no âmbito das compensações por incumprimento que considera desproporcionado e excessivo, sendo indispensável, a seu ver, que as mesmas sejam revistas no sentido da manutenção do enquadramento actual.

A APRITEL e a Oni assinalam com agrado o tratamento dado no SPD às compensações por incumprimento e ao modo de atribuição.

A Sonaecom considera adequada a metodologia de compensações apresentada pelo ICP-ANACOM propondo, contudo, que no caso das compensações associadas a SLA *Premium* se inclua um factor adicional de proporcionalidade (de 2), uma vez que considera que se trata necessariamente de um pequeno subuniverso do parque com um número mais reduzido de avarias totais e deverá existir uma diferenciação mais significativa face ao incumprimento de SLA normal.

Já a Vodafone entende que as decisões propostas no SPD relativas ao pagamento de compensações são insuficientes quer para assegurar uma efectiva dissuasão de algumas das práticas correntes quer para compensarem os OPS pelos prejuízos efectivamente sofridos, nomeadamente no que respeita à imagem perante o seu cliente e, até, pelo ressarcimento dos clientes pelos prejuízos por estes sofridos. Neste contexto, propõe a introdução, nas fórmulas de cálculo das compensações associadas aos prazos de reparação, de um factor multiplicativo que poderá assumir um valor até "3".

A Sonaecom alerta para a necessidade de se clarificar a forma de aplicação das compensações alegando, por um lado, a divergência de interpretação entre a PTC e a Sonaecom – no exemplo de um SLA que tenha sido definido para 95% das ocorrências, e se verificar que apenas foi cumprido a 92%, no alegado entendimento da PTC as compensações apenas se aplicarão aos 3% de situações compreendidas entre o percentil 92 e 95, excluindo todas as observações acima do percentil 95 no cálculo de compensações, enquanto para a Sonaecom as compensações deverão ser aplicadas a todo o universo em incumprimento, ou seja aos 8% em incumprimento – e, por outro, a falta de clareza do texto do SPD – por um lado é referido que a "(…) *compensação é aplicável a cada lacete que não tenha sido reparado dentro do prazo máximo de reparação de avaria definido na ORALL* (…)", e por outro é mencionado que "(…) *todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou entre o objectivo e o nível praticado* (…)". Entende a Sonaecom que esta redacção deveria ser alterada para "*todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou acima do nível objectivo*".

Solicita a Vodafone que sejam clarificados alguns aspectos operacionais relacionados com o pagamento das compensações, nomeadamente:

(a) o "número de avarias" cujo cálculo deve incluir as situações em que um mesmo lacete tem mais que uma avaria, propondo que o valor a considerar deverá ser o número total de avarias (incluindo as reincidentes) para o parque de lacetes em cada mês e não o número de lacetes que sofreram avarias; e

(b) a contagem do tempo em horas para o apuramento do atraso médio deve corresponder a uma contagem de tempo em horas corridas tendo em conta o impacto que o tempo de resolução de avarias tem para a beneficiária e para os seus clientes (a maior parte dos quais utilizadores domésticos em período pós-laboral).

A Vodafone considera ainda que deveria ser imposta a definição de níveis de qualidade de serviço individuais (para cada lacete) que penalizem as situações em que avarias sucessivas degradam continuamente a disponibilidade do lacete e a qualidade do serviço prestado ao cliente.

Sobre os comentários da Sonaecom e da Vodafone no sentido de se adicionar um factor de proporcionalidade, entende-se que existe já uma diferenciação significativa entre as compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidas no SPD. De facto, por um lado, como os prazos são mais reduzidos para o nível *Premium*, para um determinado nível de desempenho o desvio face ao nível objectivo é muito superior, pelo que a compensação aplicada ao nível *Premium* é significativamente superior à que

é aplicada ao nível normal. Por outro lado, existe também uma distinção indexada à diferença de preços entre os lacetes no nível normal e os lacetes no nível *Premium.*

Quanto ao comentário da Vodafone, não é apresentada fundamentação que suporte o argumento de que "*as decisões propostas no SPD relativas ao pagamento de compensações são insuficientes quer para assegurar uma efectiva dissuasão de algumas das práticas correntes quer para compensarem os OPS pelos prejuízos efectivamente sofridos, nomeadamente no que respeita à imagem perante o seu cliente e, até, pelo ressarcimento dos clientes pelos prejuízos por estes sofridos*". A metodologia e respectivos valores apresentados no SPD resultam num incremento importante face à situação actual. Acresce que as decisões do ICP-ANACOM têm de cumprir o princípio da proporcionalidade, pelo que não é suficiente alegar, sem fundamentar detalhadamente ou com situações práticas, prejuízos efectivamente sofridos.

Em relação com a observação da Sonaecom, clarifica-se que a referência a que a "(…) *compensação é aplicável a cada lacete que não tenha sido reparado dentro do prazo máximo de reparação de avaria definido na ORALL* (…) significa apenas que para "(…) *todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou entre o objectivo e o nível praticado* (…), há que identificar, lacete a lacete, qual o atraso respectivo e calcular a compensação total como sendo o somatório desses atrasos individuais. Tal difere da compensação relativa ao incumprimento do prazo médio na medida é que essa compensação, para um dado nível de serviço, é calculada pelo produto do atraso médio pelo número de avarias (e, obviamente, também pela mensalidade do lacete nesse nível de serviço). Veja-se um caso exemplificativo: assumindo que (a) existem 100 lacetes e o prazo máximo de reparação de avarias (para 95% dos casos) é de 10 horas úteis, (b) em 92 lacetes o prazo máximo observado foi de 8 horas úteis, (c) em 3 lacetes o lacetes o prazo máximo observado foi de 12 horas úteis e (d) em 5 lacetes o prazo máximo observado foi de 15 horas, a compensação aplica-se apenas aos 3 lacetes onde se observou um prazo máximo de 12 horas úteis e não aos 8 que tiveram tempos de reparação acima de 10 horas úteis, como parece pretender a Sonaecom e que é manifestamente excessivo e não conforme com o objectivo de não penalizar situações que vão para além do que é exigido.

Quanto às clarificações solicitadas pela Vodafone, concorda-se que a definição de "número de avarias" deve corresponder ao número de avarias que se verificaram em lacetes do tipo *x* no mês em consideração. Sobre a contagem do tempo para o apuramento do atraso médio, a mesma deve ser coerente com o definido para o objectivo. Assim, se o objectivo está fixado em termos de horas úteis, o atraso também deve ser medido em termos de horas úteis.

A proposta da Vodafone de definição de níveis de qualidade de serviço individuais (para cada lacete) corresponde à definição de objectivos para 100% dos casos, assunto sobre o qual já foi apresentado entendimento.

Assim, tudo visto e ponderado justifica-se clarificar que o "número de avarias" refere-se ao número total de avarias (incluindo as reincidentes), conforme se especifica no ponto seguinte (D 5).

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

$Atraso_Médio_x \times Mensalidade_Lacete_x \times Número_Avarias_x$

Em que:

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

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

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

No caso das compensações por incumprimento dos prazos médios de reparação de avarias, a PTC entende que se trata de uma compensação desproporcionada e totalmente exagerada[20] defendendo que o factor multiplicativo deveria ser o "*valor horário equivalente*" em vez da mensalidade dos lacetes (uma vez que clarifica que na oferta Rede ADSL PT a "*proporção de horas de atraso face às horas mensais totais*" deve ser encarada como o produto entre as horas de atraso e o valor horário equivalente do parque total de acessos locais). A PTC alerta ainda para o que julga ser um lapso do ICP-ANACOM quando na definição de "*número de avarias*" não ser apenas considerado os lacetes avariados por causas imputáveis à PTC.

Num exemplo comparativo com dados reais, a PTC refere que, para um dado OPS, o prazo médio de reparação para 100% dos casos foi cerca de 40% superior ao objectivo definido na oferta Rede ADSL PT. Com base nesse dado, o valor da compensação atingiria algumas centenas de euros, de acordo com a fórmula actual da ORALL, algumas dezenas de milhar de euro, segundo a fórmula da oferta Rede ADSL PT e mais de uma centena de milhar de euros, segundo a fórmula prevista no SPD. A PTC conclui assim que não há razoabilidade nesta fórmula, relevando a sua criticidade no caso dos níveis *Premium*.

Todos os lacetes contribuem para o cálculo dos prazos médios: quer aqueles em que a avaria foi reparada em, por exemplo, 30 minutos, quer aqueles em que a avaria foi reparada em, por exemplo, 10 dias. Assim, e no que se refere a incumprimentos no prazo médio de reparação, todos os lacetes que tiveram uma avaria devem ser elegíveis para efeito de apuramento das compensações. Esta abordagem é ainda mais importante num cenário (com o qual nos deparamos) em que não existem prazos máximos para 100% dos casos que possam desincentivar reparações longas.

A questão suscitada pela PTC de que o factor multiplicativo deveria ser o "valor horário equivalente" em vez da mensalidade dos lacetes está devidamente analisada na página 24 do SPD. Obviamente que o "valor horário equivalente" (constante da fórmula da

[20] A PTC refere que considera inconcebível que, no caso de existir um atraso médio de uma hora no prazo de reparação de avarias, num determinado mês, todos os lacetes que tivessem tido uma avaria no mês em causa não pagassem a respectiva mensalidade, mesmo que a avaria que os afectou tivesse sido reparada em, por exemplo, 30 minutos.

oferta Rede ADSL PT) não é directamente comparável com a mensalidade do lacete (constante da fórmula do SPD), como também não é comparável o parque total de acessos (constante da fórmula da oferta Rede ADSL PT) com o número de avarias (constante da fórmula do SPD). A comparação entre ambas as fórmulas tem de ser feita no seu conjunto e, mesmo tendo em conta o exercício efectuado pela PTC, verifica-se que o valor da compensação estimado tendo em conta a fórmula da oferta Rede ADSL PT é cerca de 4 vezes inferior ao estimado tendo em conta a fórmula do SPD, isto para um atraso muito significativo no prazo médio de reparação de avarias. Este valor 4 vezes superior ao que resultaria da aplicação da fórmula da Rede ADSL PT advém também do facto da percentagem de avarias, no exemplo em causa, ser cerca de duas vezes superior ao valor típico (que se identificou, no SPD, como sendo de 1,07% por mês). O valor absoluto estimado pela PTC através da fórmula do SPD (de mais de uma centena de milhar de euros) parece, numa primeira análise, elevado. No entanto tenha-se em conta que tal compensação incide sobre um desvio significativo (de 40%) face ao objectivo definido (ou seja, o serviço prestado ficou dramaticamente aquém do objectivo) e que, em termos relativos, o valor da compensação representa menos de 10% da facturação trimestral relativa à mensalidade da totalidade dos lacetes desagregados para o OPS em causa. Acresce que o valor da compensação, tendo em conta o actualmente definido na ORALL, não atingia, segundo o exemplo apresentado pela própria PTC, meia centena de euros, o que não é claramente desincentivador de incumprimentos nem compensa adequadamente o OPS pelo mau serviço prestado. A PTC também não apresentou qualquer alternativa, limitando-se a dizer que considera "*desproporcionado e totalmente exagerado o nível de compensação previsto neste ponto*".

Em relação ao alegado lapso identificado pela PTC decorrente do facto de na definição de "*número de avarias*" não ser apenas considerado os lacetes avariados por causas imputáveis à PTC, esclarece-se que nada no SPD faz ter essa interpretação. Naturalmente, aliás conforme consta da ORALL, a PTC é responsável apenas pelas avarias por causas que lhe são imputáveis (são estes os lacetes elegíveis para efeitos de aferição do nível de desempenho), não sendo assim incluídos, quer na aferição do nível de desempenho, quer no cálculo das compensações, avarias por causas não imputáveis à PTC. Ainda assim, tornar-se-á este aspecto mais claro na decisão final.

Tendo em conta o entendimento exposto, altera-se o ponto D 5 do SPD da seguinte forma:

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

$$Atraso_Médio_x \times Mensalidade_Lacete_x \times Número_Avarias_x$$

Em que:

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

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

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

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

$Atraso_{xi} \times Mensalidade_Lacete_x$

Em que:

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

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

Quanto às compensações por incumprimento dos prazos máximos de reparação de avarias, a PTC discorda do disposto no SPD e entende que a introdução deste tipo de compensações na ORALL conduziria a uma dupla penalização pela mesma ocorrência, considerando injustificável e desproporcionado impor o pagamento de compensações simultânea e cumulativamente pelo incumprimento do prazo máximo e do prazo médio de um determinado serviço. A PTC refere, aliás, ter sido esse o princípio que seguiu na oferta Rede ADSL PT.

A PTC acrescenta que, também neste caso, considera desproporcionado e exagerado o nível de compensação[21] e entende que o ICP-ANACOM cometeu um lapso ao colocar a "mensalidade" na fórmula, e não o "valor horário equivalente". Acrescenta ainda que não está claro que a fórmula não se aplica a 100% das ocorrências, tal como está definido o prazo máximo.

Quanto ao comentário da PTC, registe-se que a PTC pode (i) cumprir o prazo médio e incumprir o prazo máximo, (ii) incumprir o prazo médio e cumprir o prazo máximo, (iii) incumprir ambos ou (iv) cumprir ambos. Logo, não existe qualquer relação directa entre o cumprimento dos dois indicadores e, como tal, a aplicação de compensações a prazos médios e a prazos máximos não resulta, necessariamente, numa dupla penalização para a PTC. Além disso, por norma, qualquer objectivo deve ter compensações em caso de incumprimento; doutro modo não existe qualquer incentivo ao seu cumprimento, nomeadamente quando o próprio operador que disponibiliza o serviço grossista é também concorrente, no retalho, dos seus clientes grossistas. Por fim, conforme referido anteriormente, existe uma tolerância de 5% dos casos no prazo máximo de reparação de avarias, devendo estes lacetes ser considerados para efeitos da análise, e eventuais compensações, por incumprimento dos prazos médios.

[21] Referindo que um atraso de uma hora no prazo de reparação de avarias de um lacete resultaria na gratuitidade da mensalidade desse lacete no mês em causa e que se o atraso fosse de duas horas, a PTC teria de pagar ao OPS o valor equivalente à mensalidade do lacete.

Sobre o entendimento da PTC de que o ICP-ANACOM cometeu um lapso ao colocar a "mensalidade" na fórmula, e não o "valor horário equivalente", aplicam-se os mesmos comentários efectuados relativamente às compensações aplicáveis ao incumprimento dos prazos médios de reparação de avarias.

Não se percebe a dúvida suscitada pela PTC de que não está claro que a fórmula não se aplica a 100% das ocorrências, tal como está definido o prazo máximo. O prazo máximo está definido para 95% dos casos, e como se esclareceu em relação a comentário anterior da Sonaecom, a compensação aplica-se a "(…) *todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou entre o objectivo e o nível praticado* (…)".

Tudo visto e ponderado, mantém-se o disposto no ponto D 6 do SPD.

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

$F \times Desvio_Objectivo_x \times Mensalidade_Parque_x$

Em que:

F - Factor multiplicativo fixado em 2.

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

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

A PTC não concorda com a compensação por incumprimento do nível de disponibilidade, considerando que também neste caso pode implicar que venha a ter de compensar um OPS mais do que uma vez pela mesma ocorrência (atraso na reparação de avaria), questionando a justificação para que o factor multiplicativo (F) tome o valor 2, defendendo que o mesmo deveria começar no valor 1 e apenas em situação de incumprimento continuado deveria ser aumentado, de forma a constituir incentivo para o cumprimento do indicador[22].

Uma vez mais, esclarece-se que as várias compensações definidas incidem sobre diferentes aspectos. Conforme foi referido no SPD, não existe uma ligação directa entre o cumprimento dos prazos de reparação de avarias e o grau de disponibilidade dos lacetes, já que pode ocorrer um cumprimento dos primeiros indicadores e mesmo assim ocorrer indisponibilidade dos lacetes, o que tem de ser devidamente acautelado. De facto, a PTC pode cumprir o prazo de reparação de avarias, mas o número de avarias pode ser tal que se considere que o serviço prestado não é adequado, ou vice-versa. Por exemplo, caso os objectivos fossem definidos lacete a lacete e no caso limite, se um determinado lacete tiver uma avaria no primeiro dia do mês e for reparado dentro do objectivo, e no momento imediatamente seguinte à reparação, voltar a avariar-se e voltar a ser reparado dentro do objectivo, a assim sucessivamente, a consideração apenas do prazo de reparação de avarias significaria que a PTC não incorreu em

[22] E reiterou o seu entendimento de que a inclusão de um SLA associado ao grau de disponibilidade dos lacetes, para um determinado OPS, deverá estar condicionado à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados desse OPS com um nível de qualidade de serviço do tipo em causa.

qualquer incumprimento e, logo, não lhe seria aplicável qualquer compensação. No entanto, será que foi prestado um serviço adequado quando o lacete esteve, na prática, continuamente avariado? A resposta a esta questão parece evidente, tal como parece evidente a inclusão de um objectivo relacionado com o grau de disponibilidade e respectiva compensação em caso de incumprimento[23].

Sem prejuízo, concorda-se com o entendimento da PTC de que a inclusão de um SLA associado ao grau de disponibilidade dos lacetes, para um determinado OPS, deverá estar condicionada à existência de um parque mínimo de lacetes desagregados desse OPS com um nível de qualidade de serviço do tipo em causa, matéria já tratada no ponto D 4.

Em relação ao factor multiplicativo, conforme se explica também no SPD, caso não se impusesse o mesmo não se estaria a compensar devidamente o OPS pelo incumprimento – estar-se-ia apenas a deduzir o valor correspondente à mensalidade na proporção de tempo em que os lacetes estiveram indisponíveis (ou seja, em que, na verdade, não houve prestação de serviço e, só por isso, não devia ser aplicável a respectiva proporção da mensalidade), sem qualquer factor de agravamento pelo incumprimento. Em caso de situação de incumprimento continuado equacionar-se-á até o aumento do factor multiplicativo, de forma a constituir incentivo adequado para o cumprimento do indicador.

Tudo visto e ponderado, mantém-se o disposto no ponto D 7 do SPD.

2.2.4. Modo de atribuição das compensações

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

A PTC não concorda com, nem considera justificável ou proporcional, a obrigação de proceder, por iniciativa própria ao pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, entendendo mesmo que os OPS devem ter um prazo máximo para solicitar as compensações por incumprimento. Considera a PTC que as compensações por incumprimento são, na sua génese, cláusulas penais que as partes contratantes convencionam antes de ocorrer o facto constitutivo da responsabilidade e às quais está subjacente a efectiva existência de um facto gerador de responsabilidade que poderá ter associado um direito de indemnização do credor. Estando em causa o exercício de um direito pelo credor, entende a PTC que o respectivo pagamento deverá, naturalmente, ocorrer após interpelação do credor para o efeito.

A PTC refere ser incompreensível a intenção do ICP-ANACOM de prever na ORALL a obrigação de a PTC proceder por iniciativa própria ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados e, em simultâneo, conceder aos OPS a possibilidade de, posteriormente, efectuarem nova reavaliação do incumprimento e reclamar junto da PTC o pagamento de valores adicionais decorrentes

[23] Esta fundamentação já consta, aliás, do SPD.

do eventual incumprimento dos objectivos de qualidade. A este respeito, salienta que terá de passar a monitorizar o respectivo desempenho e a efectuar as análises necessárias para determinar em que casos existiram situações de incumprimento susceptíveis de dar lugar ao pagamento das correspondentes compensações. E, apesar disto, refere que pode vir a ser confrontada com uma reavaliação e pedido de acerto de contas dos OPS, o que implicará uma nova análise dos factos apurados e a verificação dos mesmos à luz do pedido dos OPS, com a consequente duplicação de processos e de custos associados à monitorização do cumprimento ou não dos objectivos de qualidade de serviço.

Continuando a considerar a alteração proposta desrazoável e desproporcionada, a PTC considera ainda que a mesma desrespeita princípios elementares do direito civil na verificação do facto gerador de responsabilidade e que o ICP-ANACOM se está a imiscuir nas relações contratuais entre operadores de forma unilateral e totalmente para além das suas competências.

Adicionalmente, a PTC menciona que, ainda que admitisse a viabilidade da proposta, tal obrigação implicaria desenvolvimentos de SI[24].

A Sonaecom considera positiva a alteração proposta, pela redução da entropia no processo do pagamento de compensações e pelo reforço dos incentivos ao cumprimento dos objectivos de qualidade de serviço.

A Vodafone considera que a deliberação a emitir pelo ICP-ANACOM relativamente ao modo de atribuição de compensações pelo incumprimento das obrigações previstas na ORALL deverá ser detalhada, clara e inequívoca quanto à operacionalização dessa atribuição. Em particular, entende a Vodafone que o ICP-ANACOM deve definir:

(a) o prazo máximo em que a PTC deverá proceder ao pagamento das compensações aí previstas;

(b) um mecanismo e prazo para reavaliação/reconciliação dos valores das compensações em caso de discordância[25]; e

(c) um mecanismo de arbitragem por parte do ICP-ANACOM em caso de existência de desvios entre os valores das compensações pagos pela PTC e aqueles apurados pelas beneficiárias.

Importa salientar em primeiro lugar que os OPS referem que se deparam "*sistematicamente com a intransigência da PTC em aceitar qualquer informação que não a sua*", não se vendo à partida qualquer vantagem em serem os OPS a interpelar a

[24] A PTC apresenta as estimativas de custos associados que ascendem a algumas dezenas de milhar de euros.

[25] A Vodafone refere que tem recorrentemente identificado diferenças consideráveis entre os valores por si apurados e os disponibilizados pela PTC e que são "*sempre prejudiciais para a Vodafone*". E na tentativa de reconciliação dos indicadores depara-se "*sistematicamente com a intransigência da PTC em aceitar qualquer informação que não a sua ou, nos casos em que a mesma entidade acede a encontrar justificações para as diferenças, tal boa vontade não tem correspondência em tempo útil de resposta nem se tem traduzido em reais planos de melhoria*".

PTC se esta empresa sabe, à partida, qual o valor devido a título de compensações, uma vez que monitoriza o nível de serviço prestado.

Salienta-se que neste SPD apenas se está a alterar o momento a partir do qual a PTC é devedora da compensação por incumprimento fixando, para o efeito, um prazo certo e não dependente de interpelação do credor, solução perfeitamente admissível nos termos do Código Civil, ao contrário do afirmado pela PTC. Por outro lado, sendo a ORALL uma oferta comercial regulada é perfeitamente natural que a intervenção do ICP-ANACOM interfira nas relações contratuais, dentro dos limites da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade que se consideram assegurados no caso presente. A abordagem constante do SPD é aliás semelhante ao estabelecido por outras autoridades reguladoras conforme é nele detalhado.

Sobre a existência de um mecanismo que permita eventuais reconciliações de dados, entende-se que o mesmo deve estar previsto, à semelhança do existente para a reconciliação de dados de facturação. A menos que o sistema fosse auditado periodicamente, a informação sobre compensações não pode estar apenas dependente da informação do operador em incumprimento, o qual, naturalmente, tem incentivos para pagar o menor valor possível.

Não é totalmente compreensível a referência da PTC a que "*terá de passar a monitorizar o respectivo desempenho e a efectuar as análises necessárias para determinar em que casos existiram situações de incumprimento susceptíveis de dar lugar ao pagamento das correspondentes compensações*". Actualmente, perante uma interpelação dos OPS – o que deve ocorrer frequentemente, expectavelmente todos os semestres e por parte dos beneficiários mais activos da oferta – a PTC já tem de monitorizar o respectivo desempenho e efectuar as análises necessárias para determinar o valor das correspondentes compensações. Aliás, a monitorização do desempenho foi também imposta na deliberação de 11 de Março de 2009, relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas ORALL, ORCA, ORAC, Rede ADSL PT e ORLA[26] e deve ser prática corrente de qualquer operador eficiente.

Sobre o alegado desenvolvimento de SI para implementação desta medida, não se identifica, à partida, o motivo para esses desenvolvimentos. A PTC já monitoriza o nível de desempenho dos diferentes indicadores e já procede ao pagamento de compensações. O facto de essas compensações passarem a ser efectuadas anteriormente a uma interpelação por parte dos OPS não parece ter impacto significativo quer a nível dos sistemas de informação quer a nível dos custos associados. Assim, a PTC deverá fundamentar detalhada e exaustivamente eventuais custos adicionais em que poderá incorrer com a implementação desta medida.

Quanto ao comentário da Vodafone sobre a definição do prazo máximo para o pagamento das compensações, a resposta encontra-se no próprio SPD – "*...a PTC deve proceder ao pagamento das compensações até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão*", podendo-se clarificar o mesmo na parte deliberativa.

[26] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=871680.

Sobre o entendimento da Vodafone de que o ICP-ANACOM deveria definir um mecanismo e respectivos prazos para reavaliação/reconciliação dos valores das compensações em caso de discordância, refira-se que compete primeiramente à PTC definir este mecanismo na ORALL, o qual poderá ser, posteriormente e caso se justifique, alterado por esta Autoridade.

Quanto à definição de um mecanismo de arbitragem, esclarece-se que o mesmo é o que se encontra previsto na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Tudo visto e ponderado, completa-se o disposto no ponto D 8 do SPD, incluindo o esclarecimento de que a PTC deve proceder ao pagamento das compensações até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, do seguinte modo:

Deve a PTC introduzir na ORALL a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

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

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

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

A PTC não concorda com a alteração das condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos, alegando que a informação de previsões dos OPS tem como fundamento a "eficiência" na prestação dos serviços, sendo assim indispensável ao dimensionamento dos seus recursos e consequentemente ao controlo do cumprimento das obrigações que lhe são impostas.

Em conformidade, a PTC releva a necessidade de criar incentivos fortes (e não reduzir) ao envio dessa informação e sugere inclusivamente que a falta de envio de informação de previsões no prazo fixado na ORALL deveria investir o OPS na obrigação de pagamento de uma compensação ("cláusula penal") à PTC[27].

A PTC entende ainda que não pode ser responsabilizada por incumprimentos associados a atrasos que decorrem da falta de recursos suficientes devido à falta de cumprimento da obrigação de envio de previsões.

[27] Caso se verificasse a existência de cumprimento defeituoso ou incumprimento das obrigações da PTC, em virtude da falta dessa informação.

Alerta a PTC que a ORALL não apresenta estabilidade a nível da procura, como assumido pelo ICP-ANACOM – a recente adesão da Vodafone à ORALL, com um perfil de pedidos diferente do usual, a compra de uma parte dos clientes de um OPS por outro e a fusão de dois OPS, com a consequente rentabilização de meios e "limpeza" de parques de lacetes, resultaram em alterações da conjuntura que, segundo a PTC, foram ainda mais visíveis a nível dos serviços associados à co-instalação.

Acresce que, na opinião da PTC, com o aumento de abrangência da ORALL preconizado no SPD – que contém disposições relativas ao acesso ao sublacete a partir dos armários de rua –, será cada vez mais necessária a informação de previsões, por forma a permitir adequar processos e equipas. A alteração do âmbito de aplicação da ORALL vai introduzir, segundo a PTC, novos factores de adaptação dos processos a uma nova realidade que introduzirá, necessariamente, instabilidade na evolução da ORALL.

A PTC refere ainda que ao desincentivar os OPS do envio de quaisquer previsões, este ponto do SPD terá um impacto muito relevante ao nível da detecção e resolução de constrangimentos, implicando, nomeadamente, que a PTC deixe de poder ser responsabilizada pelo dimensionamento atempado dos sistemas de energia nas suas centrais e de ser obrigada a aceitar qualquer pedido de co-instalação em situação de constrangimento de energia.

A Oni inclui nos pontos em que assinala com agrado o tratamento dado no SPD ao pagamento de compensações por incumprimento mesmo na ausência de previsões.

A Sonaecom não concorda com a proposta de decisão do ICP-ANACOM já que discorda de qualquer princípio que associe o envio de previsões à aplicação de compensações. Neste contexto argumenta que, não podendo a PTC discriminar na manutenção que efectua sobre os lacetes, o facto de um lacete ser explorado pela PTC ou por uma beneficiária da ORALL deveria ser irrelevante para efeitos das equipas de operação e manutenção. Assim, na generalidade das desagregações (lacetes activos), a procura de um beneficiário da ORALL em nada afecta a dimensão do parque de lacetes a gerir pela PTC.

Segundo a Sonaecom, apenas no caso dos lacetes não activos é que se verifica um impacto sobre a dimensão do parque sujeito ao controlo dessas equipas. Mesmo assim, entende este OPS que não é o volume de lacetes *per se* que pode prejudicar a capacidade de resposta do operador notificado mas, sim, um aumento anormal do número de avarias ocorridas face ao previsível. E mesmo neste caso dos lacetes não activos, a Sonaecom considera que o volume de desagregações de um operador em particular é irrelevante, na medida em que quando um operador subestima a sua procura efectiva, outro, pode ter sobrestimado a sua e, no total, a procura de lacetes corresponder ao globalmente esperado. Para a Sonaecom é este valor global que releva para efeitos de planeamento da PTC e, não, o individual de cada operador.

Considera ainda a Sonaecom que condicionar as compensações à existência de previsões equivale a condicionar o interesse dos consumidores à ocorrência de variáveis que não são controláveis pelo operador beneficiário da ORALL citando em particular as dificuldades de previsão no mercado empresarial. Acresce que, sendo a ORALL uma

oferta em plena exploração há quase 5 anos, o facto de a evolução do parque da PTC ser positiva, mas com incrementos que, em valor absoluto, são de diminuta expressão, reforça a insignificância prática do exercício para os objectivos da PTC[28].

A Vodafone saúda a proposta do ICP-ANACOM na medida em que os OPS terão sempre direito a uma compensação, independentemente de terem, ou não, remetido as suas previsões, que na forma actual considera excessivamente detalhadas e fornecendo à PTC informação privilegiada e comercialmente sensível, com uma antecedência muito significativa. Não obstante, questiona a aplicabilidade do princípio de que a totalidade das compensações apenas será paga se as previsões de procura para os lacetes forem apresentadas "(…) *nos termos e com a fiabilidade actualmente especificados na ORALL*", considerando que a dinâmica do mercado de telecomunicações e as evoluções decorrentes da própria actividade da PTC (e.g. remotização de lacetes) não permitem realizar previsões conforme especificadas na ORALL. Neste contexto, para a Vodafone é expectável que nenhum OPS venha a auferir da totalidade das compensações.

Assim, a Vodafone defende que o pagamento da totalidade de compensações por incumprimento dos objectivos definidos não deverá estar sujeito ao envio, por parte dos OPS, de quaisquer previsões de procura ou à qualidade das referidas previsões.

Releva-se que umas das consequências do actual regime relacionado com o envio de previsões tem sido evitar ou dificultar o pagamento das compensações por incumprimento de níveis de qualidade de serviço, se tivermos em conta os valores pagos pela PTC relativos a incumprimentos dos objectivos definidos, face àqueles em que incorreria caso não houvesse o condicionamento dos mesmos às previsões. Por outro lado, o papel dessas previsões no planeamento e eficiência da oferta é cada vez menor, atenta as economias de aprendizagem e a experiência acumulada ao longo dos vários anos de operacionalização da oferta e a estabilização/decréscimo dos acessos desagregados e do número de centrais com co-instalação.

Mesmo "*a recente adesão da Vodafone à ORALL, com um perfil de pedidos diferente do usual, a compra de uma parte dos clientes de um OPS por outro e a fusão de dois OPS, com a consequente rentabilização de meios e "limpeza" de parques de lacetes*" referidas pelas PTC – e aqui note-se que a optimização de recursos nas centrais decorrentes dessa compra de uma parte dos clientes de um OPS por outro e da fusão de dois OPS foi acordada e planeada entre a PTC e o OPS –, não levaram a picos de procura, pelo que mesmo estas evoluções comprovam também que os recursos se encontram razoavelmente bem dimensionados e optimizados. Aliás, a própria PTC referiu na sua resposta, a título de comentários prévios, que "*o SPD surge quando a ORALL e as respectivas condições e procedimentos se encontram amadurecidos e se verifica uma tendência para redução do parque de lacetes que não resulta da prestação em si mesma da oferta ou das condições de fornecimento dos serviços nela contemplados*".

[28] A este propósito a Sonaecom relembra a decisão do regulador inglês em que foi eliminada a ligação entre o envio de previsões e o pagamento de compensações, a qual teve como base a maturidade do serviço (o qual, no caso inglês, e no seu entender, tem um histórico de utilização bastante mais recente que o nacional). A Vodafone faz também referência a essa decisão do OFCOM.

Também se entende que não será expectável que o aumento da abrangência da ORALL preconizado no SPD resulte num recurso massivo à desagregação de sublacete a partir dos armários de rua.

Não obstante se considerar que a apresentação de planos de previsões por parte dos OPS foi extremamente relevante numa fase de introdução e desenvolvimento da ORALL, pela ausência de experiência e pela necessidade de adaptar a oferta à procura, entende-se que a apresentação de tais planos, sem ser imprescindível, ainda representa alguns benefícios em termos do dimensionamento dos recursos necessários, o que justifica o incentivo definido (de 25%) associado ao pagamento das compensações que se mantém, ao contrário do pretendido pela Sonaecom e Vodafone. Por outro lado convém recordar que, nos termos da deliberação de 12 de Abril de 2007 (sobre procedimentos de co-instalação), os operadores continuam obrigados ao envio de um conjunto determinado de previsões.

Assim, o comentário da PTC em relação à detecção e resolução de constrangimentos está acautelado, tendo-se referido no SPD que "*Destaque-se ainda que actualmente está previsto, no caso da co-instalação, que para a célere resolução de eventuais constrangimentos os OPS tenham de remeter previsões, situação esta que se entende dever ser mantida, até para benefício dos próprios OPS*".

Os comentários da Sonaecom foram já analisados no âmbito da "Decisão do ICP-ANACOM sobre o litígio entre a Sonaecom e a PTC relativo ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço (prazo de reparação de avarias) estabelecidos na ORALL e na ORCA"[29].

O comentário da Vodafone também não colhe. A não imposição de quaisquer termos ou fiabilidade na informação sobre previsões a apresentar seria equivalente a não exigir quaisquer previsões de procura.

Tudo visto e ponderado, **mantém-se o disposto no ponto D 9 do SPD**.

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

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

Segundo a PTC, já é disponibilizado aos OPS co-instalados um serviço de acesso a centrais em situações de emergência (acessos *Premium*), com um preço específico, sendo divulgado, a cada OPS, os prazos máximos de acesso (actualmente entre 2 a 6 horas lineares, de acordo com os locais em causa e a estimativa de tempo de deslocação)[30].

[29] Vide decisão em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=910259.

[30] A PTC refere que, no entanto, sendo tais acompanhamentos assegurados por empresas prestadoras de serviços de segurança, está fora do seu controlo qualquer alteração que possa vir a ocorrer nos prazos máximos de acesso, estando estes definidos numa óptica de *best effort*.

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

A APRITEL e a Oni referem este tema como um daqueles em que assinalam com agrado o tratamento dado no SPD.

A Sonaecom considera que o agendamento de acessos às centrais condiciona fortemente a qualidade de serviço a prestar ao cliente, pelo que entende que a decisão final deverá ir mais longe a este respeito.

Especificamente, e como princípio, a Sonaecom defende que se deve avançar na introdução de sistemas de entrada por cartão[31] para todas as centrais[32], sistema que permitiria também minimizar os constrangimentos actualmente existentes relacionados com a actualização das listas de acessos a centrais[33]. Enquanto tal processo não se encontrar totalmente implementado, a Sonaecom sugere a optimização do processo de agendamento passando o mesmo a ser obrigatoriamente regulado por API[34].

Relativamente aos prazos propostos, a Sonaecom considera que o prazo máximo de acesso deveria ser obrigatoriamente inferior a 4 horas[35], uma vez que considera que este valor é o universalmente aceite como máximo tolerável para situações de reposição de serviço por falhas de rede, quer para serviços de operadores, quer para clientes empresariais. Manifesta ainda que o prazo máximo de acesso deverá ser igual em todo o país, não fazendo sentido que clientes que tenham SLAs iguais tenham tratamentos distintos em virtude de se encontrarem localizados "*na zona geográfica errada*".

A Vodafone concorda com o entendimento do ICP-ANACOM de que a proposta efectuada pela PTC no passado, de introdução de um acesso de emergência *Premium*, constitui uma base adequada para a identificação dos prazos máximos de acesso em situações de emergência, nas centrais onde os OPS têm equipamento co-instalado. No entanto, defende que deve ser garantido que os prazos apresentados pela PTC comparem favoravelmente com os que a empresa propôs já, anteriormente, a um dos OPS.

A Vodafone não concorda que a situação de emergência deva ser apenas aquela em que se comprove que os utilizadores finais estão sem serviço – conforme referido no SDP –

---

[31] Uma vez que a Sonaecom considera que o sistema actual é desigual e distorce a concorrência por quanto os técnicos da PTC não necessitam de agendamento para reparação de avarias nos seus equipamentos ADSL.
[32] Ainda que co-financiado pelos operadores co-instalados.
[33] Que actualmente são difundidas por fax para todas as centrais, existindo muitas situações em que técnicos da Sonaecom são barrados à entrada das centrais por os técnicos da PTC alegarem o desconhecimento das novas listas.
[34] Para a Sonaecom o actual sistema de agendamento (bem como reagendamentos e cancelamentos) por correio electrónico é confuso, complicado e propenso a falhas.
[35] E não 6 como proposto.

mas sim todas as situações em que exista uma falha no serviço do cliente final ou serviço degradado.

Considera-se pertinente a proposta da PTC de disponibilizar esta informação numa área de acesso restrito, sendo que deve a PTC indicar, na ORALL, que as centrais, e os respectivos prazos de acesso em situações de emergência, se encontram identificados na *Extranet*, devendo também identificar na ORALL as respectivas condições de acesso.

Sobre o comentário da Sonaecom relativo à introdução generalizada de sistemas de entrada por cartão, reconhece-se que o processo actual, que se procura melhorar, poderá não ser o mais eficaz. No entanto, há que ter presente o compromisso entre o nível de segurança, os custos envolvidos e a maior facilidade ou celeridade de acesso às centrais, tendo também em conta a frequência dos acessos a cada central em situação de emergência. E, neste aspecto, regista-se por um lado a reiterada preocupação dos OPS em alertar o regulador para a necessidade de reduzir os preços dos vários elementos da ORALL e, por outro lado, a identificação de propostas que poderão não ser as mais eficientes do ponto de vista dos custos. Tal facto ganha mais relevância quando podem estar em causa centrais de reduzida dimensão, em que os custos iniciais podem fazer a diferença entre a decisão dos OPS se co-instalarem ou não.

A proposta da Sonaecom de redução do prazo máximo de acesso a centrais em situação de emergência de 6 horas para 4 horas em todos os casos poderá não ser razoável ou mesmo viável com custos razoáveis, nomeadamente em centrais mais remotas. Sem prejuízo, conforme referido no SPD, a proposta que a PTC efectuou na altura, se bem que para um conjunto mais reduzido de centrais face ao actual (com operadores co-instalados), traduzia-se na garantia de um prazo de deslocação máximo de 2 horas para 52% das centrais e de 3 horas para as restantes.

Quanto à utilização de uma API para agendamento de acesso a centrais proposta pela Sonaecom, considera-se que é à partida desejável e deverá ser negociada entre a PTC e os OPS.

Reconhece-se que, idealmente, os prazos apresentados pela PTC deveriam comparar favoravelmente com os que a empresa propôs, já anteriormente, a um dos OPS. No entanto, admite-se que possam ter existido alterações nos prazos máximos de acesso negociados entre a PTC e as empresas prestadoras de serviços de segurança, pelo que não será de descurar, actualmente, a existência de diferenças pontuais. A confirmar-se essa situação, deverá a PTC fundamentar junto ao ICP-ANACOM essas diferenças, nomeadamente com base nas condições acordadas entre a PTC e as empresas prestadoras de serviços de segurança.

Concorda-se com o comentário da Vodafone de que as situações de emergência devem contemplar todas as situações em que exista uma falha no serviço do cliente final ou serviço degradado, o que será clarificado na parte deliberativa. No entanto, esclarece-se que o acesso em situações de emergência deve ser utilizado apenas nestas situações, não podendo ser invocadas, mesmo que a custo mais elevado, falsas situações de emergência para que os OPS possam aceder mais rapidamente às centrais para operações de rotina ou instalações planeadas de equipamento.

Tendo em conta o entendimento exposto, altera-se o ponto D 10 do SPD da seguinte forma:

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

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

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

Segundo a PTC, os acompanhamentos para acesso às centrais são assegurados por empresas prestadoras de serviços de segurança, estando por isso fora do controlo da PTC qualquer alteração que possa vir a ocorrer nos prazos máximos de acesso, já que são essas empresas que estabelecem os tempos de acesso de emergência. Os preços deste serviço têm também subjacentes, segundo a PTC, os custos incorridos com o serviço daqueles prestadores.

Quanto aos preços de acesso, a Sonaecom defende uma óptica de orientação para os custos, propondo que os mesmos sejam indexados ao número de acessos solicitados pelo OPS (i.e. através da existência de descontos de quantidade), um vez que, presume a Sonaecom, a PTC deverá negociar com as empresas de segurança preços de acesso em quantidade. Ainda quanto aos preços, a Sonaecom manifesta que a decisão deverá impor a explicitação na ORALL, com preços diferenciados, das várias modalidades de acesso em vigor – segundo este OPS, existem modalidades de acessos acordadas com a PTC que ainda não se encontram plasmadas na ORALL[36].

Sobre o preço de acesso de emergência, a Vodafone considera que o mesmo não deve ser definido unilateralmente pela PTC e que a ausência de um tecto máximo poderá ser contraproducente e contrária aos objectivos que o ICP-ANACOM pretende atingir, nomeadamente, na prossecução do princípio de orientação para os custos. Entende ainda este OPS que o preço actualmente pago no âmbito dos acessos *Premium*[37] já reflecte por si um acréscimo de preço face aos restantes acessos, devendo ser por isso o tecto máximo adicional (face aos acessos em horário normal) permitido à PTC.

Sobre o que é invocado pela PTC em relação aos seus contratos com empresas de segurança, importa sublinhar que as obrigações de acesso ao lacete local (incluindo às centrais) incidem sobre a PTC como operador com PMS e devem ser asseguradas por esta empresa, que pelo seu cumprimento é responsável, independentemente do modo como a nível da sua gestão é decidida a respectiva implementação, nomeadamente em termos de contratação de serviços a terceiros.

[36] Nomeadamente a modalidade de acesso urgente programado.
[37] No valor de 37,16 euros por hora acrescidos de 12,06 euros e de 15 euros adicionais por deslocação.

Quanto aos preços de acesso em situações de emergência, registe-se que a ORALL define um conjunto mínimo de condições consideradas essenciais para que os operadores possam concorrer no mercado. Sobre outras condições adaptadas às necessidades particulares de determinados operadores, como a designada modalidade de acesso urgente programado, identificada pela Sonaecom, as mesmas podem ser livremente negociadas e acordadas entre as partes, não se justificando a sua imposição e definição na ORALL.

Em relação aos preços e a eventuais descontos de quantidade, entende-se que se trata de matéria a analisar após se receber a fundamentação da PTC. No entanto, sobre os descontos de quantidade propostos pela Sonaecom, não é claro que tal seja justificável já que estes acessos às centrais serão pontuais e não serão passíveis de planeamento.

Conforme referido, o preço não será "*definido unilateralmente pela PTC*", sendo o mesmo escrutinado pelo ICP-ANACOM tendo em conta a fundamentação e custos apresentados, podendo ser objecto de alteração, não se vendo à partida razões para subidas no que se refere a situações já implementadas nos mesmos termos. Não pode, no entanto, o ICP-ANACOM definir preços orientados para os custos sem ter informação e fundamentação sobre os custos.

Tudo visto e ponderado, mantém-se o disposto no ponto D 11 do SPD.

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

$Atraso_x \times Mensalidade_Lacetes_x \times Nr_Lacetes_Desagregados_x$

Em que:

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

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

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

A PTC não concorda com a inclusão de compensações por incumprimento dos tempos máximos nos acessos às centrais em situações de emergência, que considera totalmente injustificável e desproporcionada, alegando que esta modalidade de acesso a centrais refere-se a situações de emergência, que normalmente estão associadas a eventos inesperados e cuja responsabilidade não pode, em geral, ser assacada às partes envolvidas, insistindo em que esta modalidade de acesso é oferecida numa base de "*best-effort*". Acresce, no entender da PTC, que as compensações deverão corresponder a objectivos bem definidos, mensuráveis e verificáveis, o que não encontra aderência a situações de emergência, uma vez que dificilmente seria possível medir/validar um atraso na prestação do serviço. A PTC informa ainda que não tem registado reclamações de relevo por parte dos OPS relativamente à prestação desta modalidade de acesso pelo que considera não ser claro o objectivo do ICP-ANACOM ao propor esta medida.

Ainda que não conceda sobre esta proposta, a PTC entende que não faz sentido e é desproporcional utilizar como factor multiplicativo para a compensação o número de lacetes desagregados na central em causa – deveria apenas abranger o número de lacetes afectados do OPS em causa.

A Sonaecom defende que as compensações deverão reflectir o peso do parque de lacetes com SLA *Premium* na respectiva central de forma a introduzir um factor de proporcionalidade que penalize mais significativamente atrasos em centrais em que exista um maior peso desse tipo de lacetes.

Quanto às compensações por incumprimento dos prazos de acesso às centrais, a Vodafone defende que deverá ser revista a decisão proposta para que exista uma compensação, tanto para situações "normais" como para situações de "emergência", na medida em que todas se traduzem num incumprimento contratual[38]. A Vodafone propõe ainda que a compensação para acesso em situações de emergência seja valorizada através de um factor multiplicativo equivalente a "2" aplicável à fórmula proposta no SPD, tendo como objectivo incentivar o cumprimento do prazo estabelecido.

Adicionalmente, a Vodafone entende que é necessário que o ICP-ANACOM clarifique aspectos operacionais relacionados com o pagamento destas compensações, nomeadamente no que diz respeito à contagem do tempo em horas que, na sua opinião, deverá corresponder a uma contagem de tempo em horas corridas.

Quanto ao comentário da PTC, entende-se que é natural, na sequência do já indicado no ponto anterior, que os contratos celebrados entre a PTC e as empresas prestadoras de serviços de segurança, que estabelecem os tempos de acesso às centrais, tenham previstas cláusulas de compensação em caso de incumprimentos desses prazos e, caso não tenham tais cláusulas, a sua adopção faz sentido e não parece complexa. Estando estes prazos associados a situações de emergência, ou seja, quando está em causa a reposição de serviços aos utilizadores finais é, precisamente, quanto a estes que mais se justifica a imposição de compensações por incumprimento. Não se concede que nas situações de emergência os objectivos não possam ser bem definidos, mensuráveis e verificáveis, ou que "*dificilmente seja possível medir/validar um atraso na prestação do serviço*". Se o acesso for concedido no prazo objectivamente definido, numa unidade de tempo pré-definida (horas, minutos, …), então não há qualquer incumprimento.

No entanto, o comentário da PTC sobre a utilização do "*número de lacetes desagregados na central em causa*" como factor multiplicativo para a determinação da compensação faz sentido. No entanto, julga-se que esta matéria poderá suscitar situações de litígio quanto ao número de lacetes "*afectados*" que dificilmente serão comprovadas. Acresce que as avarias em causa deverão, expectavelmente, afectar um número significativo de lacetes, uma vez que ocorrerão em equipamento(s) que suporta(m) vários clientes. Não obstante, clarifica-se que os lacetes em causa devem ser os "*lacetes desagregados do OPS em questão*" e não todos os lacetes desagregados por todos os OPS nessa central.

[38] Em especial, a Vodafone considera "inexplicável" o argumento utilizado pelo ICP-ANACOM de "ausência de impacto" numa questão de incumprimento para justificar a desnecessidade de imposição de compensações. Com efeito, para a Vodafone, se a regra existe, naturalmente que a mesma se destina a evitar prejuízos, pelo que questiona a razoabilidade deste raciocínio.

Sobre a proposta da Sonaecom de que as compensações devem reflectir o peso do parque de lacetes com SLA *Premium* na respectiva central, entende-se que, também apesar de o princípio ser compreensível, a sua adopção iria aumentar a complexidade da aplicação da compensação, sem ser garantido um impacto muito significativo no resultado final, pelo que se mantém a abordagem definida no SPD.

Quanto à proposta da Vodafone de também incluir uma compensação por incumprimento no prazo de acesso em situações normais, mantém-se a explicação e fundamentação apresentada no SPD: actualmente, e apesar de estar definido um objectivo para o acesso a centrais em situações normais, não se justifica a imposição de uma compensação pelo seu incumprimento, a não ser que venham a ser apresentadas situações devidamente fundamentadas e de tal ordem que justifiquem a aplicação de uma compensação. Isto sem prejuízo da aplicação dos mecanismos previstos em caso de incumprimento da ORALL, independentemente de estarem ou não definidas compensações.

Sobre a clarificação dos aspectos operacionais, solicitada pela Vodafone, esclarece-se, uma vez mais, que as unidades de fixação do objectivo são as mesmas de contagem do tempo para efeito de aplicação de compensações. Isto é, se o objectivo foi definido em termos de horas lineares, a contagem do tempo de atraso é também efectuada em horas lineares.

Assim, clarifica-se na deliberação final a questão do número de lacetes desagregados na central em causa corresponder ao número de lacetes do OPS afectado, alterando-se o ponto D 12 da seguinte forma:

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

$$Atraso_x \times Mensalidade_Lacetes_x \times Nr_Lacetes_Desagregados_x$$

Em que:

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

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

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

2.2.7. Conceitos relativos aos elementos de rede

Observações gerais

Sobre os conceitos e caracterização relativos aos elementos de rede, a Sonaecom considera que a incerteza actualmente existente é fortemente prejudicial ao planeamento de negócios assentes no lacete local, manifestando, por isso, que se justificava há muito

tempo um esclarecimento sobre o entendimento da definição dos diferentes elementos, bem como a publicação de números consistentes e exaustivos a eles referentes.

A Sonaecom considera que o presente SPD e as regras e obrigações nele plasmadas vêm, em teoria, responder a muitas das necessidades identificadas e resolver os constrangimentos associados ao processo de decisão decorrentes da insuficiência de informação actualmente existente.

A Vodafone realça a necessidade de o ICP-ANACOM analisar, auditar e fiscalizar a informação fornecida para assegurar a sua adesão à realidade, enquanto a APRITEL e a Oni incluem este aspecto entre aqueles cujo tratamento no SPD assinalam com satisfação.

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

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

A PTC concorda com a inclusão na ORALL da definição do conceito de ponto de atendimento (PA), para clarificação do mesmo. Sobre os PA, a PTC esclarece que estes não têm coordenadas geográficas pois trata-se de um conceito lógico e não físico e que a um PA estão ligados pontos de instalação (PI), que por sua vez têm coordenadas geográficas. Neste contexto, a PTC informa que identificará para cada PA o PI da comutação e respectivo par de coordenadas (X, Y – Datum 73), sendo que no caso de um PA ter mais do que um PI a si associado, as coordenadas indicadas para esse PA serão as do primeiro PI a ele associado.

A PTC considera no entanto que não é justificável a inclusão de PA sem valência de STF conforme explicita a propósito do ponto **D 15**.

Quanto à informação a detalhar, a PTC entende que por se tratar de informação confidencial deve ser disponibilizada através de acesso restrito a um ficheiro no âmbito do serviço de acesso à informação ORALL, a actualizar periodicamente e que a disponibilização de toda a informação requerida exige alguns desenvolvimentos de SI, com um prazo previsto de 2 meses e envolvendo custos (estimados pela PTC em menos de 5 mil euros). A PTC levanta ainda a questão sobre a quem e como deverão ser imputados estes custos.

A Vodafone considera extremamente positiva a proposta de decisão sobre a introdução de definições de alguns conceitos na ORALL. Não obstante, entende que a qualidade da informação fornecida deve ser melhorada sob certos aspectos, nomeadamente:

(a) as coordenadas geográficas apresentadas pela PTC para as várias centrais devem ser dadas sempre no mesmo sistema (e de preferência WGS84);

(b) deve ser clarificado o que se entende por "*A respectiva valência (STF, ADSL ou ambos)*", isto é, se a PTC tem equipamento ADSL e/ou voz instalado.

A Vodafone questiona ainda o significado de "*Se tem ou não MDF e, em caso afirmativo, a designação do MDF*", entendendo que não faz sentido assumir (nem permitir) que a designação do MDF não seja a designação do PA respectivo; de outra forma, a Vodafone considera que se está a permitir a confusão de referências e de processos.

Concorda-se com a proposta da PTC de disponibilizar a informação em causa através de acesso restrito a um ficheiro no âmbito do serviço de acesso à informação ORALL e a actualizar periodicamente, incluindo-se tal entendimento na deliberação.

A PTC refere alguns condicionalismos associados à identificação/localização de PA introduzindo o conceito de ponto de instalação (PI), que não define claramente, devendo este aspecto ser cabalmente clarificado na ORALL.

Quanto aos custos associados aos desenvolvimentos de SI, considera-se à partida que não são relevantes face ao próprio valor apresentado pela PTC, sendo que em qualquer caso o fornecimento da informação em causa constitui parte integrante da própria oferta. Assim, a PTC terá de justificar os custos, descrevendo com detalhe as actividades desenvolvidas, os tempos de execução, a categoria dos técnicos que as executam e o respectivo custo horário, bem como eventuais custos de material ou *software* associados (vide **secção 2.3**).

O prazo de 2 meses que a PTC necessita para o desenvolvimento de SI é razoável, pelo que é aceite.

Sobre o sistema de referência de coordenadas geográficas a utilizar, naturalmente que se considera que deverá ser sempre o mesmo, devendo ser claramente identificado pela PTC. No entanto, não é, à partida, razoável que o ICP-ANACOM imponha um determinado sistema de coordenadas à PTC, sendo que os vários sistemas de informação geográfica suportam os vários sistemas de referência.

Em relação ao último comentário da Vodafone, esclarece-se que nem todos os PA têm um MDF, podendo eventualmente o MDF e o PA ter códigos de identificação distintos.

Face ao disposto supra, **complementa-se o ponto D 13 da seguinte forma:**

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

- **A respectiva designação e o código de identificação único;**

- **A identificação da morada, do código postal e das respectivas coordenadas geográficas do primeiro ponto de instalação (PI) associado ao PA, identificando o sistema de referência;**

- **Se é PA principal ou secundário e, no segundo caso, de que PA principal depende;**

- **O tipo (edifício próprio ou alugado, contentor ou armário) e viabilidade de co-instalação (para os casos já avaliados);**

- **A respectiva valência (STF, ADSL ou ambos);**

- **A área de central a que pertence;**

- **Se tem ou não MDF e, em caso afirmativo, a designação do MDF**.

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

Sobre a necessidade de, em qualquer informação detalhada por PA, a PTC identificar sempre os PA através de um código único, este operador informa que tal requisito já se encontra implementado.

A Vodafone, que refere vários problemas ocorridos no passado com a codificação de PA, considera positiva a proposta de decisão que visa identificar os PA através de um código único e entende que deve ser ressalvada a possibilidade de tal código assegurar a facilidade de relacionamento com restantes códigos de outros elementos de rede[39].

A preocupação da Vodafone não colhe uma vez que na deliberação se impõe que cada PA seja identificado por um código único, não podendo haver, como no passado, vários PA identificados por um mesmo código.

Assim, mantém-se o disposto no ponto D 14 do SPD.

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

Quanto à elegibilidade de qualquer PA para efeitos de desagregação do lacete local, a PTC concorda que o facto de o PA ser principal ou secundário, só por si, não condiciona a eleição para efeitos de desagregação dos lacetes locais, mas alega que não é viável a desagregação de lacetes/sublacetes locais em PA secundários que não tenham valência STF porque, neste tipo de PA, os lacetes têm continuidade até ao PA Principal e, por isso, esses lacetes e respectivas gamas de numeração só são reconhecidos no PA

[39] A Vodafone deu um exemplo prático onde, no passado, vários PA eram identificados por um mesmo código.

Principal. De facto, segundo a PTC, os seus PI foram desenhados com base na arquitectura da rede de comutação telefónica e por isso não contemplam PA secundários sem valência STF.

Por outro lado, nos casos dos PA que têm vindo a ser instalados em armários de rua, onde o espaço é reduzido, a PTC defende que a única opção que poderá vir a ser considerada para co-instalação em PA que não sejam MDF (e estejam localizados em armários de rua[40]), é a co-instalação remota[41].

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

Deste modo considera a PTC, a concluir, que o alargamento da ORALL a qualquer PA carece de análise detalhada das suas implicações, insere limitações e carece de tempo para desenvolvimento de aplicações de SI e respectiva implementação.

A Vodafone considera que os constrangimentos técnicos que possam ser invocados numa recusa de co-instalação deverão ser listados na ORALL, após definição prévia pelo ICP-ANACOM e sujeitos a consulta pública. Este OPS defende que uma recusa desta natureza deve ser sempre comunicada pela PTC (e suportada na apresentação de provas concretas) ao ICP-ANACOM que deverá, num prazo máximo de 5 dias úteis, verificar a existência desses mesmos constrangimentos. Uma vez confirmada a existência de impossibilidade de co-instalação dos OPS propõe que seja prevista e apresentada sempre uma alternativa ou solução técnica que viabilize o acesso da beneficiária ao seu cliente, nomeadamente uma oferta grossista de *bitstream* a aprovar pelo ICP-ANACOM[42] (aspecto também considerado relevante pela APRITEL).

---

[40] Nestes armários a PTC afirma que é de todo impraticável a reserva de espaço para colocação de equipamentos dos OPS (porque tais armários têm de ter dimensões reduzidas por forma a obterem autorizações camarárias) e que, mesmo havendo espaço, pode não ser possível colocar equipamento activo adicional, porque o mesmo, em funcionamento, iria provocar sobrecarga térmica e o consequente colapso do PA.

[41] Ou seja, a co-instalação fora da central da PTC. Na co-instalação remota a PTC, de acordo com o disposto na ORALL, analisa, no mínimo, a viabilidade de espaço em RP para um cabo externo de 300 pares, o que considera poder ser excessiva quando está em causa a co-instalação remota em PA localizados em armários de rua (sendo que o espaço em repartidor em armário de rua é um bem ainda mais escasso do que em MDF). Refere ainda que uma análise de viabilidade para um armário de rua necessita sempre de uma deslocação de técnicos para observação detalhada no local, pelo que o prazo para análise de viabilidade terá de ser mais alargado.

[42] A Vodafone, relevando que muitos dos problemas com que os OPS se deparam são consequência da política de remotização que tem sido implementada pela PTC considera que deverá ser requerido à PTC que:

(a) instale, a expensas próprias e após demonstração de interesse dos OPS, um armário no raio de 30 metros cujo aluguer seria suportado pelos operadores co-instalados;
(b) permita a co-instalação nas unidades remotas novas e nas existentes;
(c) disponibilize uma oferta regulada de fibra escura para ligação à unidade remota;

Neste contexto, a Vodafone considera que o ICP-ANACOM deverá especificar que os constrangimentos técnicos que impossibilitam a co-instalação serão a falta de espaço na central, a falta de capacidade de rede DC e a falta de capacidade no RP.

No âmbito dos constrangimentos associados à co-instalação, a Oni refere as intervenções da PTC para substituição de sistemas DC em centrais, sem que tal decorresse de pedidos de expansão da própria Oni, sem apresentação de justificação e sem nenhum pré-aviso. Considerando o impacto financeiro destas intervenções e a sua imprevisibilidade para os operadores beneficiários, a Oni defende que a ORALL deveria passar a prever um aviso prévio explícito da PTC com justificação da necessidade da substituição dos referidos sistemas e da elegibilidade dos operadores para partilha dos custos.

Nestes casos, a Oni considera também fundamental que a PTC passe a prestar informação quanto às potências instaladas dos sistemas originais e dos sistemas novos. Havendo substituição e aumento da potência do sistema DC, as regras de partilha de custos previstas na ORALL serão diferentes.

Assim, defende a Oni que, num caso de substituição com aumento de potência do sistema DC de uma central, os OPS beneficiários que não aumentem a sua área de co-instalação só deverão suportar os custos do novo sistema na proporção correspondente à potência originalmente instalada. Apenas em caso de expansão da sua área instalada deverão participar nos custos correspondentes à ampliação da potência instalada.

Quanto ao comentário da PTC sobre a desagregação de lacetes/sublacetes locais em PA Secundários que não tenham valência STF, esclarece-se que o relevante é que os lacetes possam ser desagregados – se não for possível no PA Secundário, pelos mesmos lacetes não terminarem nesse PA e nele não estarem acessíveis, então que o sejam no PA Principal, onde realmente terminam. De facto, se os lacetes num PA Secundário que não tenha valência STF têm continuidade até ao PA Principal então podem ser desagregados por OPS co-instalados no PA Principal. Ou seja, na prática estes lacetes não foram objecto de remotização. O que é necessário é que, neste caso, a PTC identifique claramente o número de lacetes no PA Principal, identificando estes lacetes que têm continuidade até ao PA Principal como "pertencendo", de facto, ao PA Principal.

Sobre os argumentos da PTC relativos à impossibilidade de co-instalação física em armários de rua sendo apenas assegurada a co-instalação remota, o ICP-ANACOM não irá decidir já sobre esta matéria, sendo que esta Autoridade já se pronunciou a título preliminar sobre este tema, ainda que não definitivamente, no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA. Sem prejuízo, concorda-se com a PTC de que a dimensão mínima dos cabos externos (actualmente definidos como tendo, no mínimo, 300 pares) é excessiva no tocante aos armários de rua, devendo ser revista.

(d) forneça acesso TELNET para a configuração dos portos DSLAM remotos para que os OPS possam fornecer serviço aos seus clientes nesses DSLAM remotos;

(e) não continue a sua actividade de remotização até que informe os OPS dos seus planos e acorde um remédio específico com esse OPS que lhe permita continuar a concorrer no longo prazo.

Em relação aos comentários da Vodafone, será de referir que os constrangimentos que podem ser invocados numa recusa de co-instalação já estão tipificados: falta de espaço na central, falta de capacidade do sistema DC e falta de capacidade no RP. No entanto, a lista pode vir a evoluir, no sentido de incluir constrangimentos ainda não antecipados.

Adicionalmente, informa-se que os procedimentos em caso de recusa de acesso foram já definidos pelo ICP-ANACOM na deliberação de 12 de Abril de 2007 sobre procedimentos de co-instalação[43], encontrando-se esses procedimentos transpostos na ORALL. Sobre os mesmos procedimentos, já se informou anteriormente a Vodafone qual o processo a seguir face a uma recusa de acesso. Esclarece-se, uma vez mais, que a primeira entidade a deslocar-se à central após uma recusa é o OPS a quem a co-instalação foi recusada. Após a visita, cujos procedimentos estão especificados na ORALL, se o OPS concluir que a recusa foi infundada, poderá então colocar o caso ao ICP-ANACOM. Isto sem prejuízo do procedimento paralelo que o ICP-ANACOM tem promovido de receber a lista de previsões de co-instalação e de respectivas prioridades dos OPS e, perante eventuais constrangimentos invocados pela PTC avaliar, caso a caso, se se justifica uma acção de fiscalização.

Quanto às regras associadas às alterações de potência do sistema DC de uma central, objecto de preocupação por parte da Oni, esclarece-se que as mesmas foram definidas pelo ICP-ANACOM na deliberação de 12 de Abril de 2007[44] e subsequente esclarecimento de 20 de Julho de 2007[45]. Foi assim definido que "*Nos termos do esclarecimento de 20 de Julho de 2007, foi a PT Comunicações (PTC) informada que a repartição dos custos da substituição do sistema DC (corrente contínua) numa dada central da PTC deve ter em conta o espaço total ocupado por todos os equipamentos activos de todos os operadores, incluindo os do Grupo PT, atendendo a que a substituição completa de um sistema DC afecta a totalidade dos equipamentos/ operadores nessa central. Para o início da contagem do período de 1 ano, subjacente a esta regra, deve ser considerado o dia de entrada em vigor da nova versão da ORALL (oferta de referência de acesso ao lacete local), de 28 Junho de 2007*" (sublinhado nosso). Acresce que a PTC informa o ICP-ANACOM sobre as potências instaladas dos sistemas originais e dos novos sistemas.

Em conclusão, **mantém-se o disposto no ponto D 15 do SPD, acrescentando-se o seguinte elemento decisional:**

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

D 16. A PTC deve definir de modo detalhado, na ORALL, os conceitos de PA, MDF, unidade remota e armário de rua e estabelecer a relação entre os mesmos.

[43] Vide http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=240103.
[44] Idem.
[45] Vide http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=251822.

Quanto à necessidade de a PTC definir de modo detalhado, na ORALL, os conceitos de PA, MDF, unidade remota e armário de rua e estabelecer a relação entre eles, a PTC refere nada ter a opor.

A Vodafone entende que as definições de PA, MDF, unidade remota e armário de rua devem ser as mais detalhadas possíveis.

Os comentários recebidos não são de molde a alterar o disposto no SPD. Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 16 do SPD.**

D 17. Deve a PTC disponibilizar informação sobre o número de armários de rua, por PA.

A PTC não concorda com a obrigação de disponibilização de informação sobre o número de armários de rua, por PA, por considerar que, além de exigir desenvolvimentos de SI, é a seu ver, excessiva e desproporcionada.

A Vodafone considera que, para além de disponibilizar informação sobre o número de armários de rua, por PA, a PTC deveria também indicar o número de "*Lacetes Locais em Utilização*" (conforme definição usada no ficheiro "*Inf_Lacetes.xls*" disponibilizado no âmbito do serviço de acesso à informação) que existem em cada um desses armários de rua (PA Secundário) e a respectiva numeração.

Não é razoável a posição da PTC até porque só se está a obrigar à apresentação do número de armários de rua por PA, dado que se considera importante que os OPS tenham uma primeira informação sobre se existe viabilidade económica para a desagregação do sublacete local num dado armário de rua que não seja PA. Também não é totalmente perceptível que desenvolvimentos adicionais – significativos – em SI é necessário efectuar, uma vez que se trata apenas de mais um "*elemento de informação*" por PA.

Considera-se desproporcional obrigar à informação que a Vodafone sugere, por a mesma envolver um grande nível de detalhe (uma vez que a mesma se refere a cerca de uma dezena de milhar de armários) – apenas se justificaria se houvesse um interesse manifesto e demonstrado na co-instalação em armários de rua e desagregação de sublacetes locais.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 17 do SPD**.

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

Observações gerais

A Sonaecom considera que a informação sobre os lacetes actualmente disponibilizada pela PTC apresenta fortes limitações, resumindo-se a dados genéricos sobre comprimentos e calibres por MDF, sendo que no caso das unidades remotas, a informação é mesmo, a seu ver, inexistente. Segundo este OPS, a ausência de dados concretos sobre medidas e parâmetros eléctricos dos lacetes que compõem o parque de acesso da PTC, constitui também um caso grave de assimetria de informação

injustificada, uma vez que o operador histórico dispõe de ferramentas de teste e diagnóstico que permitem obter esta informação. A Sonaecom entende que existe assim assimetria de informação, falta de transparência e discriminação o que gera graves impactos não só nas vendas[46], mas também nas decisões de investimento dos operadores alternativos.

Quanto à numeração e número de lacetes associados aos MDF e unidades remotas, a Sonaecom considera que a informação disponível é também insuficiente e não permite uma análise global da dimensão do mercado potencial associado, limitando a análise de viabilidade económica do investimento na abertura de pontos de desagregação.

A Sonaecom salienta ainda o forte impacto que decorre da ausência de informação geográfica sobre os diferentes elementos de rede da PTC, informação esta que é indispensável não só no processo de análise de viabilidade da co-instalação numa determinada central, como também na necessidade de garantia de associação de um determinado lacete não activo à sua central.

Considera assim a Sonaecom que o SPD em análise vem responder a muitas das necessidades identificadas e resolver os constrangimentos associados ao processo de decisão decorrentes da insuficiência de informação actualmente existentes, concordando também com a penalização proposta para a prestação de informações incorrectas por parte do operador histórico, dado o forte impacto que têm na imagem do operador alternativo e no seu relacionamento com a base potencial de clientes.

A Sonaecom entende que as obrigações associadas à prestação de informação devem ser reforçadas com informação sobre os moldes em que esta informação deve ser disponibilizada, nomeadamente quanto ao seu formato, ao tipo de ferramentas que deverá ser disponibilizado e, ainda, à periodicidade de actualização da informação[47]. A Sonaecom defende que toda a informação sobre lacetes bem como a informação sobre pontos de atendimento sejam actualizadas com uma periodicidade máxima de 3 meses.

Julga-se que a periodicidade de 3 meses para a actualização da informação é adequada, complementando-se o disposto no SPD, conforme se especifica no ponto seguinte (D 18), sendo as questões específicas suscitadas pela Sonaecom analisadas nos respectivos pontos a que respeitam.

D 18. Toda a informação actualmente disponibilizada e desagregada por MDF deve ser desagregada por PA, e estar actualizada e disponível para os beneficiários da oferta no prazo de 3 meses.

A PTC alerta que este ponto do SPD só é implementável para PA que tenham valência STF, como explicado a propósito do ponto **D 15**.

[46] O que, no seu entender, constitui uma vantagem competitiva significativa da PTC, que se traduz na evolução comercial das ofertas de televisão baseadas na rede de cobre.
[47] A Sonaecom apresenta uma proposta.

A Vodafone defende que o ICP-ANACOM deverá esclarecer se o prazo de 3 meses a que faz referência se aplica a partir da data da deliberação que vier a ser por si emitida ou a partir da criação da UR ou PA[48].

Aceita-se o comentário da PTC.

Quanto ao pedido de esclarecimento da Vodafone, informa-se que o prazo de 3 meses que se definiu no SPD referia-se ao prazo para a PTC implementar a deliberação, referindo-se assim a 3 meses contados a partir da data de notificação da deliberação final. É claro que é necessário precaver actualizações da informação que devem, conforme referido atrás, ter periodicidade trimestral.

Nestes termos, **complementa-se o disposto no ponto D 18 do SPD do seguinte modo**:

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

D 19. Tendo em conta o actual âmbito da ORALL, a informação sobre o número de lacetes locais em utilização, número de pares no repartidor, número de pares em exploração e número de linhas de reserva deve referir-se exclusivamente a lacetes metálicos.

A PTC refere que a implementação de tal requisito requer desenvolvimentos de SI, que se encontram em avaliação.

A Vodafone considera que num contexto de optimização e desenvolvimento da rede da PTC deverão ser incluídas, adicionalmente, informações relativas a lacetes de fibra óptica.

Sobre o comentário da PTC de que a implementação de tal requisito requer desenvolvimentos de SI, que se encontram em avaliação, esclarece-se que essa informação já é disponibilizada, actualmente, pela PTC. Apenas se esclareceu, no SPD, que a informação em causa deve referir-se exclusivamente a lacetes metálicos, pelo que qualquer eventual preço adicional deve ser devida e detalhadamente fundamentado, nos termos já referidos anteriormente para outros alegados custos decorrentes de desenvolvimentos de SI.

Os lacetes em fibra óptica serão incluídos quando e se os mesmos forem objecto de desagregação.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 19 do SPD**.

D 20. A "*informação, MDF a MDF, relativa à numeração associada às UR dependentes de um determinado MDF", deve ser substituída por "informação, PA a PA principal, relativa à numeração associada aos PA secundários dependentes de um determinado PA*

[48] Tendo em conta o processo de remotização de lacetes e que, consequentemente, a PTC terá toda a informação disponível, a Vodafone considera que não há razão para que o prazo de 3 meses não seja contado a partir da data da futura deliberação do ICP-ANACOM.

principal".

A PTC informa nada ter a opor.

A Vodafone concorda com esta proposta do ICP-ANACOM[49].

Não tendo sido suscitada qualquer questão relativa a este ponto, **mantém-se o disposto no ponto D 20 do SPD**.

D 21. Deve a PTC disponibilizar, a pedido das beneficiárias, informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura dos PA (através de mapa adequado, indicação de coordenadas dos pontos limítrofes ou códigos postais a sete dígitos).

A PTC considera que este ponto do SPD traduz uma obrigação desproporcional, injustificada e destituída de qualquer fundamento ou utilidade prática concreta[50], alegando que disponibilizar essa informação – que afirma actualmente não dispor – careceria de desenvolvimentos de SI com custos e prazo de implementação a avaliar.

A Vodafone considera essencial que, além da medida preconizada no SPD, a PTC disponibilize a todas as beneficiárias da ORALL, independentemente de estarem co-instaladas numa ou mais centrais, um mapa, em formato electrónico, com a georreferenciação de todas as suas centrais, de forma a identificar as linhas de fronteira existentes entre elas e as respectivas zonas de cobertura[51]. Neste sentido, a Vodafone entende que a informação sobre os códigos postais da área abrangida pela central deverá ser uma informação complementar (e não alternativa).

Considera ainda a Vodafone que a partir do momento em que a informação georreferenciada seja prestada a um OPS deverá ficar disponível para todas as beneficiárias[52], não sendo assim necessário que as beneficiárias solicitem a sua disponibilização à PTC com a consequente simplificação de processos e reduzido impacto a nível de custos para a PTC.

A Sonaecom indica que a informação a disponibilizar deverá ser preferencialmente disponibilizada em formato "*shape file*" de modo a permitir a sua integração nas plataformas SIG das beneficiárias.

Conforme já referido no SPD, entende-se que o conhecimento exacto da cobertura geográfica de cada central é particularmente relevante, quer no planeamento do investimento nas várias centrais quer na vertente da comercialização das ofertas retalhistas suportadas nesta oferta grossista.

A utilidade prática concreta desta informação é evidente por razões de transparência da oferta, nomeadamente no que respeita à criação de condições de igualdade de

[49] Complementando-a com os contributos relativos à resposta ao ponto seguinte.
[50] A PTC refere que já existe um anexo da ORALL com a relação da cobertura em termos de PNN e que o impacto da georreferenciação é nulo na desagregação do lacete.
[51] Para que as beneficiárias detenham informação que lhes permitam responder com rigor à possibilidade de angariação de novos clientes.
[52] Na *Extranet* ou através do portal *wholesale* da PT.

concorrência entre OPS e a PTC, sendo ainda mais justificada pelos inúmeros pedidos e insistências efectuados por vários OPS que a consideram muito relevante. Mesmo em resposta a este ponto do SPD, a Sonaecom refere "*o forte impacto que decorre da ausência de informação geográfica sobre os diferentes elementos de rede da PTC, informação esta que é indispensável não só no processo de análise de viabilidade da co-instalação numa determinada central, como também na necessidade de garantia de associação de um determinado lacete não activo à sua central*" e a Vodafone defende que é essencial a disponibilização de um mapa com "*a georreferenciação de todas as suas centrais, de forma a identificar as linhas de fronteira existentes entre as mesmas e as suas zonas de cobertura*". As posições destes dois OPS parecem-nos razoáveis.

Além do mais, custos que venham a ser devidamente justificados e fundamentados que sejam desencadeados por estas medidas serão recuperados pela PTC.

Sobre a posição defendida pela Vodafone relativa à menor relevância da informação sobre os códigos postais da área abrangida por cada central, sugerindo que fosse complementar e não alternativa à informação georreferenciada, admite-se que esta informação permite avaliar a cobertura das centrais com um grau de detalhe mais adequado, sendo que o formato de disponibilização deverá ser discutido entre a PTC e as beneficiárias tendo em conta os custos envolvidos e os suportes disponíveis.

Assim, além da inclusão de um prazo concreto para a disponibilização da informação, o ponto D 21 do SPD é ajustado da seguinte forma:

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

D 22. Deve a PTC incluir na ORALL a atribuição de uma compensação por cada prestação de informação incorrecta relativamente à numeração associada a determinado PA, devidamente comprovada, no valor de 76 euros.

A PTC considera desadequada, excessiva e desproporcional não só a atribuição de uma compensação por cada prestação de informação incorrecta relativamente à numeração associada a determinado PA, como o próprio valor proposto pelo ICP-ANACOM para tal compensação.

Sobre esta matéria alega a PTC que a informação por si disponibilizada sobre informação de numeração no âmbito da ORALL tem sido objecto de melhorias consideráveis, referindo a ausência de manifestações de preocupação a este respeito por parte dos OPS. Não obstante, informa que tal informação não será estática e varia em consequência da natural dinâmica do STF, associada nomeadamente a novas activações, desactivações e mudanças de local, o que não garante que, numa determinada data, a numeração associada a um determinado PA coincida, na sua totalidade, com a infra-estrutura de rede de cliente instalada até essa data, e pode ser diferente no momento

seguinte, se, no entretanto, alguma actualização se tiver reflectido nos SI. Nestes termos, adianta que a PTC não pode ser penalizada pelo facto de um OPS receber informações diferentes em diferentes janelas temporais, realçando que, no caso da Telefónica o fornecimento de informação incorrecta traduz-se no não pagamento do serviço de acesso à informação.

A PTC considera ainda que já tem incentivos para eliminar anomalias no cadastro e que está a ser penalizada por disponibilizar um SI específico da ORALL em benefício dos OPS, sem que tenha sido ressarcida dos custos em que incorreu no seu desenvolvimento e em que incorre na sua manutenção, considerando, por isso, excessivo e desproporcional o pagamento de compensações associadas a eventuais falhas no funcionamento de um serviço que não é facturado.

Sobre a compensação por prestar informação incorrecta sobre um lacete activo, a PTC considera que associar a compensação ao respectivo preço de instalação, não tem qualquer lógica económica associada, alegando que o objectivo do ICP-ANACOM "*parece traduzir unicamente uma forte penalização para a PTC*".

A Sonaecom considera adequada a compensação proposta dado o impacte que informações incorrectas têm na imagem do operador alternativo no seu relacionamento com a base potencial de clientes.

A Vodafone saúda a medida proposta, alertando, em primeiro lugar, para a incoerência entre o texto no corpo do SPD[53] onde é referido um montante de "75 euros" para compensações e o texto da proposta de decisão onde se refere um montante de "76 euros" a título de compensação, solicitando ao ICP-ANACOM a clarificação sobre o valor aplicável. Não obstante, reclama a necessidade de clarificar o significado de "*prestação de informação incorrecta relativamente à numeração associada a determinado PA*" e, em particular, se a compensação é aplicável a cada número individualmente.

Considera ainda a Vodafone que a deliberação a emitir pelo ICP-ANACOM deverá prever que a compensação será, também, devida por informação incorrecta prestada pela PTC em cada resposta via API a um pedido de lacete por parte do OPS, ou resposta via ficheiro no caso de pedido manual de lacete.

Quanto à informação incorrecta prestada pela PTC na resposta aos pedidos (pré-encomendas) dos beneficiários, via API, a Vodafone defende que o processo deverá ter continuidade uma vez que, actualmente, este erro origina o cancelamento do pedido do OPS, o que o obriga a reiniciar todo o processo do cliente com custos e prazos associados e óbvias implicações negativas na relação com o mesmo. A Vodafone entende mesmo que seria desejável alargar este princípio a todas as fases do processo de aprovisionamento evitando o cancelamento puro e simples do mesmo.

A Vodafone destaca ainda a existência de situações de anomalias de cadastro de moradas verificadas nos cadastros da PTC, nomeadamente a impossibilidade de aprovisionamento de serviço a clientes devido a um problema que a PTC designa como

[53] Página 42.

"Moradas Fronteiriças"[54]. Nestes casos, segundo a Vodafone a beneficiária vê-se obrigada a submeter de novo o pedido reiniciando o processo de desagregação podendo repetir-se a mesma resposta incorrecta por parte da PTC.

Tendo em conta o forte impacte que a prestação de informação incorrecta poderá ter nas beneficiárias e através destas, nos clientes finais (nomeadamente pela recusa de solicitações de clientes que na realidade poderiam ser atendidos pela beneficiária) e a necessidade de se criar incentivos à divulgação de informação correcta e actualizada, considera-se que a proposta apresentada no SPD é adequada e proporcional.

Sobre o argumento apresentado pela PTC de a informação em causa não ser estática, considera-se que a PTC pode, com vista à não aplicação da compensação, fundamentar as diferenças na informação divulgada com base nos argumentos apresentados na resposta ao SPD – i.e. activações, desactivações e mudanças de local que possam ocorrer em determinado período de tempo poderão ser a justificação para diferenças que sejam detectadas. Ou seja, admite-se, numa óptica de compromisso custo-benefício, que a informação não seja actualizada em tempo real, devendo ser actualizada, no mínimo, trimestralmente.

Sobre o alerta apresentado pela Vodafone, confirma-se que o valor da compensação é 76 euros, uma vez que corresponde a duas vezes o valor da instalação.

Esclarece-se ainda que a compensação em análise será devida independentemente de a informação ter sido prestada através de API ou através de um ficheiro.

Quanto à proposta da Vodafone sobre a necessidade de dar continuidade aos pedidos dos beneficiários que tenham envolvido informação incorrecta e que, por esse motivo, tenham resultado no cancelamento do pedido do OPS, considera-se que a implementação de um procedimento específico para lidar com este tipo de situações não trará benefícios que o justifiquem. Numa situação em que um pedido de elegibilidade tenha resultado, erradamente, numa resposta negativa não se antevê nenhuma vantagem em manter esse pedido "suspenso" *ad aeternum* – na expectativa de que um dia se possa vir a descobrir que a informação estava errada – quando o reinício do processo implica um pedido de elegibilidade para lacetes activos que, se efectuado através do SI ORALL, envolve prazos máximos (para 95% dos casos) de 1 hora útil.

Sobre a questão das "Moradas Fronteiriças", entende-se que esta matéria terá de ser analisada à luz de informação mais detalhada que venha a ser remetida ao ICP-ANACOM.

Assim, **o disposto no ponto D 22 do SPD é completado do seguinte modo**:

[54] Trata-se, segundo a Vodafone, de situações em que, na fase de elegibilidade ou na de instalação do lacete, a PTC constata que a central que serve o lacete pedido pela beneficiária não corresponde à identificação da central que tinha sido comunicada encontrando-se a central correcta, e que servia o lacete do cliente, numa área de central limítrofe. A Vodafone informa que até à presente data não foi apresentada pela PTC qualquer solução para resolução desta anomalia, desconhecendo o volume de lacetes nesta situação e estando as beneficiárias impossibilitadas de prestar serviço aos clientes finais que estejam nestas condições, devido aos erros de cadastro de moradas da PTC.

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

D 23. A PTC deve passar a disponibilizar aos beneficiários da ORALL, no prazo de 3 meses, a informação actualmente disponibilizada no âmbito da oferta "Rede ADSL PT" relativa aos resultados, para um dado lacete, dos testes teóricos de cobertura ADSL/ADSL2+/M (débitos de 256 Kbps até 24 Mbps), com a indicação de "viável", "não viável" ou "verificar medidas".

A PTC refere que actualmente já é disponibilizada a informação supra num *site* de cobertura acessível pelo portal *wholesale*, sendo que os beneficiários da ORALL, que são também beneficiários da oferta Rede ADSL PT, têm acesso a essa informação relativa aos resultados dos testes teóricos de cobertura.

A PTC junta estimativas de custos[55] associados à disponibilização desta informação no âmbito da ORALL, nomeadamente a implementação de um método síncrono de consulta de cobertura ADSL.

A PTC assinala o facto de já não existir, no contexto da informação disponibilizada no âmbito da oferta Rede ADSL PT relativa aos resultados, para um dado lacete, dos testes teóricos de cobertura ADSL/ADSL2+/M, o conceito "Verificar Medidas", havendo apenas lacetes viáveis, inviáveis ou inconclusivos por ausência de dados de cadastro ou por existirem elementos de rede de ganho de pares num dos encaminhamentos do ponto de distribuição que impossibilitem uma resposta unívoca e conclusiva.

A Sonaecom entende que a informação sobre lacetes deverá incluir detalhe sobre os níveis de latência e capacidade máxima de débito para prestação de serviços ADSL. Em particular, a Sonaecom destaca a importância de se definir a granularidade da informação relativa ao débito que estará disponível na previsão e de se clarificar o significado e as implicações do estado "verificar medidas".

A Vodafone defende que a ORALL deve passar a conter um conjunto de dispositivos robustos relativos à informação sobre as características dos lacetes e ao acesso, por parte de todas as beneficiárias da oferta, à informação disponível. Assim, sobre a disponibilização de informação relativa aos resultados dos testes teóricos de cobertura e visando impedir a situação actual em que a PTC tem acesso aos testes realizados pelos seus concorrentes mas em que o contrário não sucede, a Vodafone propõe que tal informação faça parte de uma base de dados[56] ou *Extranet* onde quer a PTC quer as beneficiárias serão obrigadas a disponibilizar os resultados dos testes por si realizados ou pagos.

[55] Que ascendem a poucos milhares de euros.
[56] Como afirma ocorrer em França.

A Vodafone efectua ainda algumas propostas para a operacionalização dessa base de dados ou *Extranet*[57] e sugere ainda que seja especificado que a informação deverá ser disponibilizada às beneficiárias da ORALL num prazo de 15 dias úteis após a realização dos testes teóricos realizados ao lacete.

Quanto aos custos apresentados pela PTC, julga-se que não são impeditivos para a disponibilização desta informação, no portal *wholesale*.

Será substituído, na decisão final, o conceito "verificar medidas" por "inconclusivos".

Sobre o comentário da Sonaecom acerca da informação sobre a latência, esclarece-se que o entendimento que se apresenta no SPD tinha por objectivo estender a informação que é dada no âmbito da oferta Rede ADSL PT aos beneficiários da ORALL. Não se pretendia, em relação a este ponto, obrigar à apresentação de informação adicional. Este comentário da Sonaecom será analisado em conjunto com o ponto **D 24**. Quanto ao outro comentário da Sonaecom sobre a informação relativa ao detalhe da capacidade máxima de débito para prestação de serviços ADSL, regista-se que a informação que já é prestada no âmbito da oferta Rede ADSL PT é desagregada pelos vários débitos disponíveis, considerando-se que esta granularidade é suficiente.

Quanto ao comentário da Vodafone sobre a disponibilização de informação relativa aos resultados dos testes teóricos de cobertura, trata-se de informação já disponibilizada num *site* de cobertura acessível pelo portal *wholesale*. Tratando-se de informação de testes teóricos, considera-se que não faz sentido obrigar as beneficiárias a disponibilizar os resultados dos testes por si realizados ou pagos.

Tendo em conta o entendimento exposto, altera-se o ponto D 23 do SPD da seguinte forma:

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

D 24. A PTC deve passar a disponibilizar aos beneficiários da ORALL, no prazo de 3 meses, informação, para um dado lacete activo, sobre o respectivo comprimento e os níveis de atenuação.

A PTC refere que a disponibilização desta informação, só viável para linhas de rede correctamente cadastradas, implica o desenvolvimento de SI com um custo estimado

[57] Nomeadamente:
(a) a obrigatoriedade de inclusão de todos os testes de lacetes realizados pela PTC ou pelos OPS, com incumprimentos sujeitos a penalidades;
(b) a obrigatoriedade de inclusão de todos os lacetes de clientes com serviços triple-play, quer activos quer os entretanto desactivados; e
(c) que os pedidos possam ser efectuados através de uma listagem em formato .xls ou .csv.

que ascende a alguns milhares de euros, salientando a necessidade de definir por quem e como será a PTC ressarcida de tais custos.

A Vodafone reclama a clarificação sobre se o prazo de 3 meses previsto no SPD deve ser contado a partir da data de aprovação da deliberação do ICP-ANACOM sobre as alterações a introduzir à ORALL. A Vodafone sugere que a informação em causa conste, à semelhança do sugerido no ponto anterior, numa base de dados ou *Extranet* e apresenta as mesmas propostas para a sua operacionalização mencionadas no ponto anterior.

A Sonaecom releva a importância de garantir a actualização das medidas de atenuação.

Considera-se que o ressarcimento dos custos de desenvolvimento de SI associado à disponibilização desta informação deve incidir sobre os OPS que venham a utilizar essa mesma informação. Quanto à eventual aplicação de uma regra de ressarcimento dos custos, entende-se que este assunto carece de uma análise mais aprofundada, sendo que a PTC deverá fundamentar os custos de desenvolvimento de SI associado à disponibilização desta informação.

Quanto ao prazo de 3 meses, esclarece-se que este prazo conta a partir da data de notificação da deliberação final. O princípio que se advoga é que a informação conste da *Extranet*, tal como a informação do ponto anterior.

Mantemos neste ponto posição idêntica à referida no ponto anterior, face ao comentário da Vodafone.

Assim, o ponto D 24 do SPD é ajustado da seguinte forma:

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

D 25. A PTC deve rever os preços dos testes de qualificação e remeter ao ICP-ANACOM a respectiva fundamentação detalhada descrevendo circunstanciadamente todos os custos relevantes, aquando da publicação da ORALL revista na sequência desta decisão, devendo ainda informar, com o detalhe adequado, esta Autoridade sobre os procedimentos que efectua no âmbito da oferta "Rede ADSL PT", no tocante aos testes ao lacete local, incluindo testes de qualificação.

A PTC refere nada ter a comentar em relação a esta matéria.

A Vodafone e a APRITEL concordam que os preços dos testes de qualificação devem ser revistos e ser objecto de redução.

Sobre os testes a lacetes que já suportam serviços de ADSL e IPTV, a Vodafone defende que estes devem estar disponíveis imediata e gratuitamente, sendo que os novos testes a solicitar pela beneficiária devem ser disponibilizados num prazo razoável (nunca superior a 2 dias úteis) por um preço orientado aos custos efectivamente incorridos pela PTC na sua realização.

A Vodafone e a APRITEL defendem ainda que o ICP-ANACOM deverá assegurar que os preços grossistas que a PTC cobra às beneficiárias pela realização de testes são também reflectidos pela unidade de negócios grossista da PTC junto da sua unidade de ofertas retalhistas, o que, a não ocorrer, virá distorcer gravemente a concorrência na oferta de serviços de banda larga fixa, em particular nos pacotes de serviços de *triple-play*.

A Vodafone questiona a ausência de cadastro de testes para a generalidade dos casos – o que obriga os OPS a solicitar testes com um custo de 69,83 euros[58] –, uma vez que, no seu entender, a PTC detém todos os testes efectuados para todos os lacetes já desagregados por todos os operadores, para além de efectuar análises regulares ao seu parque de acessos ADSL (para monitorização da qualidade de serviço).

A APRITEL defende posição idêntica à da Vodafone.

A Vodafone considera inaceitável o nível de preços praticado pela PTC – que compara desfavoravelmente com os preços praticados noutros países (a Vodafone exemplifica com os casos francês[59] e italiano[60]) – bem como o processo proposto de realização de testes em todas as ocasiões por falta de histórico.

Ainda no âmbito dos testes, a Vodafone entende ser imprescindível a existência, na ORALL, de uma penalização para o incumprimento, pela PTC, dos prazos para realização de testes, tendo mencionado a sua má experiência com a solicitação de testes para um conjunto de lacetes.

Concorda-se com a posição da Vodafone e da APRITEL sobre o nível de preços praticado pela PTC para os testes de qualificação, tendo sido este um dos motivos pelo qual se solicitou à PTC a revisão desses mesmos preços.

A disponibilização de informação sobre testes já efectuados está prevista na ORALL – serviço de "*disponibilização de resultados de testes*" – com um preço de 9,25 euros por informação.

Sobre o entendimento da Vodafone e da APRITEL de que o ICP-ANACOM deve assegurar que os preços grossistas que a PTC cobra às beneficiárias pela realização de testes são também reflectidos pela unidade de negócios grossista da PTC junto da sua unidade de ofertas retalhistas, considera-se que é o tipo de abordagem que se espera, sendo no entanto matéria que será avaliada na sequência da análise da informação a remeter pela PTC: "*(...) devendo ainda informar, com o detalhe adequado, esta Autoridade sobre os procedimentos que efectua no âmbito da oferta "Rede ADSL PT", no tocante aos testes ao lacete local, incluindo testes de qualificação*".

A experiência da Vodafone com a solicitação de testes para um conjunto de lacetes advém do facto de a maioria dos lacetes desagregados não serem antecedidos pela

[58] Em vez dos 9,25 euros que seriam aplicáveis caso os resultados dos testes estivessem registados e armazenados no cadastro da PTC.

[59] Em que refere que a *France Télécom* já disponibiliza um servidor partilhado contendo toda a informação disponível podendo ser realizadas 2,790,000 pesquisas por mês a custo nulo.

[60] Em que informa que a oferta regulada preconiza o seguinte tarifário: (a) teste simples – 8,13 euros (sem teste à velocidade máxima da linha); (b) teste completo – 15,14 euros.

execução de testes de qualificação. Daí a experiência da PTC ser mínima neste tipo de procedimentos. Informa-se ainda que o Anexo 13 da ORALL já contempla uma compensação para o incumprimento, pela PTC, dos prazos para realização de testes.

Os exemplos internacionais apresentados pela Vodafone devem ser vistos com alguma precaução, sendo relevante a identificação das fontes de informação. Assim, tanto quanto foi possível apurar[61], em França, as 2,790,000 pesquisas por mês são referentes à elegibilidade do lacete – e não a testes de qualificação – sendo também que o respectivo acesso não é gratuito, sendo cobrado um preço mensal de 1960 euros (para um *login*) ou de 3920 euros (para dois a cinco *login*).

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 25 do SPD**.

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

Observações gerais

A Sonaecom acolhe muito positivamente as obrigações relativas à instalação de novos PA, encerramento de PA e deslocalização de lacetes (decorrentes das deliberações D 26 a D 30), considerando que vão, em grande medida, ao encontro das suas preocupações.

Não obstante, a Sonaecom reitera o seu entendimento de que nos casos em que os operadores co-instalados numa central não tenham sido notificados do plano de remotização e seja viável a co-instalação das beneficiárias junto do novo PA, deve ser disponibilizada uma ligação em fibra escura, sem custos, entre a central e o PA, e salienta que o SPD não inclui a descrição de medidas de planeamento e condições técnicas que devem ser contempladas no sentido de evitar disrupção e avarias nos sistemas existentes.

A Oni saúda as deliberações relativas à instalação de novos PA, encerramento de PA e deslocalização de lacetes, entendendo, no entanto que será fundamental complementar as regras propostas com a imposição de mínimos de cobertura de clientes por PA de forma a viabilizar a co-instalação de um ponto de vista económico. Considerando que a PTC terá este parâmetro em conta no projecto da sua rede, a Oni entende que esta imposição não será desproporcionada, sendo mesmo fundamental para garantir a manutenção de condições de competitividade e evitar a re-monopolização da rede de acesso pela PTC.

A Oni defende, ainda, que estas medidas sejam complementadas pela definição de uma oferta *bitstream* que permita a replicação das ofertas de retalho da PTC, sempre que a co-instalação seja inviável.

A APRITEL, saudando as deliberações relativas a PA e deslocalização de lacetes, continua a considerar como fundamental que os novos PA cubram um número mínimo de clientes que assegure a viabilidade económica da co-instalação.

[61] Vide http://www.cullen-international.com/link/1701950.

A Vodafone considera que o SPD continua a não apresentar medidas eficazes que permitam eliminar o efeito de fecho de mercado que estas práticas trazem num número crescente de centrais.

As regras que agora se impõem têm por objectivo formalizar o aviso prévio – o qual a PTC afirma ter cumprido nos termos actualmente especificados na ORALL (1 ano de antecedência). Como tal, não se encontra justificação para que possa ser imposta à PTC a obrigação de disponibilizar uma ligação em fibra escura, sem custos, entre a central e o PA, uma vez que a própria PTC afirma ter respeitado, até à data, tal aviso e os OPS não referem ter esse pré-aviso sido incumprido. As regras para a deslocalização de equipamentos (já) co-instalados nas centrais e para a eventual migração de acessos/clientes por forma a assegurar o mínimo de interrupções de serviço estão previstas no ponto **D 29**.

A resposta ao comentário da Oni, sobre a necessidade de se complementar as regras propostas com a imposição de mínimos de cobertura de clientes por PA, encontra-se já explicitada no SPD[62]. De facto, o ICP-ANACOM não pode impor restrições ao dimensionamento eficiente da rede da PTC, tais como mínimos de cobertura de clientes por PA de forma a viabilizar, de um ponto de vista económico, a co-instalação. Como a PTC informa, "*a motivação para a criação de novos PA e, consequentemente, para a eventual deslocalização de lacetes*" é "*criar condições para que os clientes possam ter serviços que exigem maiores larguras de banda, tais como acesso à Internet e/ou IPTV, e/ou garantir acesso a banda larga em zonas de difícil acesso*". Sem prejuízo de preocupações de natureza concorrencial, não pode nem deve o ICP-ANACOM impedir a modernização da rede da PTC ou impedir a deslocalização de lacetes para servir melhor alguns clientes em zonas mais remotas, por o PA para onde serão deslocalizados esses lacetes suportar apenas alguns acessos que os OPS consideram não viabilizar, de um ponto de vista económico, a sua co-instalação. Actualmente, existem já MDF com menos de uma centena de lacetes locais em utilização.

Por fim, em relação à sugestão da Oni de imposição de uma oferta *bitstream* que permita a replicação das ofertas de retalho da PTC, regista-se que conforme se explicita no SPD[63], "*a possibilidade de impor uma oferta bitstream em qualquer PA onde não hajam operadores co-instalados será reequacionada na reavaliação dos mercados 4 e 5*", ou antes se tal se revelar adequado.

D 26. No caso de deslocalização de lacetes, e para PA onde existam operadores co-instalados, deve a PTC efectuar um pré-aviso com um prazo mínimo de:

- 12 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar inferior a 1/3 do total de lacetes activos nesse PA;
- 36 meses, para um número de lacetes activos a deslocalizar superior a 1/3 e inferior a

[62] Nas páginas 51 e 52 refere-se que "*O ICP-ANACOM não concorda com algumas das propostas sugeridas pelos beneficiários, nomeadamente relacionadas com […] Assegurar que novos PA tenham um número mínimo de clientes que assegure a viabilidade económica da co-instalação e respectiva desagregação de lacetes, uma vez que não cabe a esta Autoridade se substituir à PTC na definição ou dimensionamento da rede daquela empresa, o qual é efectuado tendo em conta não só pressupostos de natureza económica mas também de natureza técnica*".
[63] Página 52.

2/3 do total de lacetes activos nesse PA;

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

A PTC relembra que a sua motivação para a criação de PA é assegurar condições para propiciar aos seus clientes serviços de maior largura de banda e garantir banda larga em zonas de difícil acesso pelo que entende não se deverem criar entraves, indesejáveis descontinuidades e procedimentos incompatíveis.

Quanto aos prazos mínimos dos pré-avisos associados à deslocalização de lacetes, a PTC entende que não existe fundamento para alterar a actual "regra" já estabelecida na ORALL para pré-avisos (12 meses de antecedência[64]), definindo prazos mais restritivos para a PTC. Considera que um prazo de pré-aviso de 60 meses é manifestamente excessivo, nomeadamente tendo em conta a dinâmica e a incerteza relativas à introdução das NGA, defendendo que nunca deve ser definido um prazo superior a 36 meses de pré-aviso.

Ainda nesta matéria, a PTC alerta que no caso de deslocalização de lacetes por razões alheias à PTC[65] não pode ficar vinculada a prazos mínimos de pré-aviso.

A Vodafone reclama a necessidade de o ICP-ANACOM especificar a forma como é realizado o pré-aviso e a informação que é prestada no referido pré-aviso (e.g. PA origem, PA destino e número de lacetes a deslocalizar). Adicionalmente, de forma a permitir um tratamento e análise mais expeditos da informação disponibilizada, considera que a mesma deveria ser fornecida em formato *Excel* e estar permanentemente acessível aos OPS através do portal *wholesale* da PTC.

A Vodafone considera ainda que os intervalos de percentagem propostos não são os mais adequados uma vez que, para as beneficiárias, o impacto económico da migração de lacetes nas suas análises de viabilidade de co-instalação numa central não pode ser medido em percentagem do total mas sim em número de clientes que ficarão sem serviço. Neste contexto, propõe uma redefinição dos intervalos e tempos de pré-aviso em função do número de lacetes a deslocalizar, do seguinte modo:

(a) Pré-aviso de 12 meses caso o número de lacetes a deslocalizar seja igual ou inferior a 50;

(b) Pré-aviso de 36 meses caso o número de lacetes a deslocalizar seja superior a 50 e igual ou inferior a 200;

(c) Pré-aviso de 60 meses caso o número de lacetes a deslocalizar seja superior a 200.

[64] Para todo o trabalho planeado que possa afectar a qualidade ou desempenho do serviço prestado ao OPS e que a PTC entende incluir também a deslocalização de lacetes.
[65] Como por exemplo, por exigência das Câmaras Municipais, das Estradas de Portugal ou outros.

Finalmente, a Vodafone alerta para os problemas de interferências sobre os lacetes desagregados a partir da central quando ocorrem deslocalizações de lacetes da PTC e injecção de sinais mais elevados mais perto do cliente.

Sobre o comentário da PTC, entende-se que é necessário alterar a actual "regra" já estabelecida na ORALL para pré-avisos (12 meses de antecedência), uma vez que este prazo é insuficiente, nomeadamente para os OPS que se co-instalam num dado PA poderem ter um mínimo de retorno no investimento que efectuam. Sobre este aspecto é de notar que, tanto na primeira versão da proposta de Recomendação da CE sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso, como na segunda versão dessa proposta de Recomendação, está previsto um prazo de 60 meses quando estiver em causa a desactivação do PA. Na prática, o prazo máximo que se impõe para o pré-aviso é mais reduzido, de 36 meses, caso a PTC garanta um acesso activo equivalente em centrais com um número significativo de acessos a serem deslocalizados e que, assim, têm necessariamente de ser planeados com uma grande antecedência.

Naturalmente que quando esteja em causa a deslocalização de lacetes por razões alheias à PTC, devidamente justificadas e como tal aceites, a PTC não fica vinculada a prazos mínimos de pré-aviso, o que se clarifica na decisão final.

Quanto ao comentário da Vodafone, a especificação da informação que é prestada no referido pré-aviso está tratada no ponto **D 27** do SPD. Naturalmente que esta informação deve ser disponibilizada em formato "*.xls"*, cabendo à PTC optar pela sua disponibilização aos OPS através do seu portal *wholesale* ou enviá-la por correio electrónico, de acordo com a opção que minimizar eventuais custos.

Sobre a proposta da Vodafone relativa aos intervalos e tempos de pré-aviso em função do número de lacetes a deslocalizar (número absoluto em vez de relativo), considera-se que poderia ser uma abordagem possível. No entanto, há que considerar que, de acordo com esta abordagem, a deslocalização de 201 lacetes de um MDF como o Norte, que tem cerca de 37 mil lacetes locais em utilização, devia ser antecedida de um pré-aviso de 60 meses. No entanto, o impacto da diminuição desses 201 lacetes no universo de lacetes acedíveis pela Vodafone mantendo-se co-instalada na central do Norte é mínimo. Ao contrário, a deslocalização de 201 lacetes de um MDF como o de Azaruza, com 395 lacetes locais em utilização, teria um impacto muito relevante no universo de lacetes acedíveis pela Vodafone mantendo-se co-instalada nesse MDF, uma vez que esse universo reduzia-se em mais de 50%. Ou seja, a regra proposta pela Vodafone não é a mais adequada para PA de maior dimensão. Por outro lado, a regra prevista no SPD poderá não ser a mais adequada para PA de pequena dimensão, os quais não são aqueles em que os OPS se encontram actualmente co-instalados, nem expectavelmente num futuro próximo. Para os PA onde os OPS se encontram actualmente co-instalados, a deslocalização de mais de 200 lacetes equivale sempre a um pré-aviso de 60 meses[66] uma vez que a deslocalização de 201 lacetes activos é superior a 2/3 do total de lacetes activos nesse PA. Ou seja, para todos os efeitos, em termos práticos, a regra especificada no SPD tem o mesmo resultado que a proposta da Vodafone para a situação actual, pelo que se mantém o entendimento disposto no SPD, clarificando-se a questão da deslocalização por motivos não imputáveis à PTC.

[66] No caso de ser garantido pela PTC um acesso activo equivalente o pré-aviso reduz-se para 36 meses.

Assim, o ponto D 26 do SPD será alterado do seguinte modo:

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

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

D 27. Em simultâneo com o pré-aviso referido em D 26, deve a PTC remeter aos operadores beneficiários da ORALL indicação da possibilidade de manter os serviços de desagregação do lacete a partir da central original bem como a informação relevante para a avaliação da viabilidade económica da co-instalação para os novos PA para os quais os lacetes são deslocalizados, incluindo, o código e a designação dos PA de origem, o código e a designação nos novos PA (com a respectiva localização e área de cobertura devidamente georreferenciadas) e/ou de PA existentes para os quais serão deslocalizados lacetes, o número de lacetes a deslocalizar e a respectiva numeração (caso já esteja disponível e, no limite, um ano antes da deslocalização) bem como a data prevista para conclusão da deslocalização.

A PTC considera que embora tenha vindo a fazer todos os esforços para, sempre que viável, manter os serviços de desagregação do lacete a partir da central original[67], tal não poderá nunca ser um ónus que lhe é imposto, não lhe parecendo legítimo ser impedida de efectuar alterações e de modernizar a rede ou alargar o âmbito e cobertura dos serviços prestados, salientando que foi para salvaguardar os operadores beneficiários que foi imposto um pré-aviso de 12 meses.

E sendo a informação sobre o número de lacetes a deslocalizar para um dado PA muito dinâmica[68], a PTC considera completamente desadequado e ineficiente fornecer a informação sobre o número de lacetes e respectiva numeração com um ano de antecedência, face à data prevista para a concretização da deslocalização dos lacetes. Neste sentido, propõe antes remeter aos OPS, sempre que possível com 2 meses de antecedência, a informação sobre o número de lacetes a deslocalizar para o novo PA e respectiva numeração, indicando também a data prevista para a conclusão dos trabalhos de deslocalização.

[67] Que refere ter sido o que tem ocorrido até à data.

[68] Variando quer com a mobilidade dos clientes que se encontram instalados, quer com a eventual reengenharia da solução técnica a adoptar para a criação do novo PA (consequência muitas vezes de imposições de terceiros, como, por exemplo, autorizações camarárias.

A Vodafone defende que a ORALL deverá necessariamente assegurar as condições económicas, de capacidade e de acesso ao PA que não poderão traduzir-se num aumento do custo unitário para as beneficiárias sob pena de as excluir do mercado em resultado do incremento da sua estrutura de custos, que fica mais pesada que a estrutura de custos da oferta retalhista da PTC para os mesmos serviços.

Na sequência do comentário da PTC sobre o ónus imposto sobre si, é de registar que no SPD refere-se a indicação da possibilidade de manter os serviços de desagregação do lacete a partir da central original. Como tal, sendo uma opção da PTC, não constitui um ónus. Outra coisa é a deslocalização de lacetes já desagregados, a qual não deverá ocorrer sem a verificação da possibilidade de acesso, conforme previsto no ponto **D 30** do SPD.

Assegurando-se que lacetes já desagregados não deverão poder ser deslocalizados sem a verificação da possibilidade de acesso alternativo, conforme previsto no ponto **D 30** do SPD, então a informação sobre a numeração dos lacetes a deslocalizar torna-se menos relevante. Recorde-se que esta era importante por dois motivos: assegurar que os OPS não desagregassem, após o pré-aviso, lacetes que, à partida, iam ser deslocalizados e informar os utilizadores finais que o serviço ia ser cessado, caso o OPS optasse por não se co-instalar no PA para onde os lacetes seriam deslocalizados.

Quanto ao número de lacetes a deslocalizar, tal informação é necessária nem que seja para a operacionalização da regra do aviso prévio cujo prazo depende desse elemento. Reconhecendo-se a dificuldade em prever, com exactidão, 12, 36 ou 60 meses antes da efectiva deslocalização, o número de lacetes a deslocalizar e a data para a conclusão dos trabalhos, altera-se o disposto no ponto **D 27** do SPD, passando a indicar:

(a) em conjunto com o pré-aviso: (i) informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes a deslocalizar do PA de origem; (ii) informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes para cada PA de destino; (iii) ano previsto para a deslocalização; e

(b) com 2 meses de antecedência, (i) a informação exacta sobre o número de lacetes a deslocalizar para o novo PA e respectiva numeração, (ii) indicação da data prevista para a conclusão dos trabalhos de deslocalização.

Ao comentário da Vodafone aplica-se o entendimento do ICP-ANACOM já efectuado em relação a comentário semelhante efectuado pela Oni anteriormente apresentado.

Em conclusão, o ponto D 27 passará a ter a seguinte redacção:

Em simultâneo com o pré-aviso referido em D 26, deve a PTC remeter aos operadores beneficiários da ORALL indicação da possibilidade de manter os serviços de desagregação do lacete a partir da central original bem como a informação relevante para a avaliação da viabilidade económica da co-instalação para os novos PA para os quais os lacetes são deslocalizados, incluindo:

- **o código e a designação dos PA de origem,**

- **o código e a designação nos novos PA (com a respectiva localização e área de cobertura devidamente georreferenciadas) e/ou de PA existentes para os quais serão deslocalizados lacetes,**

- **a informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes a deslocalizar do PA de origem,**

- **a informação aproximada – com desvio de ±15% – sobre o número de lacetes para cada PA de destino e**

- **o ano previsto para a deslocalização.**

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

D 28. Caso haja intenções firmes por parte dos operadores em se co-instalarem num novo PA, deve a PT ter em devida consideração o interesse manifestado aquando do dimensionamento do mesmo, incluindo o dimensionamento de eventuais novas condutas (garantindo, sempre, a oferta de fibra escura caso não haja espaço em conduta).

A proposta formulada no SPD no sentido de a PTC ter em conta "*intenções firmes*" por parte dos operadores em se co-instalar em determinado PA não merece a concordância da PTC, salientando aquela empresa, por um lado, a necessidade de se enquadrar juridicamente o conceito de "*intenção firme*"[69] e defendendo, por outro, que o dimensionamento de condutas consubstancia um serviço no âmbito da ORAC, e nunca uma obrigação no âmbito da ORALL. O mesmo tipo de comentário aplica a PTC no que se refere à oferta de fibra escura, que entende não caber no âmbito da ORALL.

Segundo a PTC, a reserva de espaço envolve custos que não podem ser suportados pela PTC sem serem justificados ou contando apenas com uma possível e muito eventual utilização futura de determinado operador.

Ainda neste ponto, a PTC reitera que os PA instalados em armários de rua não estão desenhados nem dimensionados para utilização num regime de partilha de espaço com outros operadores, alertando para os condicionalismos crescentes na instalação de novos armários ou de armários de maiores dimensões no espaço público, por parte das autarquias não podendo por isso a PTC responsabilizar-se por aspectos que lhe são totalmente alheios. Neste contexto, a PTC aponta como única opção a co-instalação remota[70].

A Vodafone considera que a ORALL deve especificar:

[69] Que no entender da PTC não tem qualquer correspondência com um qualquer conceito jurídico-regulatório sendo questionado se será (i) uma declaração de compromisso com assinatura reconhecida, (ii) um contrato promessa celebrado entre a PTC e o OPS, ou (iii) uma reserva feita nos mesmos termos em que se prevê na ORAC, em que existe o pagamento de uma caução ou garantia bancária em caso de pretensão de reserva de espaço. A PTC releva ainda o disposto na ORAC que especifica um compromisso financeiro do beneficiário como contrapartida da reserva de espaço.

[70] Referindo, uma vez mais, a necessidade de se rever a capacidade mínima associada à disponibilização de cabos externos nestas circunstâncias.

(a) de que forma é realizada a consulta às beneficiárias e/ou quando, e em que moldes, é que estas têm que demonstrar o interesse; e

(b) que o prazo de aviso prévio da deslocalização inclui já o tempo de consulta da PTC aos operadores e respectiva resposta.

Adicionalmente, a Vodafone considera que devem ser salvaguardadas as situações em que o operador só demonstra interesse em se co-instalar após a existência do novo PA. Nestes casos – e em moldes semelhantes ao previsto na ORAC – a Vodafone entende que a PTC deveria deixar livre um espaço corresponde a um sub-bastidor de DSLAM e respectivos HDF.

Na sequência da observação da PTC, esclarece-se que por "*intenções firmes*" entende-se uma encomenda ou outro vínculo que responsabilize o operador por custos decorrentes dessa intenção, incorrendo o OPS no custo incremental por si desencadeado com essa encomenda, mesmo que venha a desistir da mesma após iniciados os trabalhos.

O dimensionamento de condutas consubstancia, naturalmente, um serviço no âmbito da ORAC. O que não significa que, ao abrigo da presente deliberação e tendo em conta que a mesma se insere na análise do mercado 4, que inclui a obrigação de acesso a condutas, não se possa impor aqui essa obrigação. O mesmo tipo de entendimento se aplica em relação à oferta de fibra escura. Tal significa que, na ORALL, e no caso de criação de novos PA que envolvam a construção de novas condutas, a PTC deverá referir as regras e procedimentos previstos na ORAC que deverão de ser tidos em conta no dimensionamento de condutas e que disponibilizará fibra escura em condições comerciais (condições essas que o ICP-ANACOM poderá posteriormente analisar nomeadamente para aferir sobre a sua razoabilidade).

No caso de novos PA em armários de rua, caso haja "pedidos firmes" a primeira opção é a co-instalação em armários de maiores dimensões, apenas se aplicando a co-instalação remota – naturalmente, com cabos externos de capacidade inferior aos actualmente previstos na ORALL conforme entendimento anteriormente exposto – caso a PTC apresente fundamentação baseada em recusa de licenciamento por parte das câmaras municipais. A este respeito, como a PTC alerta, existem também "*condicionamentos crescentes na instalação de novos armários*" o que dificulta a co-instalação remota, do ponto de vista dos OPS.

Sobre o comentário da Vodafone relativo à especificação da forma de realização de consulta às beneficiárias e aos prazos de aviso prévio, caberá à PTC definir este procedimento na ORALL, podendo o ICP-ANACOM vir a alterar o processo, caso não seja o mais adequado.

Não se concorda com a proposta da Vodafone de se dever assegurar sempre a co-instalação nas situações em que o operador só demonstra interesse em se co-instalar após a existência do novo PA. Se o OPS não manifestar interesse aquando do pré-aviso, tem de se sujeitar às condições que se vierem a verificar quando esse interesse for manifestado. No limite, caso estejam assegurados os restantes elementos (e.g. acesso a condutas e espaço no repartidor), pode aplicar-se a co-instalação remota.

Neste contexto, **mantém-se o entendimento disposto no ponto D 28 do SPD.**

D 29. Deve a PTC acordar com os operadores beneficiários da ORALL – apresentando para o efeito uma proposta no prazo de 4 meses – o planeamento e as condições técnicas em caso de eventual necessidade de deslocalização de equipamentos (já) co-instalados nas centrais e eventual migração de acessos/clientes, assegurando o mínimo de interrupções de serviço, sem prejuízo para a intervenção desta Autoridade caso não haja acordo entre as partes.

A PTC entende que o ICP-ANACOM deve clarificar se o prazo de 4 meses diz respeito ao tempo decorrido desde o pré-aviso associado à deslocalização de lacetes ou ao período de antecedência relativamente ao início da deslocalização dos lacetes, sendo que para a PTC é mais coerente a última hipótese.

Não obstante, a PTC esclarece que privilegia o estabelecimento de acordos entre os operadores, considerando, contudo, que um prazo máximo de 4 meses para início das conversações é desadequado para deslocalizações com pré-aviso igual ou superior a 36 meses, para o caso de o ICP-ANACOM estar a considerar que tal prazo deve ser contabilizado desde a data de pré-aviso.

A PTC assinala ainda que, na eventualidade de deslocalização de equipamentos já co-instalados por parte de outros operadores, só poderá garantir a existência de condições equivalentes de espaço se o PA de destino for um edifício ou uma sala técnica e não um armário de rua.

A Vodafone alerta para a necessidade de o ICP-ANACOM especificar que os 4 meses referidos na proposta de decisão são adicionais aos indicados aos prazos indicados no ponto D 26, e.g., no caso de uma central com menos de 50 lacetes o prazo passaria a ser de 16 meses em vez de 12 meses.

Esclarece-se que o prazo de 4 meses se refere à definição dos princípios aplicáveis e é contado a partir da data de notificação da deliberação final. Trata-se de uma proposta geral, i.e., independente do PA em concreto de onde, ou para onde, o equipamento é deslocalizado. Eventuais condições específicas, dependentes dos PA em questão, podem ser acordadas posteriormente, com um prazo razoável face à data de deslocalização do equipamento, a acordar, também neste âmbito, entre a PTC e o OPS.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 29 do SPD, com ligeiras adaptações decorrentes do entendimento supra, que se traduzem no seguinte:**

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

princípios gerais e as condições técnicas acordados e ser estabelecidas com 4 meses de antecedência face à data de deslocalização do equipamento.

D 30. Lacetes já desagregados não deverão poder ser deslocalizados sem a verificação da possibilidade de acesso alternativo (i.e., a vontade já manifesta pelo utilizador final deve prevalecer), salvo impedimento forte de ordem técnica ou de optimização da rede, que impeça a manutenção dos lacetes desagregados no PA original e devidamente fundamentado caso a caso junto do operador beneficiário e do ICP-ANACOM que poderá deliberar sobre essas situações.

A PTC começa por salientar que não lhe pode ser imposto o ónus de assegurar a desagregação a partir da central original no caso de deslocalização de lacetes.

A PTC admite não ser possível impedir que, mesmo após o pré-aviso, em relação a centrais onde um operador já está ou venha a estar co-instalado, este opte por continuar o processo de desagregação de lacetes que seriam eventualmente deslocalizados. Neste contexto, no entender da PTC, na data do pré-aviso da deslocalização deverá ser comunicada simultaneamente a respectiva lista de lacetes já desagregados por cada OPS, pois só estes poderiam ser elegíveis para um eventual acesso alternativo. Ou seja, segundo a PTC, os acessos que os OPS venham a desagregar após o pré-aviso, não devem ser elegíveis para um eventual acesso alternativo, uma vez que o OPS já está plenamente informado sobre a evolução da rede da PTC.

A Vodafone defende que o ICP-ANACOM deve especificar que nesta proposta não se inclui, nas possibilidades de acesso alternativo, a oferta Rede ADSL PT e considera que não deveria ser permitida a deslocalização de lacetes já desagregados, por motivos de optimização da rede. No caso de deslocalização de lacetes já desagregados, por impedimento forte de ordem técnica, a Vodafone defende que tal impedimento deverá ser previamente aprovado pelo ICP-ANACOM.

O comentário da PTC seria justificável caso na data do pré-aviso a PTC conseguisse identificar claramente a numeração dos lacetes a deslocalizar ou se estivesse em causa a desactivação do PA, i.e., a deslocalização da totalidade de lacetes do PA. Doutro modo, estar-se-ia a impedir os OPS de desagregar lacetes que continuam ligados ao PA onde se encontram co-instalados, o que não é razoável.

Sobre a posição da Vodafone, entende-se que a oferta "Rede ADSL PT" não constitui um acesso alternativo equivalente, nem para o utilizador final nem para o OPS, devendo ser assegurado, no mínimo, as mesmas condições que já eram oferecidas ao utilizador final.

Acresce que consta já do SPD que a deslocalização de lacetes já desagregados, sem que seja assegurado acesso alternativo, deve ser devidamente fundamentada caso a caso junto do operador beneficiário e do ICP-ANACOM que poderá deliberar sobre essas situações.

Neste contexto, **mantém-se o disposto no ponto D 30 do SPD**.

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

D 31. Deve a PTC, no que diz respeito ao processo de desagregação de lacetes com portabilidade:

- Reduzir o prazo máximo de confirmação da encomenda e agendamento da desagregação por parte dos operadores beneficiários de 4 para 3 dias úteis;
- Definir que a transferência do lacete deve ocorrer no período da janela de portabilidade acordada com o OOL, devendo o pedido de portabilidade do número ser efectuado com, pelo menos, 7 dias úteis de antecedência relativamente à primeira opção de janela proposta, aplicando-se os restantes procedimentos estabelecidos no Anexo 7 da ORALL.

A PTC refere nada ter a opor em relação a esta matéria.

A Sonaecom questiona o objectivo que se pretende atingir com a redução do prazo de confirmação de encomenda, aplicável às beneficiárias, uma vez que na maior parte dos casos, esta confirmação ocorre no dia útil seguinte à recepção da informação da PTC – ou seja a redução proposta não tem, segundo a Sonaecom, qualquer implicação prática.

Entende a Sonaecom que o que seria relevante era a redução do prazo de desagregação de modo a adequar os processos da ORALL à prática do mercado em ofertas e redes concorrentes. Em particular, a Sonaecom entende que não existem impedimentos para que os prazos sejam reduzidos para 3 dias úteis, garantindo assim a competitividade dos processos de activação das ofertas suportadas na ORALL.

A Vodafone considera a redução do prazo para resposta à pré-encomenda de 4 para 3 dias úteis uma alteração favorável para o cliente e para as beneficiárias. Considera, no entanto, que deverá assegurar-se que se mantém o prazo definido para "Não Retorno" (2 dias úteis).

Sobre o sincronismo entre a desagregação do lacete e a portabilidade do número, a Vodafone refere a existência de tratamento discriminatório e não justificado por parte da PTC[71], solicitando que o ICP-ANACOM acautele estes casos, estabelecendo, nomeadamente, penalidades para pedidos de desagregação que não sigam, injustificadamente, uma prioridade cronológica.

Sobre o comentário da Sonaecom, considera-se que, caso na maior parte dos casos a confirmação de encomenda por parte do OPS ocorra no dia útil seguinte à recepção da informação da PTC, tal situação beneficia o utilizador final. No entanto, se no caso da Sonaecom a prática é essa, a mesma pode não ser seguida por outras beneficiárias. Trata-se de uma regra para redução do tempo total de disponibilização do serviço ao utilizador final, não resultando, portanto, numa exigência adicional para o OPS. Aliás, a Vodafone reconhece a bondade desta alteração referindo-se à mesma como sendo favorável para o cliente e para as beneficiárias. Quanto ao prazo definido para "Não Retorno", o mesmo não foi objecto de alteração no SPD.

[71] A Vodafone refere que a PTC dá prioridade à desagregação dos seus lacetes quando esta não ocorre na janela/data agendada, não ocorrendo o mesmo tratamento nos lacetes de outros operadores.

Conforme se justifica detalhadamente no SPD, não se considera proporcional ou adequado a redução do prazo de desagregação.

A questão suscitada pela Vodafone sobre as prioridades dadas pela PTC "*à desagregação dos seus [da PTC] lacetes quando esta não ocorre na janela/data agendada*", não é perceptível, sendo analisada posteriormente, caso haja informação mais detalhada por parte da Vodafone.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 31 do SPD**.

2.2.11. Transporte de sinal

D 32. Deve a PTC eliminar quaisquer restrições à instalação das fibras ópticas dos beneficiários da ORALL por técnicos destes nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC e à utilização de calhas técnicas, por forma a permitir a extensão da fibra óptica dos OPS desde a CVP até ao espaço de co-instalação, devendo incluir as respectivas condições e procedimentos na ORALL, remetendo, ao mesmo tempo, fundamentação para eventuais preços adicionais ao ICP-ANACOM, aquando da publicação da ORALL.

A PTC não concorda com este ponto do SPD, que considera injustificável, desproporcionado e contra-natura, e considera assim inaceitável que seja permitido aos OPS a instalação de fibras ópticas por técnicos seus nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC bem como a utilização de calhas técnicas da PTC ou quaisquer outros trabalhos efectuados fora do seu espaço de co-instalação. Considera a PTC que, dada a sensibilidade dos túneis[72] de cabos conjugada com situações ocorridas no passado[73] que no seu entender traduzem imaturidade e irresponsabilidade dos OPS e/ou entidades por si subcontratadas, não deve ser alterado o actual serviço de transporte de sinal e não deve ser permitido o acesso dos OPS aos seus túneis de cabos.

A Sonaecom revê-se nas considerações incluídas no documento de consulta relativas à posição dos OPS sobre o serviço de transporte de sinal, manifestando que se trata de um serviço ineficiente que acarreta custos elevados e cuja afectação não se encontra devidamente justificada. Neste contexto, a Sonaecom concorda com o procedimento proposto. No entanto, entende que, dadas as características do serviço em questão, o levantamento das restrições à instalação de cabos de fibra óptica não justifica a inclusão de preços adicionais na ORALL.

A Vodafone concorda com esta proposta e a APRITEL e a Oni incluem-na no grupo dos assuntos cujo tratamento no SPD viram com agrado ou satisfação.

[72] Segundo a PTC, a sensibilidade dos túneis de cabos em termos de segurança das redes e serviços de comunicações advém do facto de (i) concentram num ponto único todos os cabos (de cobre e de fibra óptica) que atendem uma determinada zona incluindo cabos de interligação e RNG bem como serviços críticos que a PTC tem de assegurar, (ii) existirem cabos TPC em funcionamento que devem ser particularmente protegidos e devidamente manuseados sob risco de se provocarem avarias de difícil reparação em cabos de elevada capacidade e (iii) ser necessário, ao passar um novo cabo, furar as placas de chumbo que existem nos pontos de entrada nos túneis de cabo e repor o isolamento, tarefa essa que deve ser convenientemente executada por forma a não por em causa a integridade da rede.

[73] E que identifica detalhadamente na sua resposta, referindo em particular casos em que considera ter sido posta em risco a estabilidade das próprias calhas.

Sobre o comentário da PTC, reconhece-se que os túneis de cabos são elementos que revestem alguma sensibilidade na sua rede, tal como o são as suas condutas. No entanto, há que assegurar um compromisso razoável entre a segurança da rede do operador histórico e a eficiência e o custo de acesso a essa mesma rede, que permita uma maior equivalência nas condições de concorrência. A este respeito note-se, por exemplo que a sensibilidade das condutas não impediu que os OPS tenham vindo, através de técnicos próprios ou subcontratados – técnicos estes que, assinale-se, são devidamente credenciados e na maior parte dos casos pertencem às mesmas empresas subcontratadas pela própria PTC –, a instalar cabos nas condutas da PTC, sem qualquer incidente (grave ou não) reportado. Na eventualidade de vir a existir algum problema os responsáveis terão de ressarcir a PTC dos prejuízos causados, constituindo este facto um incentivo suficientemente forte para efectuarem uma intervenção cuidada e responsável. Assinale-se ainda a este respeito que, no termos da ORAC, está previsto que a beneficiária "*obriga-se a contratar e manter permanentemente actualizado um seguro de responsabilidade civil que cubra eventuais danos provocados quer pelos meios instalados quer pelas pessoas ao seu serviço*".

Conforme se referiu no SPD, não se está a dar a possibilidade de os OPS instalarem calhas ou outras infra-estruturas ao longo das centrais da PTC. Apenas se possibilita a extensão dos cabos dos OPS, desde as condutas até ao espaço de co-instalação, utilizando para o efeito as infra-estruturas de que a PTC dispõe nas centrais e que tenham espaço para essa extensão.

Quanto ao comentário da Vodafone, entende-se que a utilização de espaço em infra-estruturas da PTC deve ser remunerada, pelo que se mantém a possibilidade de a PTC remeter, para este serviço, fundamentação para eventuais preços adicionais ao ICP-ANACOM, aquando da publicação da ORALL.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 32 do SPD.**

2.2.12. Ligação de cabo interno e externo

D 33. Deve a PTC introduzir na ORALL um serviço de ligação a módulos não adjacentes, independentemente de se tratar de módulos de um mesmo, ou de diferentes, operadores, apresentando a respectiva fundamentação para os preços ao ICP-ANACOM.

A PTC refere que já disponibiliza uma oferta comercial de interligação de módulos (não adjacentes) pertencentes a um mesmo OPS e co-instalados na mesma central e concorda que tal oferta seja englobada na ORALL.

Já não concorda que seja permitida a interligação de equipamentos/redes de OPS distintos, dentro das suas instalações, alegando que não é objectivo da ORALL a interligação de outros OPS entre si dentro das centrais da PTC. Refere ainda a PTC que na deliberação do ICP-ANACOM sobre a análise ao mercado de "Fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede (incluindo o acesso partilhado ou totalmente desagregado) num local fixo" não é referida qualquer obrigação de introduzir na ORALL um serviço de ligação a módulos não adjacentes de diferentes operadores, que também entende não se enquadrar na Recomendação da Comissão Europeia de 17.12.2007.

A Sonaecom encara como natural a introdução do serviço de ligação a módulos não adjacentes na ORALL, uma vez que o mesmo já é disponibilizado, à margem da ORALL, para efeitos de ligação de módulos não adjacentes do mesmo operador. A Sonaecom defende que deverá ser claro que não poderão ser impostas restrições à utilização deste serviço.

A Vodafone concorda com a presente proposta, não só pela possibilidade de interligação entre módulos do mesmo operador (bastante dispendiosa), mas pela possibilidade de interligação a outros operadores co-localizados na mesma central. Considera ainda que deverão ser detalhadas as diversas possibilidades de interligação (fibra óptica, cabos de cobre, cabos coaxiais, etc.).

Quanto ao comentário da PTC sobre interligação de equipamentos/redes de OPS distintos, dentro das suas instalações, registe-se que já na deliberação do ICP-ANACOM, de 7 de Novembro de 2007, relativa às condições da PRI a vigorar em 2007 e às condições de interligação no interior das centrais da PTC, se encontrava prevista a interligação de OPS co-instalados em edifícios do Grupo PT com outros OPS co-instalados no mesmo edifício.

Não obstante o âmbito da presente deliberação ser distinto (ORALL em vez da PRI e ORCA), o princípio que está em causa na presente deliberação é o mesmo: a maximização da eficiência económica.

Deste modo, a PTC deve incluir na ORALL as condições que actualmente pratica na interligação de módulos (não adjacentes) pertencentes a um mesmo OPS e co-instalados na mesma central, estendendo essas condições também quando esteja em causa a interligação de módulos pertencentes a diferentes OPS, pelo que **se mantém o disposto no ponto D 33 do SPD.**

2.2.13. Condições ambientais na co-instalação em espaço aberto

D 34. Sem prejuízo para um acordo entre as partes, deve a PTC incluir na ORALL as condições aplicáveis à climatização em espaço aberto, devendo seguir os seguintes princípios:

- Os OPS devem indicar à PTC os requisitos ambientais e eventuais necessidades específicas de climatização, após coordenação entre eles;
- A PTC deve apresentar, no prazo de 20 dias úteis, um orçamento global detalhado e orientado para os custos, de acordo com as especificações detalhadas pelos OPS;
- Os OPS devem avaliar, num prazo máximo de 15 dias úteis após a recepção do orçamento da PTC, se aceitam o orçamento proposto, o que, em caso afirmativo, constitui uma encomenda formal;
- Os OPS devem acordar entre si as questões relacionadas com a repartição dos custos sendo que, para todos os efeitos, a PTC cobra a cada OPS o orçamento total dividido pelo número de OPS que formalizaram a encomenda;
- Qualquer OPS que, não se tendo comprometido com a solução proposta, posteriormente venha-se a co-instalar, deverá incorrer, salvo acordo em contrário, no custo relacionado com a instalação da referida solução de climatização, na proporção a

acordar pelos OPS.

Quanto às condições aplicáveis à climatização em espaço aberto, a PTC refere que os procedimentos actualmente seguidos[74] não têm sido objecto de reclamações por parte dos OPS e têm sido bem aceites, propondo, por isso, a respectiva implementação ao abrigo da ORALL, porque se trata de um procedimento já estabilizado entre a PTC e os OPS e menos potenciador de situações de litígio, suscitando no entanto dúvidas sobre a sua legitimidade para proceder à repartição de custos com outros OPS que venham a co-instalar-se após a conclusão dos trabalhos. Contudo, a PTC concorda que sejam estabelecidos prazos de resposta, conforme constam deste ponto do SPD.

Sobre a climatização em espaço aberto, a Sonaecom considera que a coordenação entre os operadores deverá obedecer a um conjunto de regras prévias que deverão estar plasmadas na ORALL e cuja aplicação deverá ser verificada ou mediada pela PTC. A Sonaecom entende que, como proprietária do recurso em questão, deverá caber à PTC a coordenação dos acordos e a participação nas reuniões entre os operadores, no sentido de agilizar a tomada de decisão, nomeadamente através da identificação à partida de eventuais constrangimentos[75].

A Sonaecom destaca como principal aspecto positivo na presente deliberação a necessidade de apresentação do orçamento global detalhado pela PTC. Não obstante, a Sonaecom reclama a necessidade de definição de prazos para resolução de constrangimentos e respectivas compensações, uma vez que, actualmente, é a PTC que define estes prazos e não está sujeita a qualquer tipo de compensação no caso do seu incumprimento.

Outro aspecto que a Sonaecom considera importante solucionar prende-se com os procedimentos relativos a resolução de constrangimentos que não prevêem o envio de orçamentos por parte da PTC, que decorrem de "*necessidade de ampliação do sistema DC identificada pela PT Comunicações*"[76] e que actualmente são facturados aos clientes sem qualquer justificação detalhada sobre as características do constrangimento e das metodologias adoptadas para imputação dos custos aos clientes. A Sonaecom considera que os mesmos princípios de transparência e orientação para os custos presentes nos processos associados à climatização de espaços abertos deverão ser assegurados neste caso.

---

[74] Segundo a PTC, actualmente, sempre que um OPS pretende uma melhoria nas condições de climatização, prestadas num dos locais ocupados por um ou vários OPS, a PTC elabora uma proposta (que inclui orçamento e tempo de execução previstos para realização das obras), submetendo-a à apreciação do OPS que a solicitou. Este, em caso de aceitação da proposta, é responsável pelo pagamento integral dos trabalhos à PTC, podendo, caso o entenda, acordar com outro(s) operador(es) que se encontre(m) no mesmo local a repartição do respectivo custo, na proporção acordada pelas partes beneficiárias. Tal repartição é efectuada directamente pelos OPS entre si, sem intervenção da PTC.
Nestes termos, nenhum outro OPS, para além do que aceitou a proposta da PTC, fica vinculado ao pagamento de qualquer valor, podendo tornar-se, no entanto, beneficiário das melhorias realizadas.

[75] A Sonaecom pretende ainda que fossem identificados na ORALL procedimentos relativos à obtenção de acordo entre as partes e respectiva comparticipação nos custos, designadamente regras relativas à obrigatoriedade de aceitação, por todas as beneficiárias, de requisitos e orçamentações quando estes são aceites por uma maioria simples dos envolvidos. Nos casos em que esta maioria não seja alcançada, a Sonaecom defende que as beneficiárias que mantenham o interesse na melhoria das condições deverão ter a hipótese de as solicitar, incorrendo nos custos respectivos.

[76] Vide Cap. 6 do Anexo 3 da ORALL.

Sobre as condições aplicáveis à climatização em espaço aberto, a Vodafone entende que a deliberação deve contemplar a necessidade de contabilizar no processo de repartição de custos todos os equipamentos da PTC co-instalados no mesmo espaço e que o ICP-ANACOM deve definir o prazo de execução da respectiva climatização por parte da PTC após aceitação do orçamento pelos OPS (defendendo que o referido prazo deverá ser de 20 dias úteis).

Concorda-se com a proposta da PTC que, na sua essência, é similar à constante no SPD. Ou seja, há um OPS (ou vários OPS, caso tenham requisitos semelhantes) que efectua um pedido à PTC, ao que a PTC responde com uma proposta (devendo a resposta, como a PTC reconhece, ter um prazo associado). O(s) OPS avaliam a proposta e é(são) resposável(is) pelo pagamento à PTC. Esse(s) OPS(s), caso o entenda(m), pode(m) acordar com outro(s) operador(es) que se encontre(m) no mesmo local a repartição do respectivo custo.

Sobre a proposta da Sonaecom de dever caber à PTC a coordenação dos acordos e a participação nas reuniões entre os operadores, e uma vez que se trata de matéria que poderá suscitar interesses distintos entre os vários operadores, tendo em conta os diferentes requisitos dos equipamentos que instalam nas centrais da PTC, deverá manter-se a situação actual.

De facto, na deliberação final, manter-se-á este aspecto (apresentação do orçamento global detalhado pela PTC) que a própria Sonaecom refere ser o principal aspecto positivo do ponto **D 35** do SPD.

Conforme referido em relação aos comentários no âmbito do ponto **D 15** do SPD, foram já definidos, e contam da ORALL, os princípios aplicáveis à substituição e à ampliação do sistema DC, que a Sonaecom considera importante solucionar.

No espírito do disposto no SPD, as condições aplicáveis à climatização em espaço aberto dependem do equipamento que é co-instalado. Há equipamentos mais sensíveis às condições ambientais do que outros. Daí se ter previsto que diferentes OPS possam ter diferentes necessidades de climatização, não devendo um dado OPS incorrer em custos adicionais porque as necessidades de um outro OPS são mais exigentes. Assim, os custos de condições específicas, além das garantidas na ORALL, solicitadas por um ou mais OPS devem ser imputados a esse(s) OPS. Tratando-se de soluções não tipificadas, não se considera adequado impor, tal como não se impôs na resolução de constrangimentos nas centrais, um prazo para a execução dos trabalhos, devendo contudo a PTC indicar, aquando do envio do orçamento, o prazo específico de execução dos trabalhos.

Em conclusão, e de forma a acomodar os procedimentos que, segundo a PTC, já são actualmente seguidos nos pedidos de melhoria das condições de climatização por um OPS (mesmo nos casos em que a melhoria seja usufruída por outros OPS), **o disposto no ponto D 34 do SPD é alterado do seguinte modo:**

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

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

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

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

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

2.2.14. Instalação de equipamentos com diferentes tecnologias xDSL

D 35. Deve a PTC incluir na ORALL a possibilidade de utilização, no seu âmbito, de quaisquer tecnologias/plataformas que estejam em conformidade com as normas internacionais aplicáveis definidas no âmbito do ITU-T e/ou ETSI, salvo impedimento de ordem técnica devidamente fundamentado caso a caso, comunicado ao interessado e ao ICP-ANACOM no prazo máximo de 20 dias após o pedido.

A PTC considera ser possível, no âmbito da ORALL, a utilização pelos OPS de quaisquer tecnologias que se suportem em lacetes de cobre e que estejam em conformidade com as normas internacionais aplicáveis definidas no âmbito do ITU-T. No entanto, no caso particular da tecnologia VDSL2, a PTC considera que existem variáveis associadas à própria tecnologia que devem ser ponderadas e acordadas tendo em vista a minimização dos possíveis efeitos nefastos da sua utilização em simultâneo com as restantes tecnologias definidas no âmbito do ITU-T[77].

A PTC informa que não tem, neste momento, planos de introdução da tecnologia VDSL2, sendo a sua principal preocupação manter a integridade de funcionamento das tecnologias actualmente massificadas na rede de cobre. Neste contexto, a PTC considera que se torna fundamental para a utilização da tecnologia VDSL2 no âmbito da ORALL, que o ICP-ANACOM, conjuntamente com todos os operadores interessados, defina uma máscara única, ou seja, defende que deve ser efectuada a selecção de uma única opção de parametrização para efeitos da definição dos planos de frequências para a tecnologia VDSL2.

A Sonaecom acolhe com agrado a alteração proposta, considerando essencial a abertura da ORALL a tecnologias de acesso de maior capacidade do que as actualmente existentes ao nível do SHDSL, bem como a inclusão da Ethernet no leque de serviços suportados nos lacetes desagregados.

[77] Segundo a PTC, a norma ITU-T G.993.2 define, para a tecnologia VDSL2, múltiplos planos de frequências com acentuado impacto na gestão espectral dos cabos de cobre, sendo que a minimização dessas interferências obriga à utilização de um único plano de frequências pelos diversos operadores.

A Sonaecom considera que na decisão final deverão estar descritas medidas complementares no sentido de regular a utilização das novas tecnologias evitando disrupção e avarias nos sistemas existentes.

A Oni e a APRITEL incluem este ponto entre aqueles cujo tratamento no SPD viram com agrado ou satisfação.

A Vodafone concorda com este ponto do SPD. No entanto, entende que deverão ser tidas em consideração questões como a gestão espectral associada às várias tecnologias. Adicionalmente, a Vodafone considera que as normas internacionais referidas devem ter carácter meramente indicativo, propondo o seguinte texto: "*Deve a PTC incluir na ORALL a possibilidade de utilização, no seu âmbito, de quaisquer tecnologias/ plataformas que estejam em conformidade com as normas internacionais aplicáveis definidas, por exemplo, no âmbito do ITU-T e/ou ETSI* (…)".

Concorda-se que deve ser prevista a utilização de um plano de frequências que minimize possíveis interferências com a utilização em simultâneo com as restantes tecnologias definidas no âmbito do ITU-T, a seguir por todos os operadores, incluindo as empresas do Grupo PT.

Sobre o processo para a selecção de uma única opção de parametrização para efeitos da definição dos planos de frequências para a tecnologia VDSL2 proposto pela PTC, considera-se que deverá a PTC promover um acordo com os interessados sobre o tal plano. Na falta de entendimento, o ICP-ANACOM poderá intervir.

Quanto aos comentários da Sonaecom sobre a abertura da ORALL a tecnologias de acesso de maior capacidade, não se impõem limitações à utilização de diferentes tecnologias de acesso, desde que estejam conforme as normas internacionais aplicáveis definidas no âmbito do ITU-T, ETSI ou IEEE (esta última por forma a incluir também a Ethernet). Poderá, contudo, conforme referido atrás, ser necessária a definição de planos de frequência de forma a minimizar interferências.

A sugestão apresentada pela Sonaecom no sentido de evitar a disrupção e avarias nos sistemas existentes encontra-se em linha com o comentário da PTC que levou a equacionar a utilização de um plano de frequências que minimize possíveis interferências na gestão espectral dos cabos de cobre.

A questão das normas internacionais, referida pela Vodafone, será complementada, conforme referido acima, com a inclusão, neste ponto do SPD, das normas do IEEE.

Assim, **o ponto D 35 do SPD passa a ter a seguinte redacção:**

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

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

2.2.15. Desagregação de lacetes não activos e reagendamentos

D 36. A PTC deve desagregar os lacetes não activos na central e na rede local previamente à intervenção nas instalações do cliente.

Segundo a PTC, actualmente, os procedimentos internos de provisão de lacetes não activos que estão implementados já vão no sentido preconizado neste ponto do SPD, sendo que em algumas situações os trabalhos na central são feitos simultaneamente com a intervenção nas instalações do cliente, nomeadamente quando existe um técnico a trabalhar no lacete na central para além do técnico que faz a instalação no cliente.

Neste contexto, a PTC propõe um ajuste no texto do SPD nos seguintes moldes: "*A PTC deve desagregar os lacetes não activos na central e na rede local previamente ou simultaneamente à intervenção nas instalações do cliente*."

A Sonaecom e a Vodafone consideram adequada a implementação do procedimento proposto, já que entendem que o mesmo garante a possibilidade de realização do teste integral do lacete aquando da deslocação do técnico da PTC ao cliente, permitindo validar se a desagregação foi efectuada correctamente e que o serviço contratado pelo cliente fique, de imediato, definido e disponível.

No entanto, a Sonaecom não concorda com o entendimento do ICP-ANACOM sobre a não utilidade da deslocação simultânea dos dois operadores, alegando que já está prevista na ORALL a deslocação do técnico da PTC numa janela temporal específica. Neste contexto, a Sonaecom reitera o seu entendimento de que devem ser minimizadas as perturbações no cliente e considera que para este efeito a informação sobre a janela em que a desagregação será efectuada é insuficiente e desadequada. Assim, considera que o procedimento mais adequado será a comunicação telefónica do técnico da PTC ao OPS, com um período de antecedência específico (preferencialmente 1 hora), a informar da sua deslocação às instalações do cliente.

A Vodafone defende ainda que a PTC deverá passar a incluir, na API ORALL, todos os tipos de lacetes não activos (nomeadamente lacetes tipo C)[78].

Concorda-se com a sugestão da PTC de ajustar o texto de forma a contemplar também as situações em que os trabalhos na central são feitos simultaneamente com a

[78] Segundo a Vodafone, estes lacetes (com necessidade de orçamento para finalização de construção do lacete) não são tratados automaticamente via API uma vez que, após a resposta à elegibilidade, têm um tratamento manual através de um ficheiro *excel* até à fase da desagregação. A Vodafone defende que para este tipo de lacetes, quando o OPS aceite o orçamento e confirme a encomenda, a PTC deverá enviar o detalhe do orçamento ao OPS uma vez que esta informação não está a ser prestada e é somente enviado o valor total da finalização de construção do lacete.

intervenção nas instalações do cliente, uma vez que o relevante é que no momento da intervenção por parte do técnico da própria PTC e/ou da beneficiária este possa, desde logo testar o lacete, o que é assegurado nessas situações.

Sobre o comentário apresentado pela Sonaecom sobre a necessidade de garantir a deslocação simultânea dos dois operadores, entende-se que conhecendo a Sonaecom a janela de intervenção, poderá deslocar-se às instalações do cliente na mesma janela – sendo que, no pior caso, terá de efectuar os trabalhos logo após o término da janela de intervenção. Não obstante, a sugestão da Sonaecom de comunicação, por parte do técnico da PTC ao OPS, com um período de antecedência específico (preferencialmente 1 hora), a informar da sua deslocação, é matéria que poderá ser acordada entre as partes, recomendando-se que esta prática seja seguida.

Em relação à inclusão de todos os tipos de lacetes não activos (nomeadamente lacetes tipo C) na API ORALL, e de a PTC poder não estar a prestar ao OPS informação detalhada sobre o orçamento, o ICP-ANACOM esclarece que solicitará informação à PTC com vista à preparação de uma eventual intervenção.

Em conclusão, de acordo com o entendimento supra, **o ponto D 36 do SPD passa a ser o seguinte:**

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

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

D 37. A PTC deve incluir na ORALL um mecanismo simples e eficiente de reagendamento da desagregação de lacetes não activos para as situações em que a instalação/desagregação não ocorreu.

Sobre este assunto a PTC refere que carece da alteração de procedimentos, eventualmente através da criação de pendências, e correspondentes desenvolvimentos de SI, o que, segundo a PTC, reveste alguma complexidade, atendendo não só à necessidade de criar e validar as pendências em SI, como também à necessidade de coordenar os reagendamentos entre a PTC, o OPS e o cliente final, e ainda de facturar o OPS pelos custos em que a PTC incorre por segundas deslocações ao cliente, imputáveis ao OPS.

Releva também a PTC que um reagendamento por motivos imputáveis ao OPS (ou ao seu cliente) implica a reserva de recursos enquanto aguarda o reagendamento, que poderá nunca vir a concretizar-se. Assim, a ser implementado um processo de reagendamento, a PTC defende que terá de ser previsto um número limite de tentativas de reagendamento, bem como um prazo máximo para os OPS efectuarem tal solicitação.

Neste contexto, a PTC reitera a necessidade de avaliar os custos de implementação da solução preconizada neste ponto do SPD antes da tomada de uma decisão final sobre a matéria, *vis-a-vis* a relevância do benefício resultante para todas as partes envolvidas[79].

A PTC acrescenta ainda que, também no que respeita a mecanismos simples e eficientes de minimizar o número de falhas de desagregação de lacetes não activos, implementou um procedimento, habitualmente designado por "cliente ausente", em que o OPS disponibiliza um contacto para o qual o técnico da PTC liga, durante o processo de desagregação de um lacete não activo, em caso de impossibilidade de acesso às instalações do cliente final. Segundo a PTC, este processo traduziu-se numa redução substancial do número de fornecimento de lacetes encerrados com o motivo "Casa Fechada/Cliente Ausente", sendo que, neste momento, a maioria das desagregações fechadas com este motivo resultam do facto de os OPS não conseguirem desbloquear a situação junto do cliente final, pelo que, no entender da PTC terão de, nestes casos, reiniciar o processo.

A Vodafone considera positiva esta proposta de decisão mas defende que:

(a) sempre que a desagregação de um lacete não activo não ocorra na janela escolhida por motivo imputável à PTC esta deve assegurar essa desagregação na janela imediatamente seguinte à previamente agendada;

(b) a ORALL deve conter um mecanismo de compensação em favor da beneficiária nos casos de incumprimento pela PTC da janela acordada para a desagregação, dadas as consequências negativas para a beneficiária (quer económicas quer em termos de satisfação do seu cliente).

A Vodafone alerta ainda para a necessidade de se concretizarem alguns conceitos que considera vagos (e.g. mecanismo "simples" e "eficiente") propondo a definição de algumas linhas de orientação, para que tal obrigação se torne exequível o mais rapidamente possível.

A Vodafone defende que o procedimento actual de instalação de lacetes não activos deve ser revisto no sentido de reduzir a morosidade do processo[80], através da redução do número de intervenções de forma a evitar a necessidade da presença do cliente em dois momentos/dias distintos para finalizar a instalação do lacete. Propõe assim a Vodafone que seja incluído na ORALL um serviço que designa de "Trabalho de Campo Completo" que permita optimizar custos, reduzir o tempo necessário para a prestação do serviço, melhorar significativamente a satisfação dos clientes com o processo e

[79] Recorda ainda que implementou um procedimento através do qual o técnico da PTC contacta o OPS em caso de impossibilidade de acesso às instalações do cliente durante o processo de desagregação de lacetes não activos e que, no seu entender, reduziu muito substancialmente as situações de processos fechados por essa circunstância.

[80] Segundo a Vodafone, o processo actual origina 2 períodos de instalação desfasados no tempo, com agendamentos distintos para o cliente e obrigando à sua presença no local de instalação (em 2 janelas de 4 horas), frequentemente em dias consecutivos, uma vez que após o *Field Service* inicial realizado pela PTC, um técnico da Vodafone desloca-se às instalações do cliente para finalizar os trabalhos.
Tal ocorre, segundo a Vodafone, porque a PTC deixa o lacete no quadro geral do edifício (QGE) devendo, posteriormente, a Vodafone proceder à sua ligação no QGE verificando nas instalações do cliente se o lacete está devidamente ligado.

consequentemente dinamizar a concorrência[81]. A Vodafone declara que tal serviço não é mais do que aquele que os técnicos da PTC efectuam para a oferta de serviços retalhistas da PTC (Meo e Sapo).

O que se pretende é que, nas situações em que a desagregação não ocorreu, quer por motivos imputáveis à PTC, quer por motivos imputáveis ao OPS ou ao utilizador final, o processo não volte ao início (i.e., ao pedido de viabilidade), com as ineficiências daí decorrentes – nomeadamente em termos de tempo e de recursos desnecessariamente afectados. Para que o processo seja mais simples, admite-se apenas que possa ser assegurado um único reagendamento por motivos (de não desagregação) imputáveis ao OPS ou ao utilizador final. Não se define qualquer limite a reagendamentos por não desagregações decorrentes de motivos imputáveis à PTC. O prazo máximo para efectuar o reagendamento é de 5 dias úteis (por forma a poder ser acordada nova janela com o utilizador final), devendo o mesmo ser efectuado o mais rapidamente possível.

A desagregação na janela imediatamente seguinte à previamente agendada, defendida pela Vodafone, poderá não ser sempre possível, nomeadamente caso o utilizador final não possa estar nas suas instalações nessa janela.

As linhas de orientação que se podem adiantar, neste momento, são as genéricas que foram adiantadas no SPD (i.e., simples e eficiente), sendo que a proposta que vier a ser efectuada pela PTC e incluída na ORALL poderá ser posteriormente objecto de alteração por parte do ICP-ANACOM.

Sobre a referência da PTC a que teria de efectuar, entre outros, desenvolvimentos no SI de forma a poder facturar o OPS pelos custos em que incorre por segundas deslocações ao cliente imputáveis ao OPS, assinala-se que a PTC deve prever também o pagamento ao OPS por deslocações deste ao cliente quando a PTC não se deslocou, por motivos a si imputáveis.

Sobre as restantes propostas da Vodafone de revisão do procedimento actual de instalação de lacetes não activos, remete-se para o entendimento relativamente ao ponto **D 36**.

Neste contexto, **o ponto D 37 é alterado do seguinte modo:**

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

[81] A Vodafone informa que já apresentou tal proposta à PTC não tendo ainda obtido resposta.

2.2.16. Testes das características de transmissão

D 38. A PTC deve alterar o prazo para que os OPS remetam à PTC os resultados do teste, de 10 dias úteis para 15 dias úteis.

A PTC refere nada ter a opor em relação a esta proposta.

A Sonaecom considera que a definição de um prazo de 15 dias para o envio dos resultados do teste, após a desagregação dos lacetes, é desproporcionada e entende que não faz sentido impedir o envio dessa informação num momento posterior, na medida em que o atraso nunca prejudica a PTC (já que os valores de um dado lacete não melhoram com o tempo) e apenas salvaguarda os interesses dos clientes que são servidos por esses lacetes.

Neste contexto, a Sonaecom defende que o ICP-ANACOM deve assegurar que, nos casos em que exista um vazio sobre medidas de referência para os parques de lacetes das beneficiárias, deverá ser possível o envio das medidas actuais dos lacetes de modo a garantir que os clientes não sejam prejudicados. Defende ainda a Sonaecom que, quando ocorrer a alteração de um nível de serviço para outro num determinado lacete (e.g., do parque básico para o *Premium*), deve ser assegurada a possibilidade de ser efectuada a actualização (ou primeiro envio) das medições que servirão de referência para a reposição de serviço em situações de avaria.

Ainda no âmbito dos testes, a Sonaecom salienta que não é possível efectuar remotamente um conjunto considerável de testes especificados no anexo 9 da ORALL, defendendo que importa garantir a obrigatoriedade dos mesmos. Acresce que, segundo a Sonaecom, a tabela 9.3 do mesmo Anexo, que indica débitos para cada uma das tecnologias em função da atenuação limite na frequência de referência, carece de actualização uma vez que no seu entender é necessário rever e corrigir os objectivos de performance para as diferentes tecnologias, citando o exemplo do ADSL2+. A Sonaecom propõe ainda que o significado e o grau de aplicabilidade dos limites de atenuação da referida tabela sejam clarificados, nos seguintes termos:

(a) Os valores de desempenho são obtidos para o ruído tipo B, isto é, num cenário de implementação de média densidade DSL em coexistência com muitos outros sistemas potencialmente incompatíveis, sendo que na rede haverá circunstâncias específicas onde os padrões de ruído se aproximam de condições mais favoráveis à utilização de ADSL.

(b) A recomendação ETSI original identifica objectivos de desempenho (débitos mínimos) e não débitos máximos/*limites* conforme definidos na ORALL.

(c) Na recomendação original existe separação dos objectivos de desempenho entre diferentes tipos de tecnologia na família ADSL (e.g., ADSLoPOTS/ISDN).

A Vodafone concorda com a proposta apresentada no SPD.

Contrariamente à posição da Sonaecom, não se considera desproporcionada esta medida. Não podem os OPS exigir prazos reduzidos para que a PTC execute diversas

actividades, não se querendo comprometer também com prazos. Note-se que o que se está a propor é mais benéfico para os OPS do que o actualmente previsto na ORALL, incrementando-se o prazo de resposta em 50%.

A proposta da Sonaecom de possibilitar o envio das medidas actuais dos lacetes quando existir um vazio sobre medidas de referência para os parques de lacetes das beneficiárias, seria contrário ao que se encontra definido na ORALL e que as próprias beneficiárias deveriam estar a cumprir. Sem prejuízo, considera-se razoável possibilitar o envio dos resultados do teste aquando da alteração de um nível de serviço para outro num determinado lacete, uma vez que, na prática, se trata de um lacete que exige, perante o utilizador final, maiores preocupações com a qualidade e, assim, também exige, aquando da reparação de avarias, uma resolução para os níveis que estavam sendo assegurados.

Não é totalmente claro a que é que a Sonaecom se refere quando salienta que não é possível efectuar remotamente um conjunto considerável de testes especificados no anexo 9 da ORALL, nem se percebe de que forma sugere a Sonaecom que a Tabela 9.3 do Anexo 9 da ORALL seja alterada.

Neste contexto, **mantém-se o disposto no ponto D 38 do SPD, avaliando-se o mesmo em conjunto com o ponto seguinte e acrescentando-se que os resultados do teste também podem ser enviados 15 dias úteis após a alteração de um nível de serviço para outro num determinado lacete, ou seja:**

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

D 39. A PTC deve aceitar os resultados dos testes efectuados pelos OPS, não devendo impor restrições injustificadas aos respectivos métodos de medição, salvo objecções devidamente fundamentada.

A PTC refere que existem várias metodologias para a realização de medidas de atenuação[82], sendo que utiliza:

(a) Medidas eléctricas e medidas SELT (em locais onde tem instalado os respectivos módulos de medida) no caso de lacetes sem serviços suportados em ADSL;

(b) Medidas eléctricas e medidas DELT no caso de lacetes com serviços suportados em ADSL.

Ainda que sejam normalizadas, as medidas DELT variam tipicamente, segundo a PTC, com o fornecedor de DSLAM e respectivas versões de *software*, bem como com o modelo de CPE e respectivas versões de *software*. Por outro lado, salienta a PTC que a atenuação calculada com base em medidas eléctricas (estando associada a uma

[82] Nomeadamente, medidas eléctricas, medidas DELT (*Dual Ended Line Testing*) e medidas SELT (*Single Ended Line Testing*). Apenas as medidas DELT estão normalizadas (UIT G.992.3).

frequência de referência) não é comparável com as medidas DELT e SELT (envolvendo todo o espectro de transmissão do serviço).

De facto, a PTC afirma ter efectuado com um OPS um conjunto de acções em lacetes activos, com vista a aferir a coerência entre os sistemas e metodologias de medida dos dois operadores. Os valores medidos (através da metodologia de medidas DELT) pelos dois operadores variaram, em alguns lacetes, significativamente, atingindo num caso mais de 7 dB de diferença.

Assim, a PTC considera que não estão reunidas as condições para garantir uma comparação fiável entre os resultados das medidas efectuadas pelos diferentes operadores, já que nas várias análises comparativas efectuadas identificou diferenças significativas.

No entanto, a PTC menciona que poderá continuar a registar todas as medidas enviadas pelos OPS nos 15 dias úteis seguintes à desagregação do lacete, servindo as mesmas apenas como referência para análise comparativa com as medidas enviadas pelo OPS aquando da participação de uma avaria.

A Vodafone concorda com o SPD.

Sobre o comentário da PTC de poder continuar a registar todas as medidas enviadas pelos OPS nos 15 dias úteis seguintes à desagregação do lacete, entende-se que, ou recebe e aceita as medidas dos OPS desde que efectuadas segundo a metodologia de medidas DELT ou então deve medir, antes de desagregar o lacete, a atenuação do mesmo e enviar essas medidas ao OPS, identificando a metodologia de medida. E deve também remeter as mesmas medidas, imediatamente após a reparação das avarias.

Doutro modo, caso a PTC não aceitasse quaisquer medidas efectuadas pelos OPS, mesmo utilizando a metodologia "recomendável", então não existiriam quaisquer garantias da manutenção dos valores originais após acções de reparação ou manutenção – conforme ponto **D 40** do SPD. Tal não é razoável.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 39 do SPD, acrescentando-se a possibilidade de acordo em contrário (por exemplo, a PTC e o OPS acordarem em ser a PTC a efectuar as medidas ao lacete) e que a metodologia de medida deve ser a metodologia DELT, ou seja:**

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

D 40. A PTC deve assegurar, no mínimo, aquando da reposição do lacete após operações de reparação ou manutenção, os níveis transmitidos pelos OPS aquando do envio dos resultados do teste.

Pelo exposto no ponto anterior, a PTC defende que as medidas enviadas pelos OPS nos dias seguintes à desagregação do lacete devem servir apenas como referência na análise de uma avaria, e entende que não pode estar vinculada às mesmas, uma vez que não é

possível uma comparação fiável entre os resultados das medidas efectuadas pelos diferentes operadores.

O SPD tem a concordância da Vodafone desde que a verificação adicional deste(s) parâmetro(s) pelo OPS não colida com a obrigação de a PTC verificar os parâmetros de qualidade do lacete por si identificados a propósito do ponto D 4 em qualquer altura.

Acresce que, no entender da Vodafone, a PTC deverá acordar com o OPS um sistema ou meio de transmissão dos parâmetros que os OPS definem para aceitação do lacete na desagregação.

A Vodafone defende ainda que deve manter-se a obrigação da PTC assegurar os parâmetros de qualidade referidos e que deve ser estabelecida a variação máxima admitida entre o valor aquando da reposição do lacete após operações de reparação ou manutenção e o valor comunicado pelo OPS aquando do envio dos resultados do teste (na desagregação), propondo que o valor após reparação ou manutenção não possa variar em mais que 1% face ao valor comunicado pelo OPS.

