

RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DA DELIBERAÇÃO DO ICP-ANACOM RELATIVO ÀS CONDIÇÕES DE OPERACIONALIZAÇÃO DA OFERTA DESAGREGADA DO LACETE LOCAL

1. ENQUADRAMENTO

Em 8 de Julho de 2005, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável da deliberação relativo às condições de operacionalização da oferta desagregada do lacete local (OLL)¹ da PT Comunicações, deliberando proceder, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, à audiência prévia das entidades interessadas.

Em resposta à audiência prévia foram recebidos os comentários da Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)², da PT Comunicações, S.A.³ (PTC), da OniTelecom – Infocomunicações, S.A.⁴ (Oni), da Sonaecom – SGPS, S.A. (Sonaecom)⁵ e da Telemilénio – Telecomunicações Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2)⁶.

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

De seguida, elabora-se uma síntese dos aspectos mais relevantes das respostas recebidas ao sentido provável da deliberação e o correspondente entendimento do ICP-ANACOM. Esta síntese não dispensa a consulta das respostas remetidas pelas entidades interessadas.

2. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DAS ENTIDADES INTERESSADAS

2.1. COMENTÁRIOS GERAIS

A Oni, a Sonaecom, a Tele2 e a Vodafone, mencionando a importância de garantir a adequada definição de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL⁷, consideram que o sentido provável da deliberação introduz alterações que possibilitam uma melhoria das condições concorrenciais dos

¹ Doravante designado “sentido provável da deliberação”.

² Carta da Vodafone datada de 23 de Agosto de 2005, com entrada E29464/2005.

³ Fax da PTC datada de 23 de Agosto de 2005, com entrada E29465/2005.

⁴ Carta da Oni datada de 24 de Agosto de 2005, com entrada E29535/2005.

⁵ Fax da Sonaecom datado de 24 de Agosto de 2005, com entrada E29577/2005.

⁶ Fax da Tele2 datado de 24 de Agosto de 2005, com entrada E29579/2005.

⁷ Doravante designadas por compensações.

OPS, consubstanciando importantes benefícios para os utilizadores finais. Aquelas empresas consideram que existem alguns pontos do sentido provável da deliberação que devem ser alterados, defendendo, na generalidade, o incremento das compensações.

A PTC considera que a OLL é um processo de aprendizagem contínua que exige uma constante adaptação de procedimentos, não só para aquela empresa, mas também para todos os OPS. Relativamente às compensações definidas, a PTC considera que o ICP-ANACOM, definiu compensações, excessivas e injustificadas, deixando unicamente de penalizar a PTC e passando também a contribuir para o financiamento dos OPS.

O ICP-ANACOM reconhece, tal como referido pela PTC, que a ORALL constