

Consulta Pública Sobre Sentido Provável de Decisão Relativo às Alterações à ORALL

Comentários da Sonaecom – Serviços de Comunicações
S.A.

09-10-2009

I. Introdução

A Sonaecom – Serviços de Comunicações S.A. [Sonaecom] acolhe com satisfação o presente sentido provável de decisão, constituindo este um importante passo para melhorar a competitividade da ORALL – Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local, enquanto ferramenta essencial dos operadores alternativos no desenvolvimento de produtos concorrenciais no mercado.

Nos próximos parágrafos, a Sonaecom desenvolve algumas considerações relativas ao ponto de situação da ORALL e das ofertas retalhistas suportadas nesta oferta. Na 2ª parte deste documento, são analisadas as diferentes deliberações incluídas neste projecto de decisão.

Em primeiro lugar, cumpre analisar a informação disponível ao nível da evolução do número de lacetes desagregados no mercado nacional. Conforme se pode verificar pela informação disponibilizada pela ANACOM, o número de acessos desagregados encontra-se em diminuição desde o início de 2008, tendência que se manteve durante o ano de 2009.

Este decréscimo coincidiu com a comercialização massificada das ofertas triple play da Zon Multimedia e PT Comunicações, neste último caso através da oferta *meo*. Lembra-se que o lançamento destas ofertas deveu-se, em grande parte, ao spin off da ex- PT Multimedia do Grupo PT, ocorrido no último trimestre de 2007.

O sucesso dessas ofertas assenta na capacidade que as mesmas incorporam de disponibilizar pacotes não centrados na Internet, mas na possibilidade de oferecer serviços adicionais de banda larga, dos quais se destacam os serviços de televisão. De facto, estes pacotes assentam num novo paradigma em que a largura de banda é encarada como uma *commodity* e a diferenciação dos produtos consiste na variedade de serviços que nela são suportados.

Por outro lado, importa também salientar o impacto resultante da crescente penetração da internet de banda larga móvel, a qual tem apresentado taxas de crescimento muito significativas e apresenta características de acesso, com as quais as ofertas fixas não podem competir, designadamente a mobilidade...

Finalmente, importa salientar também o desenvolvimento das Redes de Nova Geração (RdNG) desde 2008, que culminou, já em 2009, no aparecimento de ofertas massificadas de ofertas baseadas em fibra óptica e conseqüentemente na oferta de pacotes e serviços assentes em velocidades de serviço muito superiores às actualmente disponibilizáveis pelas ofertas assentes na ORALL.

A existência destas ofertas concorrenciais resultou não só numa diminuição da competitividade das ofertas assentes na ORALL, mas também numa crescente pressão sobre os preços de retalho, conduzindo a uma situação que não é sustentável no médio prazo.

Ora, neste contexto, e conforme reconhecido, e muito bem, pelo regulador no presente projecto de decisão, importa dotar a ORALL de ferramentas que permitam aos operadores, que nela se suportam, concorrer efectivamente nos respectivos mercados retalhistas.

No seu estado actual, a ORALL um conjunto muito alargado de deficiências que tem tornado as ofertas nela suportadas cada vez menos concorrenciais e que revelam as insuficiências da primeira num paradigma em que as infra-estruturas alternativas têm vindo a demonstrar uma flexibilidade que a rede de cobre, nos termos de acesso da actual ORALL, não tem acompanhado. Estas insuficiências da ORALL têm também condicionado a capacidade da rede de cobre em funcionar como motor de desenvolvimento das RdNG.

Relativamente a este último aspecto, cumpre salientar que a ORALL constitui um elemento essencial para a decisão de evolução para as RdNG, uma vez que é sobretudo com a existência de uma base de clientes suficientemente alargada e consolidada que poderá ser considerada a progressão dos operadores alternativos na escada de investimento, ou seja, a sustentabilidade da ORALL é uma premissa necessária à concorrência no âmbito das RdNG.

Cumpre, assim, identificar os constrangimentos da actual ORALL que têm vindo a limitar a eficácia da mesma no contexto acima descrito. Estes podem ser inseridos nas seguintes categorias: qualidade de serviço, informação sobre os elementos de rede, optimização de aspectos específicos relacionados com a co-instalação, preços e processos.

As propostas de deliberação apresentadas pela ANACOM são, na sua generalidade, positivas e vão de encontro a parte destas deficiências, na medida em que, por um lado, colmatam a actual assimetria de informação sobre a rede de acesso do operador histórico, as quais têm impacto directo na capacidade dos operadores alternativos em planear e conhecer o seu negócio (nomeadamente, fornecendo informações adequadas a potenciais clientes no processo de angariação e permitindo uma mais adequada avaliação do potencial de negócio associado a novos pontos de desagregação) e, por outro, permitirão o fornecimento de um serviço de retalho com uma qualidade de serviço mais orientada às necessidades do mercado (e.g. caso do serviço de televisão).

Não obstante, e como se explicará adiante, atendendo à experiência do passado, será necessário que o projecto de decisão seja revisto com o intuito de (i) minimizar situações de aproveitamento de aspectos mais genéricos do texto apresentado e (ii) colmatar as lacunas que, em algumas matérias, ainda persistem.

Paralelamente, não pode a Sonaecom deixar de chamar a atenção para a presença de sérias insuficiências na proposta do regulador, nomeadamente no que se refere a temas como preços e processos, onde o silêncio do regulador é particularmente preocupante, em particular atendendo ao carácter urgente e estrutural que estes temas hoje assumem.

No tocante aos processos, e a título de exemplo, destaca-se:

- A ausência da figura de intervenções conjuntas na Oferta, para situações em que não é possível identificar se a responsabilidade de uma dada avaria é da PT Comunicações (PTC) ou do OPS. Como é sabido pelo regulador, e conforme já por diversas vezes comunicado pela SONAECOM, este tipo de situações introduz complicações adicionais na resolução das avarias, com impactos na qualidade de serviço e conseqüentemente

no descontentamento dos clientes, a qual conduz a uma notoriedade negativa do serviço das beneficiárias.

A Sonaecom considera que estas intervenções conjuntas deverão abranger os seguintes aspectos:

- i. São propostas pelo beneficiário três janelas distintas para agendamento, sendo a PTC obrigada a escolher uma delas, tendo como base quatro janelas diárias disponíveis (duas de manhã e duas de tarde).
 - ii. Dependendo do SLA:
 - a. SLA Normal: o distanciamento entre as três propostas não poderá ser inferior a 2 horas úteis e superior a 5 horas úteis (ou seja, a IC é feita no próprio dia ou no dia seguinte, com um máximo de 15 horas úteis para realização da mesma).
 - b. SLA Premium: a IC deverá ser realizada no prazo máximo de 8 horas úteis a contar do pedido de agendamento.
 - iii. Penalização: caso o agendamento não ocorra na hora acordada, a penalização deverá resultar da aplicação de um factor de 1,5x sobre o valor da penalização por atraso do SLA associado
 - iv. A intervenção deve cobrir toda a rede, ou seja, ambos os operadores deverão disponibilizar recursos para que a resolução da avaria se efectue, qualquer que seja a localização do problema (junto das instalações do cliente ou na central).
 - v. Custos da deslocação: a parte com responsabilidade na avaria deverá suportar os custos de deslocação de ambas as empresas
 - vi. Se a responsabilidade da avaria for da PTC, a penalização associada ao atraso no fecho da avaria (se aplicável) incluirá o tempo associado à intervenção conjunta.
- A existência de diversas situações de pendência de cliente em que, após a indicação de fecho de avaria da PT com indicação de responsabilidade da beneficiária, se verifica posteriormente que a mesma se mantém na área de responsabilidade da PTC, sendo que esta se recusa a reabrir a avaria anterior. A Sonaecom estima que estas situações constituam cerca de 18 por cento das situações de desacordo. Estas situações têm como resultado a redução artificial dos prazos de fecho de avaria pela PTC, uma vez que a recusa de reabertura de avaria com a mesma referência, resulta na abertura de uma nova avaria.

Assim, a Sonaecom considera que deve ser imposta a obrigatoriedade de manutenção da abertura de avaria enquanto o constrangimento se verificar, descontando os respectivos períodos de pendência ao tempo de avaria imputável à PTC. Adicionalmente, deverão também ser instituídas à PTC penalizações por situações de falsa pendência de cliente.

- O procedimento relativo a alterações de posição de HDF é um procedimento que não está previsto na ORALL e que é actualmente cobrado pela PTC a preços muito elevados

(100 euros) e não orientado para os custos, especialmente atendendo a que é um serviço mais simples que uma desagregação. A Soanecom considera assim que este procedimento deverá ser incluído na ORALL, sendo que o seu custo não deverá ser superior a 38 euros e o SLA associado deverá ser idêntico à de instalação de um novo lacete/transferência.

- Os tempos associados à desagregação de um lacete também não são alterados, excepto no que se refere ao tempo que a beneficiária dispõe para confirmar a desagregação. Ora, como é referido nos comentários específicos, esta alteração é irrelevante, na medida em que as beneficiárias, já hoje, não utilizam os 4 dias actualmente existentes (no caso concreto da Sonaecom, esta confirmação ocorre no prazo de um dia útil). Assim, considera-se que a intervenção do regulador falha no essencial: a redução do prazo de 7 dias úteis para o prazo de fornecimento de lacetes activos que a PTC hoje dispõe para um valor mais consentâneo com a prática do mercado em ofertas similares, isto é, 3 dias úteis (veja-se os prazos de activação do *meo* para linhas existentes ou da TV Cabo para alojamentos já cablados).
- No caso dos lacetes não activos, o processo de desagregação do lacete varia entre os 14 e 22 dias úteis, o que é igualmente exagerado especialmente quando comparado com o prazos praticados pelo Grupo PT a clientes que solicitem directamente a desagregação do lacete, que se situa nos 3 dias úteis, conforme se pode constatar pelas informações disponibilizadas pelo número 16200 deste operador. Neste contexto, a Sonaecom considera que o prazo de desagregação de lacetes não activos deverá ser revisto, sendo que o mesmo não deverá ser superior a 7 dias (corridos).

No tocante aos preços, é com surpresa que a Sonaecom encara a decisão da ANACOM de não redução dos mesmos em qualquer das componentes de custo da ORALL, seja ao nível mensalidade do lacete seja ao nível da co-instalação na central.

Relativamente às mensalidades, o actual preço já não é revisto desde 2006. Não obstante situar-se abaixo da média europeia, esta referência não pode ser tida como base de trabalho. Num mercado onde a banda larga é, cada vez mais, por si só, uma *commodity*, e onde a banda larga móvel pressiona, cada vez mais¹, os serviços suportados na rede fixa, é forçoso que haja uma ambição de melhoria dos custos conexos à ORALL. Atente-se ao caso espanhol, onde os preços foram recentemente revistos em baixa, tanto ao nível da instalação como da mensalidade, e onde não se descortinam diferenças de custo que possam justificar uma diferença de preços como a que agora se verifica. Pelo contrário, na medida em que a PTC tem vindo a apresentar um aumento líquido das linhas de rede fixa, o que concorre para um aumento das economias de escala face às suas congéneres europeias.

Como a Sonaecom já teve oportunidade de comunicar ao regulador, é essencial que o *pricing* da ORALL seja, não só, revisto de acordo com as melhores práticas Europeias, reflectindo assim

¹ De acordo com a informação publicada na apresentação de resultados do primeiro semestre de 2009 do grupo PT, Portugal apresenta uma penetração de banda larga móvel de 8,3% *vis-a-vis* 2,6% de Espanha, o que comprova as diferenças de pressão competitiva a que os mercados da banda larga fixa estão sujeitos em cada mercado.

as eficiências do operador histórico mas que, também, tenha em consideração que a redução do mercado potencial dos pontos de atendimento exige a redução dos custos de entrada (*set up*), devendo analisar-se novas estruturas de preços que diminuam as barreiras à entrada às beneficiárias, como é o caso da distribuição dos custos fixos ao longo do tempo. Deste modo, assegura-se a remuneração do detentor da infra-estrutura ao mesmo tempo que se minimizam as crescentes barreiras à entrada decorrentes de pontos de desagregação com mercados potenciais cada vez menores.

A Sonaecom considera assim indispensável que a ANACOM reveja a sua posição a este respeito, sendo este um aspecto fulcral para a competitividade da oferta, num cenário de crescente pressão competitiva.

Também ao nível dos custos de co-instalação não são compreensíveis os preços pagos ao nível do aluguer de espaços e da energia. De facto, relativamente ao aluguer de espaços, uma vez que um módulo tem as dimensões de 2x0,6mx0,6m, está-se perante um custo de 0,72 m² a um custo mensal de 130,92€, o que representa um valor de 181,8€/m². Este custo é exorbitante face aos valores do mercado imobiliário, agravado pelo facto de não existir distinção do local geográfico do aluguer, nem garantias ambientais no espaço (ar condicionado, ventilação, iluminação, etc.).

Efectivamente, basta comparar com os preços de aluguer de escritórios na zona mais nobre de Lisboa (e.g., Rua Augusta) e constatar que o preço de aluguer por m² nessa zona é de € 90/m². Mas os valores podem atingir os € 37/m² na Av. António Augusto de Aguiar. Neste contexto, a Sonaecom não pode deixar de questionar porque razão o preço por m² associado ao serviço de co-instalação é o dobro do valor de aluguer de escritórios (que tem implícito um conjunto de serviços de valor acrescentado que o caso presente não contempla) nas zonas mais caras de Lisboa.

Assim, a Sonaecom considera que o valor de aluguer do m² para o serviço de co-instalação não deverá exceder 20% do valor máximo praticado no mercado de aluguer de escritórios em Lisboa, isto é, 18 euros (cerca de metade do valor da Av. António Augusto de Aguiar).

Relativamente aos custos de energia, a fórmula em vigor contém valores que não estão ajustados à realidade. O factor multiplicativo de 1,5625 faz com que, na prática, as beneficiárias paguem mais 56% do valor que a PTC paga à EDP pela corrente alternada (nenhum sistema de conversão AC/DC tem perdas desta ordem de grandeza). Por outro lado, o valor do KWh da fórmula (e que supostamente a PTC paga à EDP) não aparenta ser um valor “customizado” para um cliente Corporate da EDP, como a PTC certamente será. Acresce ainda um valor fixo mensal por módulo de 7,05€, valor este não tabelado na ORALL e para o qual não se descortina justificação.

² http://www.rhturismo.net/index.php?option=com_content&task=view&id=2646&Itemid=2. No sítio <http://www.escriptorios.com.pt/> é fácil de constatar que o valor proposto mantém-se acima de muitos valores aplicáveis a rendas de escritórios no centro de Lisboa.

Relativamente a estes (e outros) aspectos que foram omitidos no presente projecto de deliberação, a Sonaecom irá remeter informação adicional que, acreditamos, demonstra de modo cabal a necessidade de uma intervenção urgente pelo regulador.

Para já, e no remanescente do documento, centrar-nos-emos na análise dos aspectos que são abordados no projecto de deliberação em consulta.

Nesse contexto, seguir-se-á a estrutura do documento do regulador, agregando-se, sempre que pertinente, as propostas de actuação para apresentação de um comentário conjunto coerente.

Comentários na especialidade

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).

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.

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”.

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.

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

Atraso_Médiox × Mensalidade_Lacetex × Número_Avariasx

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

Atrasoxi × Mensalidade_Lacetex

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

F x Desvio_Objectivox × Mensalidade_Parque

Conforme já apontado acima, a ORALL é hoje base para a oferta de um conjunto alargado de serviços, tanto residenciais como empresariais, sendo essencial que, para abranger esta complexidade de serviços, exista flexibilidade no que concerne às condições de prestação do serviço e, em particular, aos seus SLA.

Os SLA de reposição de serviço hoje existentes, que datam de 2001, são claramente desadequados, na medida em que, na altura da sua aprovação, não estava prevista a utilização da ORALL para a prestação de serviços como os que, hoje, são disponibilizados. A situação actual é, assim, insustentável, na medida em que as actuais expectativas dos clientes não são, de todo, satisfeitas. Senão, veja-se:

1. O nível de serviço actualmente em vigor para a reparação de avarias estabelece como objectivo um tempo médio de reparação de 10 horas úteis para 90% das ocorrências, acrescentando ainda o facto das compensações associadas corresponderem ao *valor que, com base na prestação mensal associada ao lacete local, corresponder à duração da indisponibilidade verificada (além do nível indicado)*³.