Sobre o comentário da PTC, vide entendimento relativo ao ponto anterior. Se a PTC entende que não é possível uma comparação fiável entre os resultados das medidas efectuadas pelos diferentes operadores, então deve, ela própria, efectuar tais medições antes da desagregação, garantindo os mesmos níveis aquando da reparação de avarias. Caso contrário, deve aceitar as medidas dos OPS e garantir os mesmos níveis aquando da reparação de avarias.

Concorda-se com o comentário da Vodafone de que a PTC deverá acordar com o OPS um sistema ou meio de transmissão dos parâmetros que os OPS definem para aceitação do lacete na desagregação.

O comentário da Vodafone de que considera que a PTC deve verificar os parâmetros de qualidade do lacete em qualquer altura não é totalmente claro, entendendo-se que não é razoável impor este tipo de obrigação. A PTC deve verificar os parâmetros de qualidade do lacete em caso de uma avaria reportada e não a todo e qualquer momento.

A proposta da Vodafone é menos exigente do que aquela que se definiu no SPD: assegurar, no mínimo, o nível transmitido pelo OPS é mais favorável para este do que permitir um nível, no máximo, 1% superior a esse nível. Além do mais, para níveis da ordem de grandeza em causa (e.g. 30 dB), 1% não tem qualquer impacto.

Tudo visto e ponderado, **mantém-se o disposto no ponto D 40 do SPD, acrescentando-se que a PTC deve também remeter o resultado das medidas após a reparação de uma avaria. Assim, o ponto D 40 do SPD é ajustado da seguinte forma:**

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

2.3. Fundamentação dos preços e custos e ressarcimento dos custos

Atendendo ao disposto nas secções anteriores, e sem prejuízo para o já referido em relação à fundamentação dos preços e custos e ressarcimento dos custos, considera-se que:

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

2.4. Outros comentários

2.4.1. Intervenções conjuntas, avarias indevidas, pendências de cliente e reincidência de avarias

A Vodafone defende que, no âmbito da definição dos níveis de qualidade de serviço, o ICP-ANACOM deve considerar a figura da intervenção conjunta e as condições da sua prestação (procedimentos de operação, manutenção e gestão) que devem ser definidas e explicitadas na nova ORALL, devendo ser estipulados os parâmetros para a sua marcação.

A Oni mantém as suas preocupações com a metodologia de tratamento de avarias e refere aguardar com expectativa o SPD específico que terá como objecto as intervenções conjuntas, lamentando que este tema não seja já abordado na presente oportunidade.

Para a Oni, a ORALL deverá prever um procedimento para intervenções conjuntas que se revelam necessárias em situações de avarias em que a responsabilidade não é evidente. Segundo a Oni, na ausência de tal procedimento tem sido difícil resolver de forma eficiente as avarias mais complexas, uma vez que nem sempre é possível garantir a melhor colaboração entre a PTC e o OPS durante as intervenções no terreno.

A Oni e a Sonaecom destacam a forma como a PTC trata as avarias, em particular o facto de fechar a avaria sempre que considera que existe uma "pendência de cliente" – nestes casos, para o mesmo incidente existem várias avarias registadas no sistema da PTC enquanto existe apenas uma avaria no sistema dos OPS, o que resulta em níveis de serviço medidos pela PTC e pelos OPS completamente diferentes. Assim, a Oni e a Sonaecom consideram fundamental a definição de uma metodologia coerente, a seguir pela PTC e pelo OPS, que permita reflectir nos indicadores de tratamento de avarias o real impacto no cliente final, nomeadamente mantendo as avarias abertas até à sua completa resolução e atribuindo de forma clara as responsabilidades pelos tempos das várias fases de resolução quer à PTC quer ao OPS beneficiário. A Sonaecom defende também a introdução de compensações por situações de falsa pendência de cliente.

A Vodafone alega, por seu lado, que a reposição de serviço pela PTC não baseada apenas em testes de continuidade não assegura a correcta reposição do serviço, dando origem a avarias reincidentes.

No caso das "avarias indevidas" em que a PTC alegadamente acaba por verificar que eram da responsabilidade do cliente, as quais são cobradas ao OPS sem que a PTC apresente qualquer documentação justificativa daquela classificação, a Oni entende que é razoável e defensável que tal documentação passe a ser prevista na ORALL, de forma a evitarem-se disputas recorrentes entre a PTC e os OPS beneficiários e a garantir-se a transparência do processo. A Vodafone também refere dificuldades no reembolso de valores indevidamente cobrados a título de avarias incorrectamente classificadas como da sua responsabilidade.

Também a APRITEL considera que esta temática é crítica para a adequada operacionalização da ORALL e também das restantes ofertas de referência, esperando que o anunciado SPD específico a apresentar na sequência da auditoria aos indicadores de qualidade de serviço seja colocado em consulta pública a muito curto prazo e que as suas propostas sejam tidas em conta pelo ICP-ANACOM.

A Vodafone destaca como questão preocupante a reincidência de avarias num mesmo lacete que provocam a degradação contínua na qualidade do serviço prestado ao cliente. Alega a Vodafone que, em algumas situações, o cliente final acaba por denunciar o contrato com o OPS, originando perdas colaterais muito para além do serviço prestado no lacete em causa, sem que haja qualquer compensação ao beneficiário da oferta uma vez que a disponibilidade da totalidade do parque de lacetes não foi afectada. Neste contexto, releva a Vodafone a necessidade de: (i) o restabelecimento do serviço ser validado e confirmado pelo OPS num dado prazo, (ii) o tempo de resolução ser contado desde a primeira abertura de avaria, (iii) haver a possibilidade de o OPS, por sua iniciativa, solicitar intervenções conjuntas sem necessidade de abertura de nova avaria e (iv) ser criado um conceito de "garantia de reparações".

Ainda sobre esta matéria, a Vodafone destaca a necessidade de se determinar com rigor a hora de resolução de avarias (não usando a apresentada nos e-mails) e os critérios de contabilização dos respectivos tempos e de atribuição de responsabilidades de cada uma das partes, sendo que defende que o restabelecimento completo do serviço deve ser validade e confirmado pelo OPS sob pena de o problema persistir e entretanto a avaria ter sido considerada como resolvida.

A Sonaecom também releva os aspectos relacionados com a necessidade de regulamentar a figura das intervenções conjuntas, nomeadamente em termos de janelas de agendamento e respectivos prazos, compensações por incumprimento, cobertura geográfica e repartição de custos e responsabilidades.

A Vodafone e a Sonaecom salientam ainda a necessidade de todo o processo de resolução de avarias e contabilização dos respectivos tempos se desenvolver através de sistema próprio para o efeito (API), tendo em conta as necessidades dos OPS e a evolução dos processos da ORALL.

Conforme referido no SPD, estas matérias que foram também objecto de auditoria terão a melhor atenção, estando prevista a submissão para consulta a curto prazo de um sentido provável de decisão. Assim, questões como as intervenções conjuntas, a contabilização dos prazos de fornecimento ou reposição de serviços, a uniformização dos procedimentos de tratamento de avarias e a melhoria geral da eficiência dos processos de fornecimento e reposição de serviços serão analisados nessa sede.

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

A Vodafone refere que as rejeições por morada incorrecta consistem numa prática vantajosa para a PTC dado que as múltiplas intervenções envolvidas podem-se arrastar por diversos dias e prejudicar a imagem dos OPS.

A Vodafone entende assim que a ORALL deverá conter mecanismos que permitam eliminar a rejeição por morada incorrecta, em particular através da definição de fontes de informação de referência que terão que ser obrigatoriamente aceites – base de dados dos CTT, morada que consta da factura da PTC do cliente e disponibilização de acesso à base de dados do Ministério da Administração Interna.

Não obstante a existência de um procedimento acordado entre a PTC e a Vodafone para encaminhamento, através de ficheiro semanal de situações mais complexas, a Vodafone refere que não tem obtido resposta às questões colocadas. Assim, propõe que a ORALL contemple o referido procedimento, com um SLA associado, considerando ser fundamental que estas situações possam ser geridas através dos interfaces de atendimento, aos quais os OPS devem poder recorrer sempre, para resolver de forma mais célere estes casos e em conjunto identificar a melhor forma de colocar a informação/identificar a localização para a instalação.

A Vodafone propõe ainda que a PTC assegure um tratamento manual de todos os casos com problemas de morada e que os mesmos não sejam rejeitados mas antes seja indicada ao OPS a morada na sua aplicação solicitando confirmação.

A Vodafone considera inaceitável que o ICP-ANACOM não tome qualquer iniciativa no sentido de desbloquear uma situação que provoca constrangimentos e dificulta a normal execução da presente oferta de referência, sobretudo quando reconhece que já lhe foi dado conhecimento do número bastante significativo de insucessos na desagregação dos lacetes justificado pela ausência de sincronismo desta informação relevante. Entende ainda como inadequado e insuficiente que, para a resolução desta questão, o ICP-ANACOM tenha reiterado à PTC que envide todos os esforços necessários para colaborar com os operadores.

Os resultados da análise desta matéria foram oportunamente transmitidos à Vodafone considerando-se que, para já e na falta de informação adicional, o assunto não carece de análise complementar. Sobre esta matéria vide ainda a secção 4.4.2. do SPD.

2.4.3. Preços

A Vodafone reitera a necessidade de o ICP-ANACOM reavaliar os preços da ORALL, alegando que o processo de desagregação de lacete é composto por um conjunto de

serviços regulados pelo ICP-ANACOM com custos acentuados que, no seu entender, não estão a ser tidos em consideração no SPD.

Sobre a análise dos preços da ORALL, a Vodafone alerta ainda para a necessidade de se ter em conta, nomeadamente, que muitos dos custos incorridos pela PTC no desenvolvimento da rede estarão relacionados com a necessidade de a empresa disponibilizar os seus próprios serviços (e.g. MEO), pelo que esta componente deve ser expurgada aquando da análise da orientação dos preços para os custos bem como eventuais encargos relativos a reavaliações de rede efectuadas pela PTC[83] e programas de reestruturação de efectivos.

A Vodafone evidencia também os diversos custos em que incorre no âmbito da ORALL e sobre as comparações internacionais considera que este ponto deveria ser revisto no sentido de ter em conta diversos factores, nomeadamente, o rendimento médio corrigido (por impostos e custo de vida) em cada país da UE, os preços médios de instalação/manutenção de lacetes na UE, que diverge entre os países, e o preço dos serviços.

A Vodafone apresenta alguns valores de instalação de lacetes activos e não activos, por forma a concluir que o preço de instalação em Portugal é excessivo.

A APRITEL e a Oni discordam do entendimento do ICP-ANACOM de não rever os preços da ORALL, alegando que:

(a) o regulador nacional deve ter por objectivo colocar o mercado de comunicações electrónicas ao nível das melhores práticas europeias e não apenas da média da UE (aspecto também relevado pela Sonaecom que cita o exemplo espanhol);

(b) a análise das margens grossistas, tendo em conta os preços praticados pelos Estados-Membros que constituem as melhores práticas na UE, permite concluir que as ineficiências internas da PTC estão a ser passadas para os OPS beneficiários através de preços da ORALL comparativamente elevados; e

(c) o ICP-ANACOM deve considerar na sua análise a soma dos serviços com preços por si regulados que os OPS beneficiários devem adquirir à PTC durante o processo de desagregação do lacete até que o mesmo esteja disponível para o cliente e não somente proceder à comparação isolada da mensalidade e da instalação do lacete.

A Sonaecom manifesta surpresa pelo facto de a decisão não prever qualquer redução de preços quer ao nível da mensalidade do lacete, quer ao nível da co-instalação na central, considerando indispensável a sua revisão. Defende ainda dever analisar-se uma evolução da estrutura de preços visando nomeadamente uma distribuição de custos fixos ao longo do tempo, com o objectivo de obter uma redução das crescentes barreiras à entrada decorrentes de pontos de agregação com mercados potenciais cada vez menores.

[83] A Vodafone não considera aceitável que os OPS possam ter que ressarcir, novamente, a PTC pela disponibilização de uma mesma rede.

A Soanecom refere-se detalhadamente aos custos de aluguer de espaços e energia e cita ainda os preços do procedimento relativo a alterações de posição do HDF, não previsto na ORALL.

A APRITEL insiste igualmente na revisão dos preços de energia.

O ICP-ANACOM regista que nenhum operador apresentou comparações exaustivas que fundamentem as alegações.

Existem referências nos comentários da Vodafone a incluir nas comparações de preços "*o rendimento médio corrigido (por impostos e custo de vida)*", o que nada tem a ver com o princípio da orientação dos preços aos custos.

De acordo com informação de Setembro de 2009, recolhida pela *Cullen International*, o preço em Portugal encontra-se: 4% abaixo da média da União Europeia (UE15) no que diz respeito à mensalidade, 11% abaixo da média no que diz respeito à instalação de lacetes activos e entre 3% e 14% na instalação de lacetes não activos[84]. Ou seja, não se pode concluir que, de um modo geral, os preços da mensalidade e instalação de um acesso desagregado em Portugal comparam desfavoravelmente com a média europeia. Sem prejuízo, refira-se que em mercados em que as economias de escala são maiores e o nível de concorrência é maior o ICP-ANACOM tem como abordagem seguir as melhores práticas.

Relativamente aos restantes serviços, além dos argumentos explicitados na secção 4.4.12 do SPD, refira-se que os respectivos custos são sobretudo constituídos por mão-de-obra (cujo custo unitário tem vindo a aumentar ao longo dos anos) e de custos de material – que para o tipo de material em causa não será expectável a existência de reduções significativas. Poderão, eventualmente, os serviços estar a ser prestados de forma mais eficiente (tempos de execução mais reduzidos), que possam contribuir para a redução do custo total. Tal análise é, no entanto, muito complexa, não tendo o ICP-ANACOM informação suficiente para emitir de momento juízos de valor em relação à evolução destes tempos de execução.

Acresce que, segundo informação transmitida anteriormente por um dos OPS, 87% dos custos mensais incorridos pelos OPS com a PTC no âmbito da ORALL devem-se à mensalidade do lacete local e entre 69 e 85% dos custos não recorrentes deviam-se à instalação do lacete local (respectivamente activo e não activo tipo A). Ou seja, os outros custos, em termos médios e relativos, são pouco relevantes, sendo que reduções marginais nos mesmos têm um impacte muito reduzido no custo total incorrido pelo OPS com a ORALL.

2.4.4. Necessidade de recorrer a lacetes não activos

A Vodafone afirma recorrer à desagregação de lacetes não activos para colmatar dificuldades de desagregação de lacetes activos com portabilidade associada, o que se traduz num custo acrescido para a empresa. Segundo a Vodafone, um lacete não activo está a ser entregue com maior brevidade do que um lacete activo com portabilidade

[84] Utilizou-se o preço dos lacetes não activos Tipo B como valor máximo de instalação para Portugal.

associada (em que há prazos na portabilidade a cumprir) e permite obviar a situações de cortes de serviço quando a portabilidade ou a desagregação não ocorram.

Assim, a Vodafone considera que deverá ser assegurado que um lacete activo com portabilidade cuja desagregação não é efectuada no período agendado seja efectuado na janela imediatamente seguinte para minimizar o tempo de quebra de serviço prestado ao cliente, e propõe adicionalmente, e de forma a reduzir os custos associados a esta prática, que o preço de desagregação dos lacetes não activos deverá ser equivalente ao preço de desagregação dos lacetes activos.

A Sonaecom releva por outro lado a necessidade de rever a duração do processo de desagregação de lacetes não activos (entre 14 e 22 dias úteis, em função do tipo de lacete não activo), propondo que o prazo de desagregação destes lacetes seja não superior a 7 dias (corridos).

Esta matéria foi analisada na secção 4.4.6 do SPD.

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

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

Ou seja, admitia-se que a solução para eventuais desagregações incorrectas por motivos não imputáveis à PTC pudesse passar pela implementação de um reencaminhamento temporário de chamadas, já anteriormente proposto pelos OPS. No caso de desagregações incorrectas por motivos imputáveis à PTC julga-se que o nível da compensação é suficiente para maximizar a celeridade do processo. Verifica-se que a Vodafone nada diz a respeito desta solução, propondo que a desagregação/portabilidade seja efectuada na janela imediatamente seguinte para minimizar o tempo de quebra de serviço prestada ao cliente.

Acresce que o preço de desagregação dos lacetes não activos não poderá ser equivalente ao preço de desagregação dos lacetes activos uma vez que os custos associados à desagregação de cada um são distintos.

2.4.5. Acessos redundantes a centrais

A Oni defende que deveria ser incluída na ORALL a possibilidade de acesso redundante a centrais por meio de caixas de visita independentes, fisicamente separadas e a partir das quais existam caminhos de cabos fisicamente separados para entrada nas centrais, alegando a utilização da ORALL para a prestação de serviços com elevados requisitos de qualidade e disponibilidade aos clientes finais dos segmentos de mercado em que a Oni actua, sendo necessário garantir redundância na interligação entre a rede da Oni e as centrais da PTC para esse fim.

Os OPS podem já: (a) utilizar uma caixa de visita permanente da PTC, caso exista alguma com espaço disponível próxima da central; (b) utilizar uma caixa de visita permanente multi-operador; (c) estender os seus próprios cabos de fibra óptica até ao espaço de co-instalação. Julga-se que este leque de opções é suficiente e razoável. Não se pode obrigar a PTC a construir caixas de visita permanente adicionais para satisfazer esta necessidade de um único operador.

2.4.6. Constrangimentos

A APRITEL considera que o SPD analisa poucos aspectos relacionados com constrangimentos associados à co-instalação e relembra aspectos que considera relevantes e sobre os quais apresentou propostas que lamenta o SPD não ter tratado de forma satisfatória. Trata-se, nomeadamente:

(a) da informação sobre constrangimentos em centrais, entendendo a APRITEL que a lista de constrangimentos deve abranger todas as centrais para as quais a PTC já fez um levantamento de constrangimentos, mesmo que ainda não tenham operadores co-instalados e incluir informação sobre a disponibilidade e tipo de espaço para a co-instalação e sobre a existência de operadores co-instalados e novos pedidos de co-instalação;

(b) dos constrangimentos de energia, que refere ser uma das principais razões invocadas pela PTC para a impossibilidade de co-instalação numa determinada central, defendendo assim a APRITEL que: (i) a ORALL contenha mecanismos expeditos que impeçam o recurso a alegados constrangimentos de energia para impedir a co-instalação, (ii) seja definido um prazo máximo para comunicação pela PTC destes constrangimentos ao beneficiário após análise de viabilidade e (iii) seja operacionalizado o recurso a "alimentação AC socorrida", quando necessário para ultrapassar rapidamente constrangimentos de energia[85];

(c) dos constrangimentos de espaço, referindo a APRITEL que o processo actual em que, após a resposta negativa a um pedido de viabilidade, o OPS pode solicitar à PTC a análise de soluções alternativas (e.g. espaço exterior). Segundo a APRITEL, este procedimento conduz a uma perda desnecessária de tempo e à repetição de pedidos, o que contribui para o atraso na co-instalação e na oferta de serviços aos clientes, propondo que, neste caso, a PTC apresente, na resposta inicial, obrigatória e imediatamente alternativas para um espaço semelhante ao solicitado, simplificando assim o processo de pedido de co-instalação e reduzindo o tempo necessário à concretização da mesma. Defende ainda que a ORALL inclua a definição de um prazo máximo para implementação das soluções alternativas propostas.

(d) dos orçamentos para resolução de constrangimentos, manifestando preocupações quanto à falta de detalhe dos orçamentos (que solicita seja obrigatoriamente apresentado) e ao prazo de resolução de constrangimentos que é definido pela própria PTC os quais refere serem extensos e mesmo assim não serem cumpridos pela própria PTC (defendendo que a ORALL seja alterada no sentido

[85] A APRITEL assinale que esta modalidade já está prevista na ORALL, estando definida a respectiva mensalidade.

de definir prazos máximos de resolução por tipo de constrangimento e compensações em caso de incumprimento dos mesmos).

(e) da resolução de constrangimentos em que não houve aceitação de orçamentos, referindo que em alguns casos, passado algum tempo, a PTC comunica aos interessados que o constrangimento está resolvido ou ultrapassado e que já podem ser feitos os pedidos de viabilidade para a central em causa. Pretende a APRITEL que, nestas situações, a PTC seja obrigada a justificar os motivos que levaram ao levantamento do constrangimento apontado inicialmente e a razão de já não ter custos associados.

A Oni também lamenta que o SPD não tenha abordado de forma sistemática os vários problemas relacionados com os constrangimentos associados à co-instalação, designadamente sobre substituição de sistemas DC em centrais, sem que tal decorra de pedidos de expansão da própria Oni[86]. Defende a Oni que a ORALL deveria passar a prever um aviso prévio explícito pela PTC com justificação da necessidade da substituição dos referidos sistemas e da elegibilidade dos operadores para partilha dos custos e que a PTC deveria passar a prestar informação quanto às potências instaladas dos sistemas originais e dos novos sistemas.

A Oni entende ainda que, num caso de substituição com aumento de potência do sistema DC de uma central, os operadores beneficiários que não aumentem a sua área de co-instalação só deverão suportar os custos do novo sistema na proporção correspondente à potência originalmente instalada. Apenas em caso de expansão da sua área instalada deverão participar nos custos correspondentes à ampliação da potência instalada.

Vide secção 4.4.3. do SPD e entendimento exposto em várias secções do presente relatório.

Quanto às propostas específicas, há mais uma vez que avaliar o compromisso entre procedimentos mais expeditos e o custo associado (notando-se que os operadores têm vindo a defender reduções de preços dos serviços por forma a garantir a viabilidade económica da co-instalação em centrais de dimensão mais reduzida). Por exemplo, em relação à proposta da APRITEL de, em caso de resposta negativa a um pedido de co-instalação, a PTC apresentar, na resposta inicial, obrigatória e imediatamente alternativas para um espaço semelhante ao solicitado, o custo para o operador em relação a essa análise seria superior ao custo de uma análise, por exemplo, de co-instalação em espaço exterior.

2.4.7. Período de guarda para acções de *win-back* da PTC

A APRITEL considera que a questão das acções de *win-back* da PTC e a necessidade da imposição de um período de guarda para essas acções, não sendo um problema especificamente limitado à ORALL, assume uma relevância especial no caso desta oferta, dado os elevados custos associados à aquisição de clientes suportados em lacetes

[86] As quais, segundo a Oni, são feitas são feitas sem que a PTC apresente justificação quanto à necessidade da sua implementação e não é feito nenhum pré-aviso para além da informação que é colocada no ficheiro de constrangimentos que é divulgado através da Extranet daquela empresa.

desagregados, solicitando que este assunto seja abordado ou na deliberação final sobre a ORALL ou numa futura deliberação específica a tomar com urgência.

Apresentando alguns exemplos concretos do que considera constituir práticas agressivas de recuperação de clientes por parte da PTC, a Vodafone entende que tais acções deveriam ser restringidas como acontece com a pré-selecção.

O ICP-ANACOM já se pronunciou no passado sobre o tema do *win-back* na ORALL, mantendo o entendimento de que a imposição de proibição de práticas de *win-back* no âmbito desta oferta grossista não se justifica nas condições actuais, sem prejuízo de esta matéria poder ser analisada na base de informação concreta que seja enviada a esta Autoridade.