



**Comentários da**  
**Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. ao**  
**Sentido Provável de Decisão relativo à**  
**Oferta de referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL)**

## Índice

I. INTRODUÇÃO.....	4
II. COMENTÁRIOS GERAIS.....	4
III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS.....	7
IV. QUESTÕES ADICIONAIS DA VODAFONE.....	54

## I. INTRODUÇÃO

Os comentários ora apresentados são passíveis de alterações face a eventuais evoluções das condições do mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões adoptados pelo ICP-ANACOM.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar a posição reflectida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou outras relacionadas com esta temática, consoante a evolução da matéria em questão.

Toda a informação confidencial encontra-se devidamente assinalada a negrito.

## II. COMENTÁRIOS GERAIS

A Vodafone tem vindo a realizar, desde 2007, um conjunto de investimentos significativos no mercado da oferta de serviços em banda larga fixa, que lhe permitem estar actualmente co-instalada em **[Início de Informação Confidencial – IIC]**

**[Fim de Informação Confidencial - FIC].**

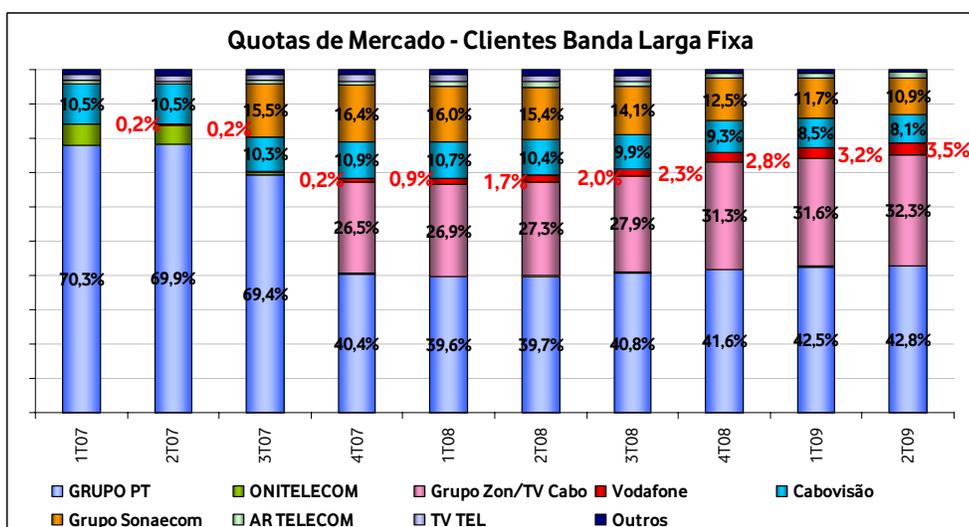
Desde o início da sua presença neste mercado que a Vodafone tem alertado o ICP-ANACOM para inúmeros exemplos de práticas operacionais que têm condicionado fortemente a sua capacidade de responder eficazmente às necessidades do mercado. Como tivemos ocasião de reiteradamente comunicar, a Vodafone vê com extrema preocupação que o mercado nacional da banda larga fixa continue a ser caracterizado pela dominância retalhista da entidade que, em simultâneo, controla a principal infra-estrutura de acesso.

Não obstante as alterações importantes testemunhadas pelo mercado da banda larga fixa ao nível das entidades que nele actuam (consolidação da Sonaecom/Tele2 com os activos da ONI e a separação da PT Multimédia do Grupo PT) os dados estatísticos disponíveis (estatísticas trimestrais do ICP-ANACOM e o *Broadband scorecard* da ECTA) demonstram um grau crescente de concentração em volta do Grupo PT e da Zon Multimédia sem que se observe qualquer convergência do país para os níveis europeus de adopção e penetração deste tipo de serviços.

De facto, os níveis de penetração do serviço continuam a ser dos mais reduzidos a nível Comunitário não obstante a agressividade das ofertas comerciais concorrentes presentes no mercado.

Desde o processo de separação da rede de cabo do Grupo PT, que veio dar origem à ZON, e com um crescimento mais elevado da tecnologia ADSL face ao cabo coaxial, a quota de mercado do Grupo PT tem vindo a aumentar (*vide* gráfico 1).

**Gráfico 1: Quotas de Mercado – Clientes Banda Larga Fixa**

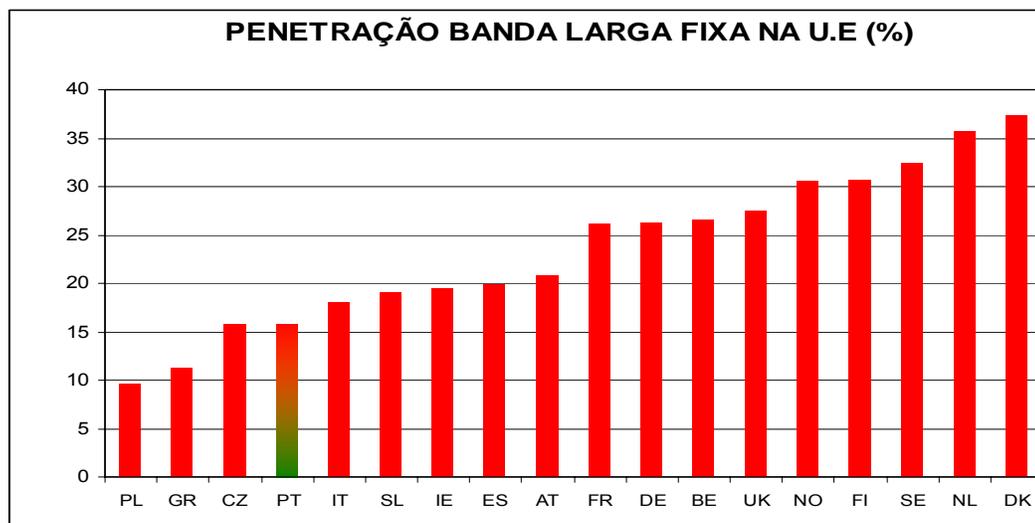


Fonte: ICP-ANACOM

A Vodafone considera que o baixo nível de penetração da banda larga fixa em Portugal (*vide* gráfico 2), não obstante a existência de uma extensa rede de cabo e disponibilidade do acesso ao lacete local em consonância com a generalidade dos restantes países da União Europeia (UE), se deve, essencialmente, a um conjunto significativo de obstáculos operacionais levantados pelo Grupo PT e a lacunas regulamentares (quer ao nível da própria oferta, quer ao nível da efectiva fiscalização do cumprimento da mesma) que, apesar das repetidas chamadas de atenção ao ICP-ANACOM por parte das beneficiárias da ORALL, continuam por resolver.

Não pode a Vodafone deixar de realçar que a consequência desta omissão de actuação, quer ao nível reactivo, quer ao nível preventivo (adequando as ofertas grossistas à experiência verificada), tem resultados bastante gravosos para a imagem de Portugal quando em comparação com a situação no resto da UE, como se demonstra no gráfico 2.

**Gráfico 2: Penetração da Banda Larga Fixa na U.E.**



Fonte: ECTA Regulatory Scorecard 2008

As dificuldades operacionais, sentidas no processo de desagregação dos lacetes e no relacionamento com a PTC, evidenciam as lacunas significativas existentes na ORALL e a necessidade de melhorar esta oferta, não só em termos de procedimentos mas, igualmente, em termos de qualidade de serviço, de eficiência e de preço.

Relativamente aos preços associados ao processo de desagregação do lacete local, e considerando vários dos preços regulados que fazem parte desse processo (entre outros a instalação/desagregação, a mensalidade do lacete local - tanto para lacetes activos como para lacetes não activos - ou a participação de avarias), verifica-se que em Portugal o custo total do referido processo é mais elevado que em países onde os níveis de penetração do serviço são superiores ao português, conforme demonstra informação disponível sobre a matéria.

Considerando as saídas do mercado protagonizadas por vários operadores, a crescente quota de mercado da PTC e o despontar, a prazo, de ofertas suportadas em Redes de Nova Geração, o sentido provável de decisão (SPD) em apreciação relativo a alterações a introduzir na ORALL constitui, do ponto de vista da Vodafone, a oportunidade para a criação de um enquadramento regulamentar que permita assegurar a existência de condições de acesso expeditas à rede de cobre e a eliminação das práticas que têm permitido ao Grupo PT o reforço da sua posição dominante neste mercado.

A Vodafone espera, assim, que a futura versão da ORALL permita a desagregação de lacetes através de procedimentos baseados na simplicidade e rapidez, em benefício do cliente e da concorrência no mercado dos serviços de banda larga fixa. Espera-se, igualmente, que venha a pôr termo a incumprimentos e manobras sucessivas de atraso, nomeadamente, de acesso a centrais e a clientes sendo possível finalmente aplicar penalidades efectivamente dissuasoras e que compensem os concorrentes da PTC pelas práticas condicionadoras da concorrência com que se deparam, e que contribua assim para uma maior qualidade dos serviços disponibilizados ao cliente através de processos operacionais mais eficientes e com SLAs mais ambiciosos.

É, sobretudo, indispensável que o ICP-ANACOM passe a exercer uma vigilância permanente e eficaz sobre o cumprimento dos procedimentos definidos com o objectivo de prevenir práticas operacionais ou comerciais lesivas da concorrência, para que o mercado português dos serviços de banda larga fixa se torne finalmente competitivo.

### **III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS**

Por simplificação de leitura, a Vodafone adopta, neste documento, a numeração constante do SPD do ICP-ANACOM.

#### **4.1. QUALIDADE DE SERVIÇO E COMPENSAÇÕES**

##### **4.1.1. PRAZO DE REPARAÇÃO DE LACETES E IMPLEMENTAÇÃO DE NÍVEIS *PREMIUM***

A Vodafone entende necessário expressar as suas maiores reservas relativamente ao procedimento de tratamento da informação sobre os níveis de qualidade de serviço (NQS) em que a PTC assume o papel e atitude de juiz em causa própria, em detrimento das beneficiárias da ORALL, o que deverá ser rejeitado e corrigido pelo ICP-ANACOM. Através das práticas seguidas até hoje a PTC impõe às beneficiárias a sua leitura dos NQS e a sua apreciação relativamente às compensações a pagar.

A apreciação feita aos NQS apresentados no SPD não pode deixar de levar em consideração o facto de em diversos trimestres, desde 2008, se ter verificado uma redução dos lacetes desagregados (conforme o ICP-ANACOM refere no seu SPD) o que, certamente, terá facilitado o cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço (PQS) por parte da PTC.

Adicionalmente, na definição dos NQS o ICP-ANACOM deverá:

- Proceder à sua avaliação em função do desempenho real, em detrimento dos objectivos comunicados pela PTC ao ICP-ANACOM, o que justifica uma análise dos valores obtidos pelos sistemas de informação da PTC e auditorias aprofundadas aos mesmos;
- Ter em consideração que, como as beneficiárias da ORALL necessitam de um tempo adicional para qualquer questão de reparação ou disponibilização do serviço (face à PTC), os NQS grossistas têm naturalmente que ser sempre *mais exigentes* e nunca *iguais* aos retalhistas - de forma a assegurar as condições concorrenciais das ofertas e evitar abusos de posição dominante – pelo que não se concorda com o referido no SPD de que a PTC deve garantir a nível grossista NQS “iguais ou inferiores” àqueles que são garantidos a nível retalhista;
- Considerar a figura da intervenção conjunta (IC) e as condições da sua prestação (procedimentos de operação, manutenção e gestão) que devem ser definidas e explicitadas na nova ORALL, devendo ser perfeitamente estipulados os parâmetros para a sua marcação;
- Considerar que a reposição do serviço pela PTC (que contempla apenas testes de continuidade) não assegura que o serviço esteja correctamente repostado dando origem a avarias recorrentes.

**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 utilização de critérios distintos de contagem de avarias e de apuramento de informação sobre os NQS conduzirá a diferenças significativas entre as contagens do OPS e as apresentadas pela PTC (e referidas no SPD) que devem ser analisadas justificando uma revisão do critério de contagem adoptado pela PTC bem como uma auditoria aprofundada aos seus dados:

- 1) A PTC considera a data/hora apresentada nos *emails* por si enviados como correspondendo à hora de resolução da avaria. A Vodafone defende que deve ser considerada a data/hora de *timestamp* de envio do *email*, por só nessa altura ser comunicada pela PTC a resolução da avaria. Por estes motivos, a Vodafone propôs à PTC que a interlocução neste âmbito fosse efectuada por um sistema informático.

Apesar de a PTC nos ter referido que tal já está previsto há bastante tempo, não houve qualquer desenvolvimento até à presente data.

Considerando a criticidade da disponibilidade de dados relativos ao cumprimento dos NQS bem como a necessária reconciliação entre a PTC e a beneficiária, a Vodafone considera que o ICP-ANACOM deverá deliberar sobre:

- A redefinição do sistema API reposição de serviço já actualmente disponibilizado pela PTC mas tendo em conta as necessidades dos operadores;
  - A clarificação do critério para contabilização dos tempos de resolução de avaria, nomeadamente enquanto a interlocução for efectuada, para as avarias, por correio-electrónico e, para as ICs, via telefonema para o OTEL.
- 2) Para efeitos da contagem e da classificação das avarias terá que ser levado em linha de conta o seguinte:
- i) A PTC considera, para efeitos de atribuição de responsabilidade, somente as razões que ela própria inclui nos seus *mails* de resposta de fecho da avaria (facto que é penalizante dada a reduzida eficácia dos meios de reacção ao dispor das beneficiárias), A Vodafone tem, todavia, constatado:
    - Ocorrerem situações em que a responsabilidade atribuída pela PTC à avaria está incorrecta, inclusivamente no caso de cortes no interior da central. Disponibilizamos evidências de tal procedimento no Anexo I.
    - A maioria das participações de avaria acaba por necessitar de IC para a resolução de avarias ou problemas. De acordo com avaliação da Vodafone, em cerca de 50% dessas ICs a responsabilidade é da própria PTC. Destas, numa percentagem significativa **[IIC]** **[FIC]**, a PTC tinha anteriormente atribuído, erradamente, a responsabilidade à Vodafone,
  - ii) As avarias da responsabilidade do OPS (de cliente incluídas) deverão ser incluídas na contabilização de SLA sempre que o OPS apresente evidências de haver problemas no lacete da responsabilidade da PTC;
  - iii) A participação de avarias e/ou agendamento de ICs deverá ser efectuada através de ferramenta própria para o efeito (API). Enquanto tal não acontecer, deverão ser definidos níveis de atendimento da interacção com a PTC, e.g., telefonemas, devolução de código de avaria, confirmação de agendamentos, respostas a pedidos de informação sobre o estado da avaria.

- 3) Cerca de **[IIC]** **[FIC]** das avarias participadas pela Vodafone e entretanto respondidas pela PTC de acordo com o acima referido, acabam por necessitar de IC posterior por se concluir que a avaria ainda não se encontrava resolvida, vindo a apurar-se, posteriormente à IC, a responsabilidade da PTC sobre essa mesma avaria nos casos comunicados pela beneficiária.

A Vodafone considera que a ORALL, decorrente da deliberação a emitir em resultado da presente consulta, já deverá facultar a possibilidade ao OPS de abrir directamente uma IC sem que, previamente, se tenha participado uma avaria, constituindo essa IC uma participação de avaria com IC. A Vodafone tem experimentado frequentemente situações em que cortes na central da PTC só são resolvidas após a solicitação da IC (a qual, actualmente, só pode ser marcada após participação de avaria), causando atrasos desnecessários na resolução do problema. Caso o OPS esteja disposto a colaborar num despiste conjunto (IC), tal permitirá a resolução dos problemas de forma consideravelmente mais célere e, consequentemente, melhorar a qualidade de serviço prestada ao cliente.

De acordo com o gráfico 1 do SPD do ICP-ANACOM, o desempenho da PTC, em 2008, no NQS relativo ao prazo médio de reparação de avarias do lacete local para 90% dos casos, é cerca de 5 horas úteis (hu). Este desempenho é significativamente superior ao objectivo definido na ORALL de 10 hu para 90% das melhores observações. Considera-se assim ser possível à PTC reduzir significativamente o referido objectivo sem que isso implique encargos adicionais para esta entidade.

Caso a Vodafone procedesse à análise das suas participações de avaria à PTC no final de 2008 e 1º semestre de 2009, para 90% das avarias participadas não conseguiria obter o referido prazo médio de desempenho da PTC de 5 hu. **[IIC]**

**[FIC].**

Face ao exposto relativamente às avarias participadas e ICs a Vodafone concorda com o estabelecimento dos mesmos NQS aplicáveis à Oferta "Rede ADSL PT" (para acessos normais, o prazo médio de reparação de avarias é de 8 hu para 100% dos casos e o prazo máximo de reparação de avarias é de 28 hu para 95% dos casos) e, tendo em consideração que se observa uma elevada variação destes valores ao longo dos meses de um trimestre, considera-se que o ICP-ANACOM deverá igualmente deliberar no sentido de:

- (i) Estabelecer um prazo máximo de reparação de avarias (SLA) para 100% dos casos (i.e., incluindo os restantes 5% de ocorrências fora da proposta constante no SPD) de forma a evitar que possa haver avarias com tempo de resolução sem limite;
- (ii) Estabelecer que todos os NQS sejam contabilizados mensalmente e não trimestralmente;
- (iii) Os prazos para reparação de avarias devem ser definidos em função do tipo de avaria (i.e., normal, urgente e *Premium*) reportada;
- (iv) Determinar que o restabelecimento completo do serviço deve ser validado e confirmado pelo OOL. Deve assim ser estabelecida a necessidade de a beneficiária confirmar, num prazo razoável (48h), a efectiva resolução do problema (validação esta que poderá exigir validação também do próprio cliente). Caso o mesmo problema persista (avaria recorrente), a avaria não poderá ser considerada como resolvida devendo o tempo de resolução da avaria ser contabilizado desde a participação (admitindo-se a suspensão do prazo desde a comunicação de resolução ao OPS até que este reabra a avaria). Este procedimento deverá ser válido também nos casos em que se venha a verificar a necessidade de uma IC;
- (v) Estabelecer que deverá haver a possibilidade de abertura directa de uma IC sem a obrigação prévia de abertura de avaria de forma a assegurar a resolução célere de um problema identificado pela beneficiária;
- (vi) Criar um prazo definido como "garantia" da reparação efectuada, no caso de avarias recorrentes, a fim de assegurar que seja realizada uma nova reparação imediatamente;
- (vii) Criar um SLA para resolução de avarias cujo cliente final é o Estado Português tendo em conta o impacto que tem uma quebra de serviço num cliente desta dimensão. Esta proposta resulta da experiência da Vodafone aquando de uma avaria num acesso ADSL *wholesale*, [IIC]

[FIC].

A Vodafone considera que a PTC deve ser sempre obrigada a oferecer às beneficiárias das ofertas grossistas (neste caso a ORALL) SLAs melhores que os disponibilizados aos seus clientes de retalho.

É indispensável chamar a atenção do ICP-ANACOM para o facto de - apesar de ser beneficiária da ORALL há já mais de 2 anos e da sucessiva identificação de incumprimentos ou de erros de apreciação de avarias pela PTC - a Vodafone ter vindo a reclamar valores indevidamente facturados pela PTC pois, após várias análises efectuadas pelas duas partes, apurou-se que a responsabilidade da avaria era da PTC e não da Vodafone como considerado pela PTC. Até à presente data, a Vodafone, somente conseguiu reaver **[IIC]**

**[FIC].**

A Vodafone está a aguardar, desde meados do mês de Julho, a reanálise da PTC às reclamações efectuadas para se realizar uma reunião entre a Vodafone e a PTC com o objectivo de se debaterem todos os valores reclamados e apurar os créditos devidos à Vodafone.

**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 Vodafone concorda com a proposta de inclusão na ORALL de um serviço urgente, com objectivos pelo menos idênticos aos do serviço *Premium*, mas em que o prazo máximo é aplicável para 100% dos casos.

A Vodafone considera que a mesma deverá ser extensível às ICs devendo o ICP-ANACOM deliberar no sentido de que:

- (i) A próxima versão da ORALL especifique claramente os procedimentos para as ICs normais, e.g., marcação para janela J+2 e método de marcação.
- (ii) À semelhança das avarias, também sejam definidos SLAs diferenciados para os diferentes tipos de lacete /IC (urgentes ou normais).

**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 Vodafone concorda com a referida proposta, considerando que a mesma poderá efectivamente, garantir, tanto uma maior racionalização dos meios a utilizar pela PTC ao nível das reparações e qualidade do serviço da oferta grossista em questão, quanto uma maior flexibilização por parte dos OPS na gestão e satisfação dos seus clientes finais. Não obstante, realça a Vodafone que a manutenção de conceitos vagos na referida proposta poderá resultar na sua inexequibilidade e, em rigor, ineficiência da medida.

Desta forma, a Vodafone considera essencial a concretização pelo ICP-ANACOM do que significa a alteração "automática" do nível de qualidade e, conseqüentemente, do momento a partir do qual o nível de qualidade de serviço é activado. Assim, considera-se que o ICP-ANACOM deverá referir na sua deliberação que a activação/desactivação do nível de qualidade de serviço poderá ser realizada com uma antecedência mínima de 3 dias úteis.

#### **4.1.2. 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.

A Vodafone concorda com um objectivo de disponibilidade de serviço de 99,90% para os lacetes num nível de qualidade de serviço *Premium*. Uma vez que o valor de 99,5% para o nível de qualidade de serviço *standard* (que se traduz numa indisponibilidade média/lacete superior a 3,5H/mês) é excessivamente baixo, propõe-se como objectivo o valor de 99,70%.

A PTC utiliza como critério de integridade do lacete somente a análise de constatação de problemas eléctricos ou de voz a partir dos quais permite a abertura de uma avaria. A Vodafone considera deverem ser ampliados estes critérios incluindo as propostas abaixo apresentadas e revistas as "condições de funcionamento" referidas na tabela 6, pág.21, do SPD, por os mesmos não reflectirem adequadamente as condições mínimas indispensáveis à prestação de um serviço com nível de qualidade aceitável para o cliente.

A título de exemplo, a Vodafone testemunhou já situações em que um lacete não activo, com cerca de 200mts de comprimento e com disponibilidade do serviço de voz, apenas disponibilizava no ponto de distribuição (PD) da PT cerca de 4 a 5Mbps e com grande instabilidade (*resyncs*), considerando a PTC não existir qualquer avaria.

Apesar do curto comprimento do lacete e devido à deficiente qualidade do serviço, o cliente prescindiu dos serviços prestados pela Vodafone, sendo legítimo assumir que, caso se tratasse de um cliente da PTC, esta teria procedido à correcção da referida anomalia.

Ora, considerando a diversidade de serviços passíveis de serem suportados sobre a tecnologia ADSL a Vodafone considera que, para efeitos de medição da disponibilidade do lacete, deve ser adoptado um conceito menos restritivo que aquele seguido pela PTC, nomeadamente através da verificação do cravamento, existência de humidade, etc... e de aspectos funcionais, que não se traduzem por problemas na voz ou nos parâmetros eléctricos.

A Vodafone defende assim que o ICP-ANACOM deverá deliberar no sentido de serem estabelecidas condições funcionais associadas ao lacete por forma a suportar 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 SHDSL. A ausência deste tipo de condições funcionais ou a manutenção das actuais condições de integridade do lacete impostas pela PTC (tendo por base somente as características eléctricas e sua continuidade), acarretará sérias limitações à implementação dos serviços de banda larga e à concorrência com a PTC na oferta de serviços suportados em banda larga fixa.

Propõem-se, desta forma, algumas das condições funcionais:

1) Condições eléctricas:

- Tensão DC parasita (foreign dc voltage) – Max. 10Vdc (a-b,b-g,a-g) em módulo
- Tensão AC parasita (foreign ac voltage) – Max. 10Vac (a-b,b-g,a-g) em módulo
- Falha de isolamento (resistências) – Min 150kOhm, Mínimo desejável 500kohm (a-b,b-g,a-g, a-bat, b-bat)
- Capacidades:
  - Desequilíbrio nas capacidades -  $C_{ag}-C_{bg}<100nF$  em módulo
  - Valores absolutos -  $C_{ag}>0, C_{bg}>0$
- Impedância:

- Valores absolutos -  $Z_{ag} \in [150; 6.000] \text{ohm}$ ,  $Z_{bg} \in [150; 6.000] \text{ohm}$
- Desequilíbrio nas impedâncias -  $Z_{ag} - Z_{bg} < 200 \text{ohm}$  em módulo
- Feeding DC voltage – A diferença máxima entre a tensão DC no cliente e na central deverá ser de 6Vdc (p.e., se na central tiver 51Vdc, no cliente deve ter pelo menos 45Vdc, preferencialmente mais)

2) Condições técnicas diversas:

- Não se constatar um corte:
  - Havendo uma ligação de referência com um determinado comprimento, um teste revelar um comprimento entretanto inferior
  - Um teste revelar um comprimento inferior a 80mts (quase para 100% destes casos tal traduz-se num corte na central)
- Noise Level (na banda POTS) > 55dBm em módulo
- ADSL (Atenuação dw > 1,5 \* Atenuação up) – Atenuação downstream deverá ser pelo menos 1,5 vezes a atenuação upstream, caso contrário existe um falha de cravamento ou mesmo continuidade de 1 fio, ou ainda humidade, etc;
- Atenuações de referência em função das características do lacete:
  - Características genéricas dos cabos de cobre de pares – considerar sempre polietileno pois os cabos com isolamento de papel já deverão ser residuais

Atenuação [dB/Km]	Polietileno				Papel			
	0,4 mm	0,5 mm	0,6 mm	0,9 mm	0,4 mm	0,5 mm	0,6 mm	0,9 mm
Frequência [KHz]								
150	12,055	8,325	6,645	4,09	12,39	9,72	6,6	4,65
200	13,08	9,26	7,61	4,59	13,45	11,13	7,59	5,77
300	15,24	11,11	9,31	5,6	15,11	13,21	9,23	6,865

- Atenuação para ADSL (300kHz) –  $\text{Aten}@300\text{kHz} < 110\% \times \sum$  (distância/troço, calibre) x atenuação respectiva no quadro acima
- Atenuação para SHDSL (200kHz ou 150kHz consoante o débito)
  - 200 kHz – débito  $\geq 2048\text{kbps}$  (por par de cobre) -  $\text{Aten}@200\text{kHz} < 110\%$  x  $\sum$  (distância/troço, calibre) x atenuação respectiva no quadro acima
  - 150 kHz – débito < 2048kbps (por par de cobre) -  $\text{Aten}@150\text{kHz} < 110\%$  x  $\sum$  (distância/troço, calibre) x atenuação respectiva no quadro acima
- Débito ADSL downstream mínimo (com ADSL2+ e READSL) em função da atenuação@300kHz

<b>ADSL downstream</b> <b>Débito Mínimo [Mb/s]</b>	<b>Atenuação@300kHz</b> <b>Limite [dB]</b>
1	50
2	40
5	30
10	20
15	10
17	5

3) Condições de qualidade de serviço:

- Estabilidade da ligação xdsl
  - Até 50dB para atenuação@300kHz o modem ADSL deverá obter sincronismo com estabilidade (máximo 4 resyncs/dia).
- Qualidade no serviço de voz analógica na ausência de ruído de fundo significativo, assumindo que na central/DSLAM esse ruído não existe

Algumas condições funcionais adicionais para discussão e estudo pelas várias partes:

1) Condições técnicas diversas

- Débitos:
  - ADSL@POTS DMT FDM (gráfico débito downstream = função (atenuação a 300kHz) com curva mínima)
  - ADSL@POTS DMT FDM (gráfico débito downstream = função (distância/calibre) com curvas mínimas)
  - SHDSL/TCPAM16 (gráfico débito = função (atenuação a 200kHz) com curva mínima)
  - SHDSL/TCPAM32 (gráfico débito = função (atenuação a 200kHz) com curva mínima)
  - SHDSL/TCPAM16 (gráfico débito = função (distância/calibre) com curvas mínimas)
  - SHDSL/TCPAM32 (gráfico débito = função (distância/calibre) com curvas mínimas)
- Atenuações:
  - ADSL DMT FDM (Gráfico Aten@300kHz = função (distância/calibre) com curvas máximas)

- SHDSL TCPAMx (Atenuação downstream e Atenuação upstream não diferem em mais de 10%)
- SHDSL (Gráfico Aten@200kHz=função(distância/calibre) com curvas máximas)
- Ruído (sempre considerando o lacete PT isolado da rede de cliente):
  - Densidade espectral de potência de ruído quase estacionário < valor em dBm/Hz em qualquer frequência até 2MHz
  - Crosstalk máximo entre pares de cobre: mínimo de atenuação de [valor] em dB quer para NEXT e outro [valor] para FEXT
  - Ruído impulsivo – nº máximo [valor] de picos com potência acima de [valor] num período de [valor]
- 2) Condições de qualidade de serviço:
  - Estabilidade da ligação ADSL – máximo de [valor] em resyncs
  - Estabilidade da ligação SHDSL – máximo de [valor] em resyncs
  - Ver para o SHDSL o mesmo que para o ADSL em termos de atenuação máxima com estabilidade

Outra questão preocupante que a Vodafone considera não ter resposta adequada no SPD em apreço e que será detalhada ao longo destes comentários prende-se com a reincidência de avarias num mesmo lacete que provocam a degradação contínua na qualidade do serviço prestado ao cliente.

Este acaba frequentemente 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.

#### **4.1.4. COMPENSAÇÕES EM CASO DE INCUMPRIMENTO**

As penalidades actualmente associadas ao incumprimento dos prazos de reparação de avarias e do grau de disponibilidade são actualmente insignificantes e insuficientes face ao impacto que o incumprimento dos referidos parâmetros de qualidade de serviço tem para os concorrentes da PTC e os seus clientes.

O SPD em apreciação deverá, assim, materializar uma alteração radical ao nível da apreciação do cumprimento dos NQS a que a PTC se encontra obrigada bem como da compensação das beneficiárias lesadas com o incumprimento sob pena de assistirmos a (mais) uma oportunidade perdida.

A este propósito, e conforme já referido, a Vodafone considera não ser aceitável que a proposta do SPD em D1, no sentido de a definição do PQS base ser aplicável a 95% dos casos e de se preverem NQS Premium e Urgentes, não defina um limite máximo para os 5% de casos fora da medição (limite máximo) dos NQS (e que correspondem aos casos mais graves).

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

$$\text{Atraso\_Médio}_x \times \text{Mensalidade\_Lacete}_x \times \text{Número\_Avarias}_x$$

Em que:

*Atraso\_Médio<sub>x</sub>* – 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<sub>x</sub>* – 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<sub>x</sub>* – Corresponde ao número de lacetes do tipo *x* que se avariaram no mês em consideração.

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

$$\text{Atraso}_i \times \text{Mensalidade\_Lacete}_x$$

Em que:

*Atraso<sub>i</sub>* – 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<sub>x</sub>* – 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*.

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

$$F \times \text{Desvio\_Objectivo}_x \times \text{Mensalidade\_Parque}_x$$

Em que:

*F* - Factor multiplicativo fixado em 2.

*Desvio\_Objectivo<sub>x</sub>* - 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<sub>x</sub>* - Corresponde à mensalidade, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes que estejam integrados no parque de lacetes com qualidade de serviço do tipo *x*.

Comentário conjunto a D5. a D7.

A Vodafone tem defendido que as compensações às beneficiárias de ofertas de referência devem ser de montante tal que desincentivem práticas indevidas por parte da oferente e, em simultâneo, compensem efectivamente a entidade que concorre com a PTC pelos prejuízos efectivamente sofridos, nomeadamente no que respeita à imagem da lesada perante o seu cliente e, até, pelo ressarcimento dos clientes pelos prejuízos por estes sofridos (cujas causas não podem ser imputadas à Vodafone). Por esta razão a Vodafone considera que as decisões propostas relativas ao pagamento de compensações são insuficientes quer para assegurar uma efectiva dissuasão de algumas das práticas correntes quer para compensarem efectivamente os OOL.

Propõe-se, assim, que o ICP-ANACOM introduza um factor multiplicativo nas formulas propostas em D5. e D6 que poderá ir até ao valor de "3" e que clarifique aspectos operacionais relacionados com o pagamento das compensações, em particular:

- a) "Número\_Avarias": Propondo o SPD que corresponda ao número de lacetes do tipo "x" que se avariaram no mês em consideração deverá este cálculo incluir necessariamente as situações em que um mesmo lacete tem mais que uma avaria. Desta forma 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;
- b) Contagem do tempo em horas: considerando 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 contagem do tempo em horas para o apuramento do atraso médio deve necessariamente corresponder a uma contagem de tempo em horas corridas.

Finalmente, a Vodafone considera que deverá 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.

#### **4.1.5. 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 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.

Adicionalmente, no que respeita à parte final do ponto ora em questão, sobre a reavaliação e acerto dos valores apurados pelos OPS, a Vodafone tem vindo a desenvolver ferramentas e mecanismos próprios de medição dos indicadores de qualidade de serviço da PTC e - embora reconhecendo que, em alguns casos, a monitorização que faz desses indicadores possa ainda ser melhorada e complementada - quando perante a informação disponibilizada pela PTC, verifica-se que existem diferenças consideráveis, sempre prejudiciais para a Vodafone.

Ora, perante a tentativa (habitual e salutar entre duas partes contratantes) de reconciliação dos indicadores de qualidade de serviço, a Vodafone 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.

Requer-se assim que neste ponto seja definido um procedimento de reconciliação destes indicadores, obrigatório e célere, de forma a evitar as práticas referidas, uma vez que estas se traduzem sempre na

penalização dos beneficiários, privados da compensação adequada decorrente do incumprimento contratual.

Efectivamente, a possibilidade de ser a própria PTC a enviar a informação que permitirá aplicar penalidades, sem aceitar qualquer reconciliação ou discussão sobre a mesma, não poderá deixar de se considerar um comportamento abusivo, desfasado das práticas comerciais normais, apenas tolerado pelas suas contrapartes dada a ausência de ofertas grossistas alternativas, ou seja, dada a sua posição dominante neste mercado.

Em conclusão, deverá o ICP-ANACOM definir na ORALL:

- i. Definir o prazo máximo em que a PTC deverá proceder ao pagamento das compensações aí previstas;
- ii. Detalhar um mecanismo e prazo para reavaliação/reconciliação dos valores das compensações em caso de discordância entre os valores pagos pela PTC e os valores apurados pelos OPS. A Vodafone chama a atenção para o facto de a ausência deste mecanismo se poder traduzir no não pagamento de qualquer compensação por incumprimento da PTC uma vez que esta entidade tem sempre imposto a sua leitura unilateral do cumprimento dos NQS;
- iii. Prever 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.

#### **4.1.6. ENVIO DE PREVISÕES DE PROCURA POR PARTE DOS OPS E ATRIBUIÇÃO DE COMPENSAÇÕES**

Sem prejuízo, a aceitar-se a manutenção dos planos de previsões, não poderão os respectivos termos deixar de ser alterados por serem demasiado detalhados. Desta forma, alguns aspectos – como o número de lacetes locais acesso completo e informações das colunas de cabos internos - deveriam ser retirados do plano de previsões.

Com efeito, reiterando a posição do ERG, confirma-se que, além de ser dificilmente exequível elaborar planos de previsões com o grau de detalhe e especificidade actualmente definidos, tal detalhe permite à PTC aceder a um conjunto de informação privilegiada e comercialmente sensível relativamente à actividade da Vodafone e dos restantes operadores.

Estas situações tornam-se ainda mais penalizantes porque tais dados devem ser disponibilizados com um período de antecedência muito significativo (o que além de dificultar a tarefa de estimativa, permite à PTC aceder à informação e preparar eventuais medidas de retenção e obtenção de clientes com bastante antecedência). Na realidade, este conhecimento antecipado dos objectivos dos OPS permite à PTC envidar actividades comerciais junto dos potenciais clientes dos OPS, situação que, evidentemente, não é desconhecida do ICP-ANACOM.

A título de exemplo demonstrativo do tipo de práticas seguidas pela PTC junto dos clientes dos OPS remete-se, em Anexo II, cartas de denúncia para efeitos de portabilidade. Nestes casos, no dia seguinte ao pedido de desactivação do cliente dar entrada nos serviços da PTC, a PT Contact remete fax à Vodafone, com conhecimento da PTC, em que o cliente declara que pretende dar sem efeito a denúncia do contrato de prestação do serviço telefónico fixo efectuado junto da Vodafone, cancelar o pedido de portabilidade e de desagregação do lacete. É ainda vedada a utilização dos dados pessoais dos clientes para fins comerciais, designadamente acções de retenção/recuperação dos mesmos. Nestes faxes – muito semelhantes entre si – a assinatura do cliente vem já reconhecida.

Esta prática agressiva implementada unilateralmente pela PTC, com o objectivo de recuperar clientes que denunciaram o contrato de prestação do serviço telefónico fixo que mantinham com a referida empresa, é um entrave ao desenvolvimento da sã concorrência. A par do que acontece com a pré-selecção, também nesta situação as empresas do Grupo PT deveriam ser proibidas de desencadear acções de recuperação de clientes, e.g., por um período não inferior a seis meses.

**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 Vodafone considera que a presente proposta prevê que os OPS beneficiem de compensações definidas na ORALL caso não tenham remetido à PTC previsões de procura para os lacetes ou caso as mesmas não tenham sido remetidas nos termos e com a fiabilidade especificada na ORALL. Assim sendo, os OPS terão sempre direito a compensação, independentemente de terem, ou não, remetido as suas previsões, o que se saúda.

Contudo, questiona-se a aplicabilidade da primeira alínea da proposta D9. 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*".

Com efeito, a dinâmica do mercado de telecomunicações e as evoluções decorrentes da própria actividade da PTC (e.g., remotização de lacetes que influenciam os planos de desenvolvimento dos OPS) não permitem realizar previsões conforme especificadas na ORALL. Na realidade, a Vodafone estima que seja extremamente complexo a qualquer operador apresentar previsões de procura para os lacetes, nos termos e com a fiabilidade actualmente especificados na ORALL. Caso este entendimento esteja correcto, a PTC não terá procedido (nem viria a proceder) a pagamentos de compensações por incumprimento dos objectivos definidos, i.e., esta medida - conforme estava definida - não teria aplicabilidade prática. Adicionalmente, caso se pretenda que o pagamento integral das referidas compensações esteja sujeito à apresentação de previsões de procura para os lacetes, nos termos e com a fiabilidade actualmente especificados na ORALL, é expectável que nenhum OPS venha a auferir da totalidade das compensações. Assim, a primeira alínea da proposta D.9 não terá qualquer tipo de aplicação prática.

Neste contexto, a Vodafone considera que o pagamento da totalidade de compensações por incumprimento dos objectivos definidos não deverá estar sujeito ao envio, por parte dos OPS, de previsões de procura nem à qualidade das referidas previsões.

Neste âmbito, concorda-se com a opinião do ERG de que as obrigações de envio de previsões e respectiva fiabilidade podem criar condições para abusos nas regras das compensações e eventual utilização da referida informação (naturalmente de cariz sensível para os OPS) defendendo-se a implementação do entendimento da OFCOM, de acordo com o qual foi eliminada a sujeição do pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos ao envio de previsões pelos OPS.

#### **4.1.7. 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.

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, onde os OPS têm equipamento co-instalado.

Neste contexto, deverá ser garantido que os prazos apresentados pela PTC devem comparar favoravelmente com os que a empresa propôs já, anteriormente, a um dos OPS. Assim sendo, deve ser garantido para as centrais em que aquele operador estava, na altura, co-instalado, um prazo de deslocação de 2 horas para 52% das centrais e de 3 horas para as restantes centrais. Como tal, se a PTC anteriormente propôs um prazo de deslocação a uma determinada central de, por exemplo, 2 horas não poderá agora propor um prazo superior ao anteriormente apresentado, tanto mais que em muitos dos últimos trimestres se tem verificado uma redução dos lacetes desagregados.

A Vodafone não concorda que a situação de emergência deverá ser apenas aquela em que se comprove que os utilizadores finais estão sem serviço – conforme referido na página 35 do SDP – mas sim em todas as situações em que exista uma falha no serviço do cliente final ou serviço degradado.

A Vodafone considera ainda que além do acesso em “situação de emergência” deve ser acrescentada a necessidade de acesso em situações de “serviço degradado” que não pode ser limitado àquelas situações em que os utilizadores finais estão simplesmente sem serviço, uma vez que a degradação dos níveis de qualidade de serviço associados ao lacete originam, reiteradamente, a impossibilidade prática de prestar ao cliente alguns dos serviços por si contratados.

Relativamente a este aspecto, a PTC tem vindo a instalar novas tecnologias, nomeadamente ADSL, junto de SRs inseridos na rede de acesso em cobre alvo da ORALL, mais próximos dos seus clientes, baldeando os seus clientes logo a seguir. Não obstante a PTC ter informado a Vodafone de tal facto, a Vodafone considera que tal não deverá ocorrer. Verifica-se que esta situação tem ocorrido após a co-instalação das beneficiárias nessas centrais, com evidentes prejuízos para os seus clientes pois a tecnologia ADSL implementada em SRs compromete espectralmente os outros tipos de acessos pertencentes à mesma central. Nestas circunstâncias, os clientes das beneficiárias assistem a uma redução do débito do serviço que contrataram podendo, mesmo, ficar sem serviço em resultado do aumento muito significativo de *crossstalk*.

É entendimento da Vodafone que o ICP-ANACOM deverá verificar o enquadramento deste tipo de situações porquanto este efeito tem um impacto negativo directo na qualidade de serviço prestado aos clientes dos OOL e, conseqüentemente, na sua satisfação, comprometendo seriamente o retorno dos investimentos realizados em muitas áreas de central.

**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.

No que respeita ao preço, considera-se que o mesmo não deverá ser definido unilateralmente pela PTC e que a abertura dada à empresa para que apresente preços sem a definição 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.

É opinião da Vodafone que o ICP-ANACOM deverá esclarecer que eventuais preços adicionais não deverão ser superiores aos actualmente praticados para os acessos *Premium*, sob pena de ser a própria ORALL a desincentivar a resolução mais célere dos problemas aos clientes.

Com efeito, a PTC já apresenta nas suas facturas um preço de acesso *Premium* que equivale à soma de 37,16 euros por hora, acrescido dos valores de 13,06 euros e de 15 euros adicionais por deslocação.

Tendo em consideração que este preço pago pelos OOL no âmbito dos acessos *Premium* já reflecte por si um acréscimo de preço face aos restantes acessos, considera-se que deverá ser este o tecto máximo adicional (face aos acessos em horário normal) permitido à PTC.

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

$$\text{Atraso}_x \times \text{Mensalidade\_Lacetes}_x \times \text{Nr\_Lacetes\_Desagregados}_x$$

Em que:

*Atraso<sub>x</sub>* – 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<sub>x</sub> – Corresponde à mensalidade média, em euros, paga pelo OPS pelos lacetes desagregados na central x.*

*Nr\_Lacetes\_Desagregados<sub>x</sub> – Corresponde ao número de lacetes desagregados na central x.*

O ICP-ANACOM refere que no caso de incumprimento do prazo de acesso a centrais em situação normal, não se fixa, para já, qualquer compensação, uma vez que não se trata de um factor crítico, sendo no entanto acompanhadas eventuais situações de incumprimento de forma a verificar se é justificável a imposição de tais compensações. Ora, com o proposto, a PTC terá um incentivo para cumprir apenas prazos de acesso às centrais em situações de emergência e os OPS ver-se-ão obrigados a optar por esta situação (e incorrer em custos acrescidos) caso queiram certificar-se que a deslocação ao edifício é realizada.

Naturalmente a Vodafone não pode concordar com a proposta efectuada pelo ICP-ANACOM, que opta por uma forma de actuação reactiva e não preventiva, sobretudo considerando que já detém pleno conhecimento dos constrangimentos causado aos OPS pelo incumprimento aqui em questão.

Releve-se, neste contexto, que se afigura 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, se a regra existe, naturalmente que a mesma se destina a evitar prejuízos, pelo que se questiona a razoabilidade deste raciocínio.

Pelo exposto, 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. A compensação para acesso em situações de emergência deverá ser valorizada através de um factor multiplicativo equivalente a “2” aplicável à fórmula proposta em D12. que terá como objectivo incentivar o cumprimento do prazo estabelecido.

Adicionalmente, tal como a Vodafone destacou nos seus comentários às propostas de decisão D5. a D7. acima é necessário que o ICP-ANACOM clarifique aspectos operacionais relacionados com o pagamento destas compensações, em particular a contagem do tempo em horas que deverá corresponder a uma contagem de tempo em horas corridas.

## 4.2. TRANSPARÊNCIA NA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA

A Vodafone considera que a informação da PTC deverá ter total adesão à realidade devendo o ICP-ANACOM assegurar tal premissa, não só através da análise crítica e comparativa da informação que lhe é remetida mas, fundamentalmente, através de acções de fiscalização e de auditoria que possibilitem uma aferição directa da realidade, na óptica da PTC e na óptica de cada um dos beneficiários.

### 4.2.1. CONCEITOS RELATIVOS AOS ELEMENTOS DE REDE

**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 Vodafone tem, desde há já algum tempo, pugnado junto do ICP-ANACOM pela necessidade de a ORALL conter definições inequívocas, claras e transparentes para as definições usadas na oferta e pela PTC pelo que considera extremamente positiva a proposta de decisão sobre este assunto.

Não obstante a proposta apresentada há ainda algumas questões que o ICP-ANACOM deve desde já contemplar de forma a melhorar a qualidade da informação fornecida, designadamente:

- Deverá ser garantido que todas as coordenadas geográficas apresentadas pela PTC para as várias centrais sejam no mesmo sistema e de preferência WGS84;
- Deverá 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;
- Não se compreende o que significa "Se tem ou não MDF e, em caso afirmativo, a designação do MDF". Não faz sentido assumir (nem deveria ser permitido) que a designação do MDF não seja a designação do

PA respectivo. Caso isso suceda estar-se-á a permitir a confusão de referências e de processos que não são de todos desejáveis e têm sido responsáveis por inúmeros problemas operacionais de implementação.

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

A Vodafone considera positiva a proposta de decisão que visa identificar os PA através de um código único devendo ser ressalvada a possibilidade de tal código assegurar a facilidade de relacionamento com restantes códigos de outros elementos de rede devendo a informação detalhada a fornecer por PA incluir o número de lacetes, numeração abrangida, localização e condições de co-instalação e, logicamente, o código único.

O tema do código único já foi abordado em algumas comunicações enviadas ao ICP- ANACOM em resultado das dificuldades sentidas pela Vodafone com a codificação do Ponto de Atendimento onde se co-instalou remotamente e onde a PTC tinha o mesmo código **[IIC]**

**[FIC]**.

A existência de um único código de Central comum a 3 PA impossibilitou a identificação correcta da Central/MDF pretendida de acordo com a morada do cliente e impossibilitou, também, a atribuição dos portos para ligação do lacete, tornando o processo API inutilizável e obrigando a um tratamento manual dos pedidos e tornando o cadastro de atribuição de portos da Vodafone ingerível.

**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.

A Vodafone considera que a os constrangimentos técnicos que possam ser invocados deverão ser listados na ORALL após previamente definidos pelo ICP-ANACOM e sujeitos a consulta pública. A recusa de co-instalação por “constrangimento técnico” deverá 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. Só desta forma se poderá garantir segurança jurídica e ausência de fraude na recusa à co-instalação.

Confirmando-se a existência de impossibilidade de co-instalação dos OPS deverá ser prevista e apresentada sempre uma alternativa ou solução técnica que viabilize o acesso da beneficiária ao seu cliente, nomeadamente a existência de uma oferta grossista de *bitstream* a aprovar pelo ICP-ANACOM. Neste caso procura-se que o OPS mantenha sempre a capacidade, através de uma oferta grossista que lhe permita desenhar, com viabilidade financeira, uma oferta concorrente à da PTC e concorrer com esta entidade no retalho. O DSLAM deve ser baseado em IP e deve permitir a configuração IP do OPS de forma a permitir aos operadores alternativos fornecerem serviços diferenciados dos da PTC. Adicionalmente, os lacetes agregados devem ser entregues num conjunto de centrais como no caso da oferta de acesso IP regional. Desta forma, os operadores alternativos terão a possibilidade de distribuir a sua rede agregada e, assim, melhorar a qualidade prestada aos seus clientes

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

Releva-se, neste âmbito, que muitos dos problemas com que os OPS se deparam são consequência da política de remotização que tem sido implementada pela PTC. Em termos genéricos, considera-se que deverá ser requerido à PTC que:

- 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;
- Nas unidades remotas novas e nas existentes seja permitida a co-instalação de equipamento dos OPS;
- Disponibilize uma oferta regulada de fibra escura para ligação à unidade remota;
- Forneça acesso TELNET para a configuração dos portos DSLAM remotos para que os operadores alternativos possam fornecer serviço aos seus clientes nesses DSLAM remotos;
- 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. Acresce que nenhuma remotização adicional deve ocorrer até que tenha sido demonstrado que o remédio proposto é técnica e economicamente viável.

**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.

A Vodafone considera que as definições referidas na proposta anterior devem ser as mais detalhadas possíveis.

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

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 (Ponto de Atendimento Secundário) e a respectiva numeração.

#### **4.2.2. INFORMAÇÃO SOBRE AS CARACTERÍSTICAS DOS LACETES LOCAIS E SUA CORRECTA IDENTIFICAÇÃO**

**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.

O ICP-ANACOM deverá esclarecer, na deliberação a emitir, se o prazo de 3 meses a que faz referência a decisão D18 proposta se aplica a partir da data da deliberação que vier a ser por si emitida ou a partir da criação da UR ou PA.

Considerando o facto de a PTC estar empenhada, há já algum tempo, num processo de remotização de lacetes e que, em consequência, terá disponível toda a informação referida, a Vodafone não vê razão para que o prazo de 3 meses não seja contado a partir da data da futura deliberação do ICP-ANACOM.

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

**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*”.

A Vodafone concorda com a presente proposta do ICP-ANACOM, complementando-a com os contributos inseridos na D. 21.

**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).

Além da medida proposta pelo ICP-ANACOM a Vodafone considera essencial que a PTC disponibilize a todas as beneficiárias da ORALL, independentemente de estarem co-instaladas numa ou mais centrais PTC, um mapa, em formato electrónico, com a georeferenciação de todas as suas centrais. Tal é imprescindível para que se possa identificar as linhas de fronteira existentes entre as mesmas e as suas zonas de cobertura e, conseqüentemente, para que as beneficiárias detenham informação que lhes permitam responder com rigor à possibilidade de angariação de novos clientes. Por esta razão, a informação sobre os códigos postais (7 dígitos) da área abrangida pela central deverá ser uma informação complementar e não alternativa como sugere o texto do projecto da decisão D21.

No que respeita à forma e local de disponibilização da informação referida na decisão D21 e no ponto anterior, a Vodafone considera que, a partir do momento em que a mesma seja prestada a um OPS, esta deverá ficar disponível para todas as beneficiárias num serviço *extranet* ou através do portal *wholesale* da PT, não sendo assim necessário que as beneficiárias solicitem a sua disponibilização à PTC. Para implementar esta medida a PTC terá apenas que complementar a informação que já disponibiliza actualmente não necessitando de desenvolver novas plataformas pelo que se considera que o impacto desta medida, que poderá ser extremamente vantajosa para ambas as partes ao nível da simplificação e desburocratização de procedimentos, terá, além do mais, reduzido impacto para a PTC.

**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 Vodafone chama a atenção para a existência de uma incoerência com texto na página 42 onde é referido um montante de "75 euros" para compensações e o texto da proposta de decisão D22 onde se refere um montante de "76 euros" a título de compensação, devendo o ICP-ANACOM clarificar o valor aplicável.

Saudando a medida proposta dever-se-á, no entanto, clarificar o que se entende por "prestação de informação incorrecta relativamente à numeração associada a determinado PA" e, em particular, se a compensação é aplicável a cada número individualmente. Recorde-se que a PTC fornece às beneficiárias um único documento com todas as numerações de excepção por central. Desta forma, caso haja um erro em, por exemplo, 3 PAs cada um com 200 STF errados, a compensação a pagar pela PTC corresponderá a 3x200x76€. Adicionalmente, no caso da lista de excepções facultada mensalmente pela PTC, o valor de 76€ deverá ser necessariamente aplicado a cada numeração indicada incorrectamente uma vez que não consta dessa lista a informação por PA).

Finalmente, 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.

Relativamente à informação incorrecta prestada pela PTC na resposta aos pedidos (pré-encomendas) dos beneficiários, via API, a Vodafone defende que não só deverá existir uma compensação, bem como o processo deverá ter continuidade uma vez que, actualmente, este erro origina o cancelamento do pedido do OPS o que obriga a reiniciar todo o processo do Cliente com custos e prazos associados.

Esta situação tem, obviamente, implicações negativas na relação entre o OPS e o Cliente final sendo este alheio a toda esta situação. A Vodafone considera assim que deverão ser revistas todas as mensagens de cancelamento de um pedido de lacete actualmente definidas na ORALL afim de melhorar os procedimentos actuais e evitar o impacto negativo do cancelamento junto do cliente.

Uma solução possível será convencionar-se que as mensagens de resposta a determinada tarefa da API passem a ser de rejeição da pré-encomenda mas permitindo a correcção pelo OPS em vez de serem mensagens que cancelam todo o processo.

Este tipo de situação acontece em várias fases de aprovisionamento do lacete, tanto na resposta da PTC à pré-encomenda do OPS (ex.: casos de moradas de instalação de lacetes incorrectas/incompletas; casos de erros de elegibilidade por parte da PTC), como na fase de instalação/conclusão do lacete (ex.: casos de cliente ausente).

Para estas situações, deveria o processo ficar a aguardar uma acção do OPS que permitisse dar continuidade ao pedido em vez de ser cancelado, como actualmente, pois obriga a efectuar um novo pedido de lacete à PTC, o que, naturalmente, atrasa a prestação do serviço ao Cliente final e resulta num acréscimo dos custos desnecessários para os OPS (uma vez que é facturado o valor da elegibilidade e as actividades já realizadas: testes e/ou construção de lacete) tendo em conta o estado em que se encontrava o primeiro pedido.

Outro aspecto importante a referir consiste na existência de uma anomalia nos sistemas da PTC que necessita ser corrigida com brevidade uma vez que a PTC tem definido, na API, um único código de rejeição de pré-encomenda (“Erro de Elegibilidade/Infra-Estrutura Incompatível”), que está associado a dois tipos diferentes de situações:

1. O código é enviado no caso de ser um lacete não activo, em que é atendido por uma central diferente da que foi dada na elegibilidade. Neste caso deve haver lugar a compensação uma vez que foi prestada uma informação incorrecta pela PTC;
2. A segunda situação ocorre quando o sistema de cadastro da PTC não está actualizado e a PTC indica que só no terreno é possível detectar se se trata de um lacete com sistemas activos.

No caso de erro de elegibilidade, o lacete pode ser elegível e a beneficiária pode recolocar o pedido enquanto que no 2.º caso o lacete é não elegível e, portanto, não é pode ser desagregado.

Dados os impactos negativos tanto para as beneficiárias como para os seus clientes torna-se imprescindível que a futura ORALL corrija as situações apresentadas bem como as 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 “Moradas Fronteiriças”.

Nestas situações, 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. Sempre que esta situação ocorre 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.

Até à presente data não foi apresentada pela PTC qualquer solução para resolução desta anomalia, desconhecendo-se 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.

**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".

Tal como referido pelo próprio ICP-ANACOM no texto do SPD, "(...) *nas actuais condições do mercado de acesso em banda larga (...) o conhecimento prévio sobre as características específicas dos lacetes assume uma importância crescente e fundamental*" quer devido à procura de maiores débitos pelos consumidores quer pelos serviços suportados sobre esses débitos, dos quais se destaca a oferta de TV sobre IP (IPTV).

A ORALL deverá assim, na opinião da Vodafone, 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.

Por esta razão propõe-se que a informação prevista no projecto de decisão D23 faça parte (como ocorre, por exemplo, em França) de uma base de dados ou *extranet* onde quer a PTC quer as beneficiárias serão obrigadas a disponibilizar os resultados dos testes por si realizados ou pagos. Não faz sentido que, a exemplo do que ocorre actualmente, a PTC tenha acesso aos testes realizados pelos seus concorrentes sem que estes consigam aceder a qualquer tipo de informação sobre os testes realizados pela PTC.

Para a operacionalização desta *extranet* ou base de dados propõe-se:

- o A obrigatoriedade, sujeita a penalidades por incumprimento, de fornecimento para a *extranet*, a gerir pela PTC, de todos os testes de lacetes realizados pela PTC e beneficiárias;
- o Que esta BD ou *extranet* contenha os lacetes de clientes com serviço *triple-play* activos bem como aqueles que foram desactivados;

- o Que esta BD permita responder a pedidos de uma lista fornecida pelo OPS (em Excel ou CSV e formato a definir pela PTC) e não apenas STF a STF;
- o Caso existam, deverá acrescentar-se à informação descrita os dados dos testes de linha (parâmetros eléctricos e/ou Atenuação@300kHz) que tenham sido efectuados pela PTC.

A Vodafone considera que deverá ser 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.

**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.

O ICP-ANACOM deverá clarificar se o prazo de 3 meses previsto no projecto de decisão D24 deve ser contado a partir da data de aprovação da deliberação do ICP-ANACOM sobre as alterações a introduzir à ORALL.

Tal como mencionado nos comentários ao ponto anterior a PTC deverá disponibilizar aos OPS um serviço de *extranet* onde conste toda a informação relativa aos lacetes (tipo de lacete, comprimento, comprimentos parciais por calibre, níveis de atenuação, local de instalação, resultados de testes efectuados ao lacete; etc.) com as seguintes funcionalidades:

- a) A resposta a pedidos formulados não deverá ser fornecida apenas STF - a - STF mas deverá poder ser disponibilizada para uma lista fornecida pelo OPS (em Excel ou CSV e formato a definir pela PTC);
- b) A informação poderá constar de uma base de dados única onde estaria toda a informação relativa a características e parâmetros técnicos do lacete;
- c) Esta BD poderá ser disponibilizada num serviço *extranet*, como já referido acima, ou no portal *wholesale* da PTC onde actualmente já são disponibilizadas aos Operadores outras informações, bem como ficheiros diversos.

**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.

Os preços dos testes de qualificação definidos na versão actual da Oferta deverão ser revistos e, necessariamente, objecto de redução de modo a evitar que as beneficiárias tenham que suportar uma estrutura de custos que não lhes permita assegurar a rentabilidade das suas ofertas comerciais enquanto concorrentes das ofertas retalhistas da PTC. Estes testes deverão estar disponíveis imediata e gratuitamente para todos os lacetes que suportam já serviços de ADSL e IPTV devendo os novos testes solicitados pela beneficiária serem disponibilizados num prazo razoável (nunca superior a 2 dias úteis) por um preço orientado aos custos efectivamente incorridos pela PTC na sua realização.

A este respeito, deverá o ICP-ANACOM assegurar que os preços grossistas que a PTC cobra às beneficiárias (como o preço cobrado pela realização de testes) são também reflectidos pela unidade de negócios grossista da PTC junto da sua unidade de ofertas retalhistas, sob pena de se assistir a um grave desvirtuamento das condições de competitividade no mercado de oferta de serviços em banda larga.

Tal como referido nos comentários ao projecto de decisão D.23, além da revisão dos preços dos testes de qualificação deverá, também, ser revisto o processo de recolha de informação dos testes já realizados na fase de desagregação do lacete evitando que, como ocorre actualmente, os OPS se deparem com a necessidade de realizar testes aos lacetes em virtude de não existir repositório com histórico.

Avançando a Vodafone para oferta de novos serviços sobre ADSL, em especial de televisão sobre IP (IPTV), é muito importante o conhecimento das características do lacete local de cada cliente uma vez que nem todos os lacetes serão elegíveis para a oferta deste serviço.

Os testes previstos na ORALL contemplam duas situações: i) a disponibilização do resultado dos testes de linha registados e armazenados no cadastro PTC, que tem um custo de 9,25€ e ii) a realização de testes de linha para prestação de serviços de banda larga que tem lugar sempre que não existem testes já armazenados para esse lacete e que tem um custo de 69,83€.

Uma vez que, segundo informação da PTC, não existe cadastro de testes para a generalidade dos casos, a informação não pode ser disponibilizada e os OPS são obrigados a solicitar a realização de testes. Assim, caso a Vodafone queira saber as características dos lacetes dos seus clientes para aferir se pode prestar serviço de IPTV terá de despende uma quantia de 69,83€ para cada lacete desagregado (activo ou não activo).

A Vodafone não compreende esta situação uma vez que 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 Vodafone considera que esta postura inviabiliza, pela via financeira, qualquer oferta de IPTV destinada a consumidores que não sejam, ainda, clientes do serviço ADSL da Vodafone. Numa situação que desvirtua a concorrência na oferta tripla de serviços, os beneficiários da ORALL são colocados numa posição de desvantagem face à PTC que oferece o seu serviço Meo com base no acesso gratuito à informação sobre as características dos lacetes em resultado dos seus próprios testes mas também daqueles que foram realizados (e pagos) pelos beneficiários.

Acresce a esta vantagem da PTC o facto de, em outros países da UE, já se ter avançado para soluções de partilha de informação da qualidade de lacete mais equitativas e eficazes. Tome-se o exemplo de França, onde a France Telecom já disponibiliza um servidor partilhado contendo toda a informação disponível: podendo ser realizadas 2.790.000 pesquisas por mês a custo nulo. Mesmo em países com soluções idênticas à portuguesa (teste a pedido, sem servidor partilhado para consulta pelos Operadores), os custos são muito discrepantes face à oferta da PTC.

A título de exemplo, em Itália, a oferta regulada preconiza o seguinte tarifário:

- Teste simples 8,13€ (sem teste à velocidade máxima da linha);
- Teste completo: 15,14€.

É assim inaceitável o nível de preços praticado pela PTC bem como o processo proposto de realização de testes em todas as ocasiões por falta de histórico.

Apesar de os preços definidos para realização de testes para prestação de serviços de banda larga serem considerados elevados, a Vodafone solicitou à PTC, no 2º semestre de 2007, alguns lacetes com realização de testes (cerca de 60), no entanto, a PTC não cumpriu os prazos definidos na Oferta para realização dos mesmos e perante a insistência da Vodafone, a PTC informou que estava preparada para receber e processar os pedidos da Vodafone, no entanto, o cumprimento do prazo para execução de testes, dependia do volume

solicitado em causa e respectiva calendarização, uma vez que poderão não estar dimensionados para uma alteração brusca da procura de serviços.

Assim, devido ao elevado atraso na realização dos testes (cerca de 2 meses, quando o prazo definido são 4 dias úteis), a Vodafone pretendeu cancelar os pedidos de realização de testes para poder avançar com os processos de desagregação dos lacetes, mas esta situação não foi possível devido a uma anomalia nos sistemas da PT (API) pelo que a Vodafone para aprovisionar o serviço aos seus clientes viu-se obrigada a efectuar novos pedidos de lacetes e solicitar urgência na desagregação.

Face à gravidade dos impactos causados, a Vodafone considera imprescindível a existência, na ORALL, de uma penalização para o incumprimento, pela PTC, dos prazos para realização dos testes.

#### **4.2.3. INSTALAÇÃO DE NOVOS PA, ENCERRAMENTO DE PA E DESLOCALIZAÇÃO DE LACETES**

A Vodafone lamenta que, não obstante as consequências, para o mercado, da instalação de PA e da deslocalização de lacetes terem sido, há muito, trazidos à atenção do ICP-ANACOM o SPD em apreço continue sem apresentar medidas eficazes que permitam eliminar o efeito de fecho de mercado que estas práticas trazem a um número crescente de centrais.

**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 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.

Na sua futura deliberação sobre o SPD em apreço o ICP-ANACOM deverá especificar: (i) a forma como é realizado o pré-aviso; e (ii) 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, a mesma deveria ser fornecida em formato Excel.

Por outro lado deverá considerar-se a necessidade de esta informação estar permanentemente acessível aos OPS propondo-se que a informação relativa à deslocalização de lacetes seja disponibilizada no portal *wholesale* da PTC. Este procedimento também facilitará o trabalho da PTC.

Relativamente aos intervalos de percentagem propostos a Vodafone considera que os mesmos 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. Propõe-se, assim, que os intervalos e tempos de pré-aviso sejam os seguintes:

12 Meses	0<Número de lacetes a deslocalizar<=50
36 Meses	50<Número de lacetes a deslocalizar<=200
60 Meses	Número de lacetes a deslocalizar>200

A PTC deverá assegurar que a deslocalização (injectando um sinal mais elevado mais perto do cliente) não causará interferência sobre os lacetes desagregados provenientes da central

**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 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.

**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).

Para que a deliberação proposta seja eficaz, deverá a ORALL:

- Especificar de que forma é realizada a consulta às beneficiárias e/ou quando e em que moldes é que estas têm que demonstrar o interesse;
- Que o prazo de aviso prévio da deslocalização inclua já o tempo de consulta da PTC aos operadores e respectiva resposta.

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

**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.

O ICP-ANACOM deverá especificar que os 4 meses referidos na proposta de decisão são adicionais aos indicados aos prazos indicados na D26, 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.

**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.

O ICP-ANACOM deverá especificar que nesta proposta não se inclui nas possibilidades de acesso alternativo o acesso *wholesale* ADSL PT (Rede ADSL PT).

A Vodafone considera que a possibilidade de deslocalizar os lacetes já desagregados por motivos de optimização da rede não deveria ser permitida.

Quanto à possibilidade de deslocar os lacetes já desagregados devido a impedimento forte de ordem técnica, considera-se que o impedimento deverá ser previamente aprovado pelo ICP-ANACOM.

#### **4.3. 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 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. Deverá, no entanto, assegurar-se que se mantém o prazo definido para "Não Retorno" (2du).

A PTC dá prioridade à desagregação dos seus lacetes quando esta não ocorre na janela/data agendada, o mesmo não acontece nos lacetes de outros operadores.

Adicionalmente, a PTC considera a transferência de lacetes de outros operadores como lacetes não activos situação com a qual a Vodafone não concorda uma vez que nestas transferências podem constar lacetes activos com portabilidade que serão prioritários.

Uma vez que a Vodafone se depara com casos de desagregação de lacetes com portabilidade associada que não ocorrem com sucesso e para evitar quebra de serviço ao Cliente, a Vodafone opta por pedir à PTC lacetes não activos (LNA), apesar de os custos com este tipo de lacetes serem bastante mais elevados. Assim, após ocorrer a desagregação do LNA, a Vodafone solicita a portabilidade e associa-a então ao lacete já disponível do seu lado.

Sem prejuízo da forma de resolução (mais cara) adoptada pela Vodafone, esta é uma situação que restringe a liberdade e oferta comercial dos OPS através de um tratamento discriminatório e não justificado pela PTC. Cumprirá ao ICP-ANACOM, neste contexto, acautelar as situações descritas, estabelecendo nomeadamente

penalidades para pedidos de desagregação que não sigam injustificadamente uma prioridade cronológica em benefício da PTC.

#### **4.4. OUTRAS MATÉRIAS**

##### **4.4.2. REJEIÇÃO DE MORADAS, POR PARTE DA PTC, EM PEDIDOS DE DESAGREGAÇÃO**

Compete à beneficiária da Oferta a identificação da morada correcta, a colocar no pedido de pré-encomenda sendo no entanto fundamental que a avaliação da correcção dos dados da morada fornecidos seja efectuada tendo como referência uma fonte de informação comum à entidade regulada e ao beneficiário.

Referindo-se a situações que lhe foram comunicadas envolvendo a rejeição de moradas o ICP-ANACOM constata no SPD que, por um lado, de acordo com a base de dados dos CTT, alguns dos arruamentos indicados pelo OPS não existiam e, por outro lado, algumas das moradas constantes das cartas enviadas pelo OPS para os seus potenciais clientes (a indicar que a PTC tinha rejeitado indevidamente o pedido de desagregação) não eram idênticas àquelas enviadas para a PTC (não se considerando o facto de a carta poder ser remetida para outra morada, como por exemplo a sede da entidade que solicitou a instalação ao OPS) – incluindo-se lapsos na digitação dos códigos postais.

As rejeições por morada consistem numa prática vantajosa para a PTC uma vez que, quando, o lacete estiver desagregado o cliente do OPS terá testemunhado um processo complexo e moroso que prejudica a imagem do seu novo prestador de serviço bem como as condições de competitividade do mercado. De salientar que estes processos podem acarretar inúmeras interações e se podem arrastar por diversos dias. Por esta razão, entende a Vodafone que a ORALL a aprovar deverá conter os 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:

- a) Base de dados dos CTT: Uma vez que a PTC afirma que a facturação por si emitida não serve para efeitos de validação de moradas os beneficiários deveriam, em caso de discrepância, poder utilizar a dos CTT sem que tal fosse admitido como motivo de rejeição do pedido;
- b) Morada que consta da factura da PTC do cliente: A PTC deverá disponibilizar, no seu portal *wholesale* ou em qualquer outra plataforma, uma base de dados onde constem as moradas nacionais, em que os OPS poderão consultar e validar a morada correcta e completa a inserir no pedido de lacete;

- c) Disponibilização de acesso à BD do MAI. Actualmente, como os OPS não têm acesso à base de dados do Ministério da Administração Interna (MAI), validam as moradas no site dos CTT, no entanto, há rejeições de pré-encomendas por anomalias na morada indicada pois, as bases de dados são divergentes.

É importante chamar a atenção do ICP-ANACOM para o facto de, sem uma posição forte do regulador relativamente às rejeições por moradas continuar-se-á a assistir a entraves à desagregação suportados na questão das moradas uma vez que irão persistir dificuldades relacionadas com moradas em que:

- Não é possível especificar a extensão de determinado código Postal por este não se encontrar definido pelos CTT (i.e. novos arruamentos);
- Não existe um número de porta a indicar (Motivo da Rejeição: 51E3077-Morada incompleta. Falta nº de porta). A este respeito deve o ICP-ANACOM determinar que caso a PTC, na sua própria BD de moradas, não detém informação sobre o número de porta o não fornecimento dessa informação pela beneficiária não poderá ser motivo de rejeição do pedido por si efectuado;
- Morada identificada não reconhecida pela PTC (Motivo da Rejeição: 51E3072-Morada inexistente. Arruamento inexistente).

Não obstante a existência de um procedimento acordado entre a PTC e a Vodafone para encaminhamento, através de ficheiro semanal de situações mais complexas, não tem sido obtida resposta às questões colocadas. A Vodafone propõe assim que a ORALL contemple o referido procedimento, com um SLA associado, dado ser fundamental que estas situações possam ser geridas através dos interfaces de atendimento (o que em casos mais críticos já se tem verificado), aos quais devemos 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.

- Em todas as situações de pedidos de lacetes com problemas de morada, a PTC terá de assegurar que estas são tratadas manualmente e com o Operador para que os processos prossigam com sucesso para as fases seguintes.
- Tal como já comunicado ao ICP – ANACOM, a ORALL deve estabelecer que a PTC não poderá rejeitar pedidos com base na diferença entre alguns elementos da morada do Cliente, devendo adicionalmente, caso haja incorrecções várias enviar um aviso aos OOL de que a morada que consta da sua aplicação é a morada “xyz” devendo o OOL proceder à sua confirmação.

Apresentam-se alguns exemplos recentes de rejeições pela PTC de pedidos da Vodafone, os quais, embora com os dados correctos para as moradas em causa, não foram ainda desbloqueados:

**[IIC]**



**[FIC]**

A Vodafone considera inaceitável que o ICP-ANACOM opte por não tomar 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.

Efectivamente, em primeiro lugar, é a esta Entidade que compete a fiscalização do cumprimento das suas próprias decisões e, naturalmente, o dever de investigar a existência ou não de indícios sobre as queixas formuladas pelos seus Administrados.

Mas, principalmente, cumpre ao ICP-ANACOM distinguir o papel de Fiscalizador do sector – no âmbito do qual, a investigação sobre a referida intenção da PTC não poderá deixar de ser da sua obrigação – do papel de Regulador – no âmbito do qual deverá evitar, numa lógica preventiva, a existência de constrangimentos na execução das suas próprias decisões.

Ora, considerando a admissão, por parte desta Autoridade, de que são perceptíveis as dificuldades de compatibilização da informação nesta matéria, não se poderá deixar de considerar inadequada e insuficiente que, para resolução desta questão, o ICP-ANACOM tenha reiterado à PTC que envide todos os esforços necessários para colaborar com os operadores, sendo pelo contrário, necessária a criação de soluções efectivas que materializem, a final, as obrigações subjacentes à oferta grossista em questão, como as que agora se sugerem.

#### **4.4.4. 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 Vodafone concorda com a presente proposta.

#### **4.4.5. 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 ICPANACOM.

A Vodafone concorda com a presente proposta, não só pela possibilidade de interligação entre módulos do mesmo Operador (bastante dispendioso), mas pela possibilidade de interligação a outros Operadores co-localizados na mesma central. Isto possibilita, por exemplo, a interligação de circuitos mútuos. Deverão ser detalhadas as diversas possibilidades de interligação, e.g., cabos de FO (com MDFs dos Operadores), cabos de cobre MDF de DSLAM, cabos UTP, cabos coaxiais.

#### **4.4.8. 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.

A deliberação deverá referir a necessidade de contabilizar no processo de repartição de custo todos os equipamentos PTC co-instalados no mesmo espaço.

O ICP-ANACOM deverá determinar o prazo de execução da respectiva climatização por parte da PTC em espaço aberto após aceitação do orçamento pelos OPS. Considera-se que o referido prazo deverá ser de 20 dias úteis.

#### **4.4.9. 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 Vodafone concorda com este ponto. No entanto, deverão ser tidas em consideração questões como a de gestão espectral associada às várias tecnologias. Por exemplo, a tecnologia vdsl2 (plano 998 EU) com instalação em CO, a sua banda DS1 impacta directamente no banda de *downstream* do ADSL (máximo perto de 19dBm), ou mesmo noutras tecnologias, e a banda US0 impacta severamente no *upstream* do ADSL (este com 12dBm de potência agregada). Sendo que a potência agregada do vdsl2 (Max 25,5dBm up/dw) é significativamente superior à do ADSL. Qualquer outro tipo de instalação VDSL (em FTTC ou FTTB) também irá impactar os clientes correspondentes constantes nos mesmos cabos instalados a jusante do equipamento. No caso do SHDSL, apesar de haver partilha de banda com outros sistemas (até cerca 400/500kHz), tem no entanto potências agregadas inferiores, da ordem de 14,5dBm ou menos para PSDs simétricas, sendo “semelhantes” ao actual HDSL instalado no âmbito de circuitos alugados (entre 13 a 14dBm sem contabilizar telealimentação).

Adicionalmente, consideramos que a decisão deverá ser complementado com o facto de as normas internacionais referidas serem meramente indicativas, propondo-se 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 (...)"

#### **4.4.10. 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.

A Vodafone concorda com esta medida uma vez que a desagregação do lacete não activo na central e na rede local deverão ser efectuadas pela PTC e, previamente à intervenção dos técnicos do OPS, para que quando esta ocorra, o serviço contratado pelo cliente fique, de imediato, definido e disponível.

Em adição à medida proposta deverá a PTC passar a incluir, na API ORALL, todos os tipos de lacetes não activos. É o caso dos lacetes tipo C (com necessidade de orçamento para finalização de construção do lacete) que 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.

Para este tipo de lacetes, quando o OPS aceite o orçamento e confirme a encomenda desse lacete, a PTC deverá enviar o detalhe do orçamento ao beneficiário da Oferta uma vez que esta informação não está a ser prestada e é somente enviado o valor total da finalização de construção do lacete.

**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.

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.

Não obstante o contributo positivo que a proposta de decisão contida em D37 apresenta a Vodafone considera que, dadas as consequências negativas para a beneficiária (quer económicas quer em termos de satisfação do seu cliente), resultantes do incumprimento pela PTC da janela acordada para a desagregação, a

ORALL deverá conter um mecanismo de compensação em favor da beneficiária. Adicionalmente, a Vodafone vem alertar para os riscos resultantes da utilização de conceitos vagos e/ou indeterminados, em questões desta relevância. Assim, deverá o ICP-ANACOM concretizar o mecanismo "simples" e "eficiente", propondo a Vodafone algumas linhas de orientação, para que tal obrigação se torne exequível o mais rapidamente possível

O procedimento actual de instalação de lacetes não activos deve ser revisto uma vez que obriga a que, após o *Field Service* inicial realizado pela PTC, um técnico da Vodafone deva deslocar-se às instalações do cliente para finalizar os trabalhos. Tal ocorre porque a PTC deixa o lacete no QGE devendo, posteriormente, a Vodafone proceder à sua ligação no QGE verificando nas instalações do Cliente se o lacete está devidamente ligado.

Este processo origina 2 períodos de instalação desfasados no tempo, com agendamentos distintos para o cliente, frequentemente em dias consecutivos, com claro impacto negativo no seu dia a dia uma vez que obriga à sua presença no local de instalação em dias e horários que são, tipicamente, de horário laboral. Este tem sido, aliás, um dos factores que maior desagrado provoca nos clientes tendo um claro peso na sua decisão de aderir, ou não, a um serviço fixo de um concorrente da PTC. Salientamos o facto de que, por vezes, os técnicos/empresas que procedem às duas fases da intervenção terem o mesmo perfil e, em algumas situações, poderem mesmo pertencer à mesma empresa.

Ora, existe a possibilidade de simplificar o processo de instalação de lacetes não activos através da criação de uma opção de "Trabalho de Campo Completo" a prestar pela PTC que permitirá, num único momento, as intervenções da PTC e da Vodafone, na janela agendada. Embora tendo sido oportunamente apresentada à PTC a Vodafone não recebeu comentários ou aceitação à proposta por si formulada.

É de facto possível reduzir a morosidade do processo através da redução do número de intervenções, evitando-se a necessidade da presença do cliente em dois momentos/dias distintos para finalizar a instalação do lacete se, aquando da instalação de lacetes novos, a PTC assegurar a instalação completa do mesmo nas instalações do Cliente (na tomada de utilização do serviço).

Considera-se, assim, que o ICP-ANACOM deverá incluir o serviço proposto de "Trabalho de Campo Completo" na próxima versão da ORALL por o mesmo permitir otimizar custos, reduzir o tempo necessário para a

prestação do serviço, melhorar significativamente a satisfação dos clientes com o processo e consequentemente dinamizar a concorrência.

Este serviço não é, aliás, mais do que a realização dos mesmos trabalhos que os técnicos da PTC (ao serviço da área de Negócios Grossista da PTC) efectuam desde há algum tempo para a oferta de serviços aos clientes retalhistas dessa mesma PTC (Sapo, Meo). A implementação desta proposta permitirá assim resolver as principais dificuldades operacionais actualmente identificadas em particular a necessidade de o cliente ter que estar durante 2 períodos em casa, que correspondem a duas janelas de 4 horas em dois dias distintos, dificultando a finalização da entrega do lacete.

#### **4.4.11. 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 Vodafone concorda com a presente proposta.

**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 Vodafone concorda com a presente proposta.

**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 Vodafone concorda com a presente proposta desde que a verificação adicional deste(s) parâmetro(s) pelo OPS não colida com a obrigação PTC de verificação dos parâmetros de qualidade do lacete em qualquer altura, e que descriminámos no ponto 4.1.2.

Adicionalmente, a PTC deverá acordar com o operador um sistema ou meio de transmissão dos parâmetros que os OPS definem para aceitação do lacete na desagregação. Independentemente dos OPS enviarem os

referidos parâmetros, deve-se manter a obrigação PTC de manutenção dos parâmetros de qualidade proposto no ponto 4.1.2.

Deverá 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). A nossa proposta é que o valor após reparação ou manutenção não possa variar em mais que 1% face ao valor comunicado pelo OPS.

#### **4.4.12. PREÇOS**

De acordo com o SPD, o custeio disponível mais recente (2008) revela que:

- a) No produto grossista "lacete completo", a margem da instalação é positiva e a da mensalidade negativa, sendo a margem combinada das duas componentes ligeiramente positiva (inferior a 1%);
- b) Os custos unitários da mensalidade do produto retalhista "acessos analógicos" têm vindo a aumentar entre 2004 e 2007, pelo que a adopção da metodologia anteriormente utilizada e que parte da informação de custeio relativa aos acessos analógicos, deduzindo os custos não incorridos na desagregação do lacete local, não permitiria, em princípio, a redução da mensalidade fixada para o lacete local. No entanto, em 2008, deu-se uma inversão dessa tendência, a qual será acompanhada e devidamente analisada.

Face aos dados supra, o ICP-ANACOM considerou não ter fundamentos para propor uma alteração dos preços da ORALL.

Sem prejuízo da análise resumida acima referida a Vodafone considera que nas análises de preços, o ICP-ANACOM deverá ter em consideração:

- (i) Que a verificar-se uma redução dos lacetes desagregados – o que terá ocorrido nos últimos trimestres de 2008 e primeiros de 2009, de acordo com o gráfico 5 apresentado no SPD do ICP-ANACOM – tal não permite a maximização de economias de escala sendo necessário, e.g., incrementar a qualidade da oferta e reduzir os seus custos para que se incentive a sua utilização;
- (ii) 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 considerada/expurgada aquando da análise da orientação dos preços aos custos. Com efeito, estes investimentos que visam a prestação dos próprios serviços da PTC irão incrementar a componente

de custos relativos à amortizações da rede – que serão provavelmente uma componente bastante significativa dos custos – mas não deverão os restantes operadores ser penalizados pela ocorrência destes investimentos que visam viabilizar e incrementar os serviços prestados pela PTC;

- (iii) Que eventuais encargos relativos a reavaliações de rede efectuadas pela PTC devem ser expurgados da análise de orientação dos preços aos custos. Com efeito, não é aceitável que os operadores, na sequência da referida reavaliação, possam ter que ressarcir, novamente, a PTC pela disponibilização de uma mesma rede;
- (iv) Que – conforme defendido pelo ICP-ANACOM em algumas das suas análises - os encargos decorrentes de programas de reestruturação de efectivos não deverão ser considerados para efeitos de determinação de preços, sobretudo se a referida reestruturação não tiver repercussão em acréscimos de produtividade;
- (v) Que os custos incorridos pelos OPS com a oferta ORALL correspondem a uma parcela significativa dos custos totais dos operadores pelo que eventuais acréscimos de preços penalizarão o desempenho e viabilidade dos OPS e resultarão numa redução da procura da oferta, o que inevitavelmente originará uma redução da concorrência e da possibilidade de os OPS prestarem os seus serviços no retalho.

Adicionalmente o processo de desagregação de lacete até à disponibilização do serviço ao cliente é composto por um conjunto de serviços regulados pelo ICP-ANACOM com custos acentuados que nos parece não estar a ser tidas em consideração pelo ICP-ANACOM no seu SPD. Assim, propõe-se que nas análises realizadas pelo ICP-ANACOM sejam tidas em consideração todas as seguintes componentes de forma a ilustrar a fórmula do custo completo de desagregação de um lacete que as beneficiárias da ORALL suportam:

- (i) o custo de instalação do lacete;
- (ii) o custo mensal do lacete;
- (iii) o custo de desinstalação de um lacete (inexistente em Portugal);
- (iv) o custo com a participação de uma avaria;
- (v) o custo com acessos a centrais da PTC para reparação das avarias;
- (vi) o custo com a co-instalação na central PT;
- (vii) o custo de instalação do cabo interno;
- (viii) o custo mensal do cabo interno;
- (ix) o custo com o transporte de sinal;
- (x) o custo mensal com energia; e,
- (xi) o custo mensal de espaço (módulos) na central.

Adicionalmente, as comparações internacionais efectuadas pelo ICP-ANACOM deverão 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 EU, que diverge entre os países, e o preço dos serviços. Pelo exposto, a Vodafone considera que o ICP-ANACOM deveria reavaliar este ponto.

A título de exemplo, e com base em informação pública (ofertas de referência), releva-se que o preço da instalação de um:

- lacete não activo com necessidade de instalação de material, em Portugal, é de 113€ enquanto que na Bélgica é de 98,54€, em Itália é de 81,14€, em Espanha é de 69,22€, em França é de 50€ e na Alemanha é de 39,57€.
- lacete activo em Portugal é de 38€ enquanto que é de 36,19€ na Alemanha, 25,44€ na Bélgica, 24€ em Espanha e 13,98€ na Holanda.

No que respeita à participação de uma avaria, o preço em Portugal é de 40,38€ enquanto que em Espanha equivale apenas a 16,26€.

Com base no exposto, a Vodafone reitera a necessidade de o ICP-ANACOM reavaliar os preços da ORALL.

#### **IV. QUESTÕES ADICIONAIS DA VODAFONE: NECESSIDADE DE RECORRER A LNA**

A Vodafone desagrega um elevado número de LNA (entre 60% e 70% do total de lacetes desagregados) para colmatar dificuldades de desagregação de lacetes activos, o que se traduz num custo acrescido para a empresa. As dificuldades constatadas prendem-se, essencialmente, com questões de portabilidade associada ao lacete que irá ser desagregado uma vez que, caso esta não ocorra com sucesso, o cliente fica sem serviço e, para evitar situações destas, a Vodafone não tem outra opção senão pedir lacetes não activos.

Outro dos motivos tem a ver com o facto de um LNA estar a ser entregue com maior brevidade do que um lacete activo com portabilidade associada (em que há prazos na portabilidade a cumprir). Para que o cliente tenha um serviço contratado com maior rapidez, a Vodafone pede, à PTC, um LNA e, a portabilidade do número é solicitada depois de ocorrer a desagregação do lacete. A Vodafone considera que deverá ser assegurado que um lacete activo com portabilidade cuja desagregação não é efectuada no período agendado seja efectuada na janela imediatamente seguinte para minimizar o tempo de quebra de serviço prestada ao cliente.

Adicionalmente, e de forma a reduzir os custos associados a esta pratica, a Vodafone propõe que os preços de desagregação dos LNA deverá ser equivalente ao preço de desagregação dos lacetes activos.