Este indicador suscita as seguintes considerações:

- ✓ o indicador não garante prazo máximo para resolução de uma avaria, uma vez que o seu cálculo é efectuado com tempos médios e para um sub-universo de apenas 90% das avarias;
- ✓ não impede, mesmo em situações de cumprimento do objectivo, que o serviço possa ser interrompido até 3 dias, uma vez que a unidade de medida é “horas úteis” e não “horas corridas”;
- ✓ a compensação associada a este indicador não constitui um elemento dissuasor ao incumprimento pelo operador histórico, uma vez que a compensação por atrasos na reposição do serviço só é aplicada se não for cumprido um valor objectivo de 10 horas úteis para 90 por cento dos casos, sendo que, em caso de incumprimento, o valor da compensação apenas corresponde à duração de indisponibilidade verificada além do valor objectivo, o que, considerando os serviços actualmente disponibilizados através da Oferta, é obviamente insuficiente.
- ✓ verificando a informação disponibilizada pela PTC aos seus clientes de retalho através do do serviço de apoio técnico do *meo* (707223030), constata-se que o prazo de reparação praticado (informado) pela PTC aos seus clientes de retalho é claramente inferior ao praticado na ORALL, sendo cerca de 48 horas, não sendo claro se se trata de um prazo médio ou um prazo máximo.

Neste contexto, considera-se que a existência de alterações ao nível de SLAs e respectivas compensações é positiva e o presente projecto de decisão é um passo importante nesse sentido, nomeadamente pela inclusão de SLAs Premium e SLAs urgentes. Não obstante, a Sonaecom levanta as seguintes considerações:

- O estabelecimento de um prazo máximo de 28 horas úteis, ou seja 3 dias e meio (a que poderão acrescer mais dois dias, no caso do prazo incluir um fim-de-semana) para a reparação de avarias para 95% dos casos é manifestamente excessivo, em particular quando considerados os serviços suportados na ORALL. A Sonaecom considera que

³ Vide anexo 13 da ORALL.

este valor não deverá ser superior a 16 horas úteis, no sentido de evitar que qualquer avaria ultrapasse os 2 dias úteis.

- No caso dos SLA Premium os prazos máximos deverão incluir todo o universo de avarias (100% do universo do parque *premium*) no sentido de desencorajar o incumprimento de SLAs para um sub-universo das avarias reportadas. O pagamento de uma quantia adicional por um SLA *Premium*, deverá constituir um factor de maior certeza no cumprimento dos SLAs propostos. Efectivamente, a proposta apresentada de aplicação de SLAs máximos de 95% não limita suficientemente o espaço para o incumprimento para um conjunto significativo de avarias.
- Deverá estar previsto um SLA Premium baseado na ORCA, no sentido de eliminar a discriminação existente ao nível dos circuitos alugados, no sentido de garantir que os operadores alternativos possam replicar os SLAs disponibilizados pela PTC na sua oferta de retalho. A este respeito, e tendo em conta a argumentação apresentada pelo regulador no sentido da não inclusão de SLAs baseados na ORCA, importa lembrar que, (1) 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, (2) a PTC possui hoje sistemas de monitorização da rede de cobre, pelo que não se considera inadequada a comparação entre estes serviços e os prestados na ORALL e (3) a PTC apresenta aos seus clientes retalhistas ofertas de circuitos suportados em xDSL, com prazos de reparação similares aos disponibilizados na ORCA.
- 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. Importa também salientar que preços muito elevados de SLA *premium* associados a compensações insuficientemente desencorajadoras, poderão constituir uma motivação adicional para o operador histórico incumprir temporariamente os SLA base, no sentido de promover a migração para SLA *Premium*, e desta forma gerar uma fonte de receita adicional. Lembra-se a este respeito, que o universo de avarias é constituído por uma grande variedade de serviços, incluindo serviços prestados a serviços empresariais, que constituem uma minoria em termos de quantidade de lacetes, mas o seu valor económico é significativamente superior e o nível de exigência associados aos mesmos cresce em proporção.

A metodologia de compensações apresentada pela ANACOM é considerada adequada. No entanto considera-se que, no caso das compensações associadas a SLA *Premium* a fórmula deveria apresentar um factor adicional de proporcionalidade, o qual se propõe que seja 2, uma vez que (1) se trata necessariamente de um pequeno sub-universo do parque com um número mais reduzido de avarias totais e (2) deverá existir uma diferenciação mais significativa face ao incumprimento de SLA normal.

Importa salientar que, no que se refere ao cálculo de compensações, a PTC tem assumido uma interpretação que não é partilhada pela Sonaecom, entendendo-se que a decisão deverá ser

clara no seu esclarecimento. Assim, no cálculo de níveis de serviço definidos abaixo dos 100%, a PTC tem manifestado o entendimento de que, por exemplo, se um SLA for definido para 95% das ocorrências, e se verificar que apenas foi cumprido a 92%, as compensações apenas se aplicarão aos 3% de situações compreendidas entre o percentil 92 e 95. I.e., todas as observações acima do percentil 95, de acordo com o entendimento da PTC, são excluídas do cálculo de compensações. O entendimento da Sonaecom é de que as compensações deverão ser aplicadas a todo o universo em incumprimento, ou seja aos 8% em incumprimento. Importa, portanto, que a deliberação final seja clara a este respeito. No entendimento da Sonaecom, a tolerância de 5%, existe para que haja uma margem de erro do fornecedor mas, quando esta é ultrapassada, a penalização deverá ser total, de modo a não incentivar o uso negligente da mesma.

O texto do projecto de decisão não é claro a este respeito, na medida em que refere, por um lado, que a “[...] compensação é aplicável a cada lacete que não tenha sido reparado dentro do prazo máximo de reparação de avaria definido na ORALL [...]”, isto é, inclui todas as avarias que registaram avarias acima das 28 horas, indicando, no período seguinte, que inclui “[...] todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou entre o objectivo e o nível praticado [...]”. No entendimento da Sonaecom, esta redacção deverá ser alterada para “todos os lacetes cujo prazo de reparação ficou acima do nível objectivo”.

Por último, uma vez que o projecto de decisão não o prevê, importa que a decisão introduza mecanismos de controlo efectivo da *performance* no sentido de minimizar os desacordos sobre a dimensão dos atrasos. O processo actualmente existente é muito limitado e tem dado lugar a uma quantidade significativa de desacordos que tem originado uma limitação artificial das compensações a pagar. Referimo-nos a desacordos sobre as datas e horas de abertura e fecho das avarias, com particular ênfase não correcta identificação de fechos de avaria incorrectos (a avaria original, se confirmada num prazo razoável após o seu fecho pela PTC, deverá ser reaberta e não dar lugar à abertura de uma nova) e na correcta identificação de situações de pendências de cliente.

Neste pressuposto, a Sonaecom considera indispensável a implementação de uma API que contemple todas as fases associadas ao processo de resolução de avarias, devendo incluir as alterações entretanto efectuadas aos processos previstos na ORALL, nomeadamente intervenções conjuntas e reposição assistida (processo de chamada telefónica em que o técnico da PTC, após resolução da avaria, contacta telefonicamente os serviços da beneficiária, diminuindo assim o tempo que medeia a potencial resolução da avaria e a comunicação à beneficiária do facto, de modo a que esta possa, de imediato, proceder à confirmação da resolução e, se for caso disso, à respectiva reabertura).

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 Sonaecom considera positiva a alteração proposta, uma vez que reduz a entropia no processo do pagamento de compensações e reforça os incentivos ao cumprimento dos objectivos de qualidade de serviço.

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 Sonaecom discorda de qualquer princípio que associe o envio de previsões para que haja lugar à aplicação de compensações.

A este propósito, a Sonaecom reitera aqui os argumentos já apresentados em anteriores comunicações ao regulador:

- No que se refere à maioria das desagregações (lacetes activos), a procura de um beneficiário da ORALL em nada afecta a dimensão do parque de lacetes a gerir pela PTC. Efectivamente, na medida em que a PTC não pode discriminar na manutenção que efectua sobre os lacetes, o facto de um lacete ser explorado pela PTC ou por uma beneficiária da ORALL é irrelevante para efeitos das equipas de operação e manutenção.
- Apenas no que se refere aos lacetes não activos é que se verifica um impacto sobre a dimensão do parque sujeito ao controlo dessas equipas (na medida em que os lacetes activos já existiam, antes da sua desagregação, no parque da PTC e, por conseguinte, esta já tem que ter as equipas de reposição dimensionadas tendo em conta o rácio de avarias associado ao mesmo). No entanto, há que tomar em consideração 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. Mas, mesmo neste caso, 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. É este valor global que releva para efeitos de planeamento da PTC e, não, o individual de cada operador.
- Estas situações demonstram claramente que a PTC nunca poderá alegar que se viu impossibilitada de cumprir com o nível de serviço definido com um dado operador, devido ao facto de esse operador ter errado nas suas estimativas de procura: por um lado, outros podem ter errado no sentido inverso e anulado o efeito no parque global

de lacetes e, por outro, o número de lacetes não activos desagregados não condiciona necessariamente o trabalho das equipas responsáveis pela reparação de avarias. Se, para o período em apreço, o número médio de avarias por lacete se situou abaixo do registado no período anterior, mesmo com um aumento inesperado no parque de lacetes, as equipas de manutenção podem não ter sido afectadas por um aumento inesperado de ocorrências...

- É desproporcionado na medida em que condiciona o interesse dos consumidores (i.e., o de existir uma penalização à entidade responsável por não terem as suas avarias reparadas dentro dos níveis de serviço definidos) à ocorrência de variáveis que não são controláveis pelo operador beneficiário. Efectivamente, e em particular no mercado empresarial, é de extrema dificuldade conseguir prever, com alguma precisão, o número de lacetes, por tipo (activo ou não activo) e central, que serão efectivamente contratados, e isto com uma antecedência média de 9 meses...
- Finalmente, a ORALL é uma oferta que se encontra em plena exploração há quase 5 anos. Se o exercício de previsão sobre a desagregação de lacetes, central a central e para universos parcelares de clientes (as angariações de um operador em particular que não ultrapassam a centena de milhar), é de difícil concretização, o mesmo exercício para um universo de milhões de lacetes, pela própria lógica estatística inerente à gestão de um parque dessa dimensão torna a PTC a entidade mais habilitada em projectar o crescimento global do mesmo. Reitera-se que a previsão relevante para o exercício da PTC não se refere ao parque específico de um operador mas, antes, à evolução global do seu parque. A Este respeito, é também pertinente lembrar que a evolução do parque da PTC tem sido positiva, mas com incrementos que, em valor absoluto, são de diminuta expressão, o que reforça a insignificância prática do exercício para os objectivos do operador histórico.

A Sonaecom não pode portanto concordar com a proposta do regulador, lembrando para o efeito, e conforme também plasmado no projecto de decisão, 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, cumpre referir, tem um histórico de utilização bastante mais recente que o nacional).

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.

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.

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

Atrasox × Mensalidade_Lacetesx × Nr_Lacetes_Desagregadosx

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

A este facto acresce 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 e existem hoje centrais em que os próprios OPS acedem através de sistemas de entrada por cartão. Sobre este processo, a Sonaecom defende assim que o mesmo deve (ainda que gradualmente) avançar na introdução de sistemas de entrada por cartão para todas as centrais (ainda que co-financiado pelos operadores co-instalados), não se identificando motivos de segurança significativos desde que acauteladas as medidas necessárias.

A introdução deste sistema permitiria também minimizar os constrangimentos actualmente existentes relacionados com a actualização das listas de acessos a centrais. Actualmente, as listas de acessos a centrais são difundidas por fax para todas as centrais, existindo muitas situações em que técnicos da Sonaecom são barrados à entrada das centrais por estas alegarem o desconhecimento das novas listas.

Uma vez que a introdução deste processo será necessariamente gradual entende-se que, numa fase intermédia, o procedimento de agendamento deverá ser otimizado. Neste sentido, a existir sistema de agendamentos, este deverá passar a ser obrigatoriamente regulado por API, na medida em que o actual sistema de agendamento (bem como reagendamentos e cancelamentos) por e-mail é confuso, complicado e propenso a falhas. Efectivamente, existência de uma API permitiria uma adequada gestão dos processos e eliminaria os atrasos e falhas humanas inerentes ao processo actual.

Relativamente aos prazos propostos, a Sonaecom considera que o prazo máximo de acesso a disponibilizar deverá ser obrigatoriamente inferior a 4 horas (e não 6 como proposto), pois 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.

Entende-se também que o prazo máximo de acesso deverá ser igual em todo o país. Com efeito, não faz sentido que clientes que tenham SLAs iguais tenham tratamentos distintos em virtude de se encontrarem localizados “na zona geográfica errada”.

No tocante aos preços de acesso, e numa óptica de orientação para os custos, os mesmos deveriam estar indexados ao número de acessos solicitados pelo operador (i.e. através da existência de descontos de quantidade), uma vez que será de crer que o operador histórico negocie, com as empresas de segurança contratadas, preços de acesso em quantidade.

Ainda relativamente a preços a decisão deverá impor a explicitação na Oferta, com preços diferenciados, das várias modalidades de acesso em vigor, uma vez que existem modalidades de acessos acordadas com a PTC que ainda não se encontram plasmadas na ORALL, em particular, a modalidade de acesso Urgente Programado, que assume moldes semelhantes ao acesso Urgente, mas permite o seu agendamento com 12 horas de antecedência, sendo que o preço praticado pela PTC é igual à modalidade de acesso Urgente...

Por último, as compensações aplicar pelo incumprimento deverão reflectir o peso do parque de lacetes com SLA *Premium* na respectiva central. Assim, a Sonaecom entende que deverá ser introduzido um factor de proporcionalidade que penalize mais significativamente atrasos em centrais em que exista um maior peso de SLA *Premium*, nos seguintes moldes:

$$\text{Atrasox} \times (\text{Mensalidade_Lacetes com SLA normal} \times \text{Nr_Lacetes_Desagregados_com_SLA_normal} + 2 \times \text{Mensalidade_Lacetes com SLA premium} \times \text{Nr_Lacetes_Desagregados_com_SLA_premium})$$

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

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

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

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.

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.

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

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.

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.

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 principal”.

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).

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.

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”.

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.

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.

Em resposta às consultas sobre as análises de mercados 4 e 5 e sobre regulação de NGA, bem como em correspondência trocada com o regulador, a Sonaecom demonstrou por diversas vezes a sua preocupação com as incoerências existentes ao nível da informação disponibilizada pela PTC sobre a caracterização e quantificação dos seus pontos de atendimento. De facto, até à data não foi disponibilizada pela PTC informação que permita distinguir efectivamente os conceitos de unidade remota, armário de rua, ponto de atendimento e MDF, seja pelas definições existentes, seja pelos diferentes moldes de informação disponibilizados pela PTC.

Em particular no caso dos MDF, acresce o facto de nos diferentes ficheiros apresentados pela PTC, nomeadamente sobre calibres por MDF, lacetes por MDF ou grupos de numeração associados a um MDF, a respectiva informação sobre a sua quantificação ser variável.

Ao nível dos armários de rua, por exemplo, nunca foi até à data disponibilizada qualquer informação sobre as suas características e o que os distingue das unidades remotas, de quantos lacetes dispõem, qual a numeração associada e as respectivas condições de co-instalação de equipamento de que dispõem.

Esta incerteza na definição e na caracterização destes elementos de rede é fortemente prejudicial ao planeamento de negócios assentes no lacete local. Assim, urge há muito tempo um esclarecimento sobre o entendimento da definição dos diferentes elementos, bem como a publicação de números consistentes e exaustivos

Também no que respeita à informação sobre lacetes, a informação actualmente disponibilizada pela PTC apresenta fortes limitações, resumindo-se a dados genéricos sobre comprimentos e calibres por MDF (no caso particular dos comprimentos apenas são disponibilizadas médias e percentis 75 e 90). No caso das unidades remotas, a informação é mesmo inexistente. Com efeito, desde o início do processo de remotização, a PTC não publicou qualquer informação sobre as características dos lacetes das suas unidades remotas.

A ausência de dados concretos sobre médias 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, conforme referido no projecto de decisão, dispõe de ferramentas de teste e diagnóstico que permitem obter esta informação.

Esta situação de assimetria de informação, falta de transparência e discriminação gera graves impactos não só nas vendas, mas também nas decisões de investimento dos operadores

alternativos. Esta questão apresenta ainda maior relevância quando constitui a única forma prévia de avaliar a qualidade ou aptidão de um determinado lacete para a prestação de serviços de banda larga (por ex.: IPTV) e, conseqüentemente, determinar da viabilidade de investimento nos novos pontos de desagregação que, em virtude da sua menor dimensão, têm um risco associado muito superior.

Efectivamente, num contexto de cada vez maior necessidade de resposta à procura de serviços de televisão através de tecnologia IP e num contexto de avaliação do desenvolvimento de ofertas baseadas em VDSL, cuja viabilidade está fortemente dependente das características individuais de cada lacete, características estas que não são disponibilizadas aos prestadores alternativos, a presente situação representa um claro incumprimento das obrigações de transparência e não discriminação a que o operador incumbente se encontra obrigado.

Este cenário de assimetria de informação constitui uma vantagem competitiva significativa da PTC, espelhada na evolução comercial das ofertas de televisão baseadas na rede de cobre, conforme aliás é possível confirmar através das estatísticas do serviço de televisão disponibilizadas pelo ICP-ANACOM.

No tocante à numeração e número de lacetes associados aos MDF e unidades remotas a informação disponível é também manifestamente insuficiente e não permite uma análise global da dimensão do mercado potencial associada, limitando, como já referido, a análise de viabilidade económica do investimento na abertura de pontos de desagregação. Neste ponto, não se justifica, por exemplo, a não disponibilização até a data das bases de dados que suportam a aplicação de consulta número a número do portal wholesale da PTC, que devolve informação sobre os códigos da área de central e do ponto de atendimento bem como a sua designação e se o mesmo se encontra ligado a um MDF.

Por último, importa salientar 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.

Ora, o presente projecto de decisão e as regras e obrigações nele plasmadas vêm, em teoria, responder a muitas das necessidades identificadas acima e resolver os constrangimentos associados ao processo de decisão decorrentes da insuficiência de informação actualmente existentes.

A Sonaecom considera também adequada a penalização proposta para a prestação de informações incorrectas por parte do operador histórico, dado o forte que impacto tem na imagem do operador alternativo no seu relacionamento com base potencial de clientes.

Não obstante, a Sonaecom considera que estas obrigações deverão ser reforçadas com informação sobre os moldes em que esta informação deve ser disponibilizada, nomeadamente o seu formato, o tipo de ferramentas que deverá ser disponibilizado e, ainda, a periodicidade de actualização da informação. Em Anexo, apresenta-se uma proposta de formato de

disponibilização da informação associada às obrigações de informação sobre a caracterização dos pontos de atendimento e dos lacetes, a qual deverá complementar a informação actualmente disponibilizada sobre calibres e comprimentos (que conforme referido no projecto de decisão deverá ser desagregada por ponto de atendimento).

Relativamente à informação sobre lacetes, a Sonaecom considera indispensável a clarificação, no documento de decisão, que a PTC deverá disponibilizar a base de dados completa dos lacetes activos existentes com a informação que consta no anexo ao presente, no sentido de garantir um acesso não discriminatório à informação sobre a rede do operador histórico. Importa garantir também que esta informação, bem como a informação sobre pontos de atendimento, sejam actualizadas com uma periodicidade máxima de 3 meses.

A Sonaecom considera também que a informação sobre lacetes deverá incluir detalhe sobre os níveis de latência e capacidade máxima de débito para prestação de serviços ADSL, elementos que se afiguram da maior relevância para a caracterização do lacete

Na informação georreferenciada a disponibilizar, enquadrada na deliberação D21, deverá preferencialmente ser disponibilizada em formato *Shape File*, incluindo *layers* com as respectivas coordenadas, pontos e linhas, de modo a permitir a sua integração nas plataformas SIG das beneficiárias.

Em particular na deliberação D23, importa definir a granularidade da informação débito que estará disponível na previsão e importa também clarificar o significado e as implicações do estado “verificar medidas”.

Relativamente à deliberação D24, a Sonaecom considera ainda que deverá ser garantido que em caso de alteração, as medidas sobre atenuação deverão ser actualizadas.

D 26. No caso de deslocalização de lacetes, e para PA onde existam operadores coinstalados, 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 (33%) 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.

D 28. Caso haja intenções firmes por parte dos operadores em se co-instalar 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).

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.

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 ICPANACOM que poderá deliberar sobre essas situações.

A Sonaecom acolhe muito positivamente as obrigações decorrentes das deliberações D26 a D30, que vão, em grande medida, de encontro às preocupações manifestadas pela Sonaecom.

Não obstante, importa salientar os seguintes aspectos:

- Até à presente data, e de acordo com informação disponibilizada pela PTC, foram já criadas cerca de 970 unidades remotas, sobre as quais não existe qualquer informação sobre condições de co-instalação e em que nenhum pré-aviso foi fornecido às beneficiárias. 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.
- A deslocalização parcial de lacetes poderá apresentar impacto significativo com degradação de performance dos sistemas adjacentes. Na deliberação não estão descritas medidas de planeamento e condições técnicas que devem ser contempladas no sentido de evitar disrupção e avarias nos sistemas existentes.

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 OPS, 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.

Como referido na introdução, a Sonaecom não consegue descortinar qual o objectivo que se pretende atingir com a redução do prazo de confirmação de encomenda, aplicável às beneficiárias. Como referido, na maior parte dos casos, esta confirmação ocorre no dia útil seguinte à recepção da informação da PTC, pelo que a redução proposta não tem qualquer implicação prática.

Ao mesmo tempo, 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. Atendendo à elevada experiência existente neste âmbito e ao facto do trabalho de desagregação de um lacete activo ser efectuado, de modo centralizado, na central, não se descortinam impedimentos para que os prazos sejam reduzidos para 3 dias úteis, garantindo assim a competitividade dos processos de activação das ofertas suportadas na ORALL.

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 Sonaecom revê-se nas considerações incluídas no documento de consulta relativas à posição dos OPS sobre o serviço de transporte de sinal. Trata-se efectivamente de um serviço ineficiente que acarreta custos elevados e cuja afectação não se encontra devidamente justificada.

A Sonaecom concorda com o procedimento proposto. No entanto, entende-se 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.

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 Sonaecom encara como natural a introdução deste serviço 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, não existindo qualquer razão substantiva que impeça o seu alargamento para módulos de operadores distintos. Deverá ser claro que não poderão ser impostas restrições à utilização deste serviço.

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.

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 entre os operadores, designadamente através da gestão dos contactos de cada operador e na convocação de reuniões atinentes à tomada de decisão sobre (1) as opções de climatização e requisitos ambientais a tomar e (2) aceitação dos orçamentos propostos pela PTC. A PTC deverá participar nas reuniões entre os operadores, no sentido de agilizar a tomada de decisão, nomeadamente através da identificação à partida de eventuais constrangimentos.

Na ORALL deverão também estar identificados 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, as beneficiárias que mantenham o interesse na melhoria das condições deverão ter a hipótese de as solicitar, incorrendo nos custos respectivos.

O principal aspecto positivo na presente deliberação prende-se com a necessidade de apresentação do orçamento global detalhado pela PTC, prática que actualmente não é desenvolvida pelo operador histórico.

A presente deliberação carece, no entanto, da definição de prazos para resolução de constrangimentos e respectivas compensações, uma vez que, actualmente é o operador histórico que define estes prazos e não é alvo de qualquer tipo de compensação no caso do seu incumprimento.

Outro aspecto que importa solucionar, e que não está reflectido no projecto de decisão, prende-se com os procedimentos relativos a resolução de constrangimentos que não prevêm

o envio de orçamentos por parte da PTC, que decorrem de “necessidade de ampliação do sistema DC identificada pela PT Comunicações”⁴ 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 no caso presente.

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 Sonaecom considera 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, pelo que acolhe com agrado a alteração proposta.

Neste ponto em particular deverá ser tomado em consideração introdução de novas tecnologias pode apresentar impacto significativo com degradação de performance dos sistemas existentes. A Sonaecom considera que na decisão final deverão estar descritas medidas complementares no sentido de regular a utilização das novas tecnologias evitando interrupção e avarias nos sistemas existentes.

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

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.

A obrigatoriedade imposta na deliberação D 36 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. Neste contexto a Sonaecom considerada adequada a implementação deste procedimento.

No entanto, a Sonaecom discorda do entendimento da ANACOM sobre a desnecessidade da deslocação simultânea dos dois operadores, uma vez que já está prevista na ORALL a deslocação do técnico da PTC numa janela temporal específica.

A Sonaecom reitera o seu entendimento de que devem ser minimizadas as perturbações ao cliente e considera que para este efeito a informação sobre a janela em que a desagregação será efectuada é insuficiente e desadequada. Neste contexto, considera-se que o procedimento mais adequado, será a comunicação telefónica do técnico PTC ao OPS, com um

⁴ Vide Cap. 6 do Anexo 3 da ORALL

período de antecedência específico (preferencialmente 1 hora), a informar da sua deslocação à casa do cliente.

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.

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.

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.

A Sonaecom revê-se nas preocupações das beneficiárias indicadas no documento de consulta, mas considera que a definição de um prazo de 15 dias para o envio das referidas medidas, após a desagregação dos lacetes, é desproporcionada. Não faz sentido impedir o envio das mesmas num momento posterior, na medida em que o atraso nunca prejudica a PTC (na medida em 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.

Este entendimento é particularmente relevante quando se toma em consideração que, no passado, existiram recusas da PTC em aceitar medidas efectuadas pelas beneficiárias, recusas essas agora consideradas como ilegítimas, e que impediram a criação de uma base de dados de leituras de referência que precavesse os interesses dos clientes finais suportados nesses lacetes.

Neste contexto, o regulador deverá, no mínimo, 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 servidos por esses clientes não sejam prejudicados pelos entendimentos distintos que, até à presente deliberação, existiam sobre os métodos de recolha das medidas.

Deverá ainda ser assegurada a possibilidade de, aquando da alteração de um lacete de um nível de serviço para outro (e.g., do parque básico para o *Premium*), ser efectuada a actualização (ou primeiro envio) das medições que servirão de referência para a reposição de serviço em situações de avaria.

Por último, importa salientar que até à presente data não é possível efectuar remotamente um conjunto considerável de testes especificados no anexo 9 da ORALL. No entender da Sonaecom importar garantir a obrigatoriedade dos mesmos.

Também no anexo 9, a tabela 9.3 indica débitos para cada uma das tecnologias em função da atenuação *limite* na frequência de referência.

A Sonaecom considera que é necessário rever e corrigir os objectivos de performance para as diferentes tecnologias.

Assim, tomando como exemplo a tecnologia ADSL2+ e os débitos teóricos obtidos por simulação para os modelos de ruído B (modelo ruído referenciado na ORALL), obtém-se para uma atenuação de 29dB (300kHz) débitos na ordem dos 7Mbps (“4Mbps” descritos na ORALL) e com atenuação 17 dB (300kHz) 15Mbps (“> 4Mbps” descritos na ORALL).

O significado e o grau de aplicabilidade dos *limites* de atenuação da tabela 9.3 devem ser clarificados, nos seguintes termos:

1. Os valores de performance foram 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 ADSL.
2. A recomendação ETSI original identifica objectivos de performance (débitos mínimos) e não débitos máximos / *limites* conforme definidos na ORALL.
3. Na recomendação original existe separação dos objectivos de performance entre diferentes tipos de tecnologia na família ADSL (ex: ADSL over POTS/ ISDN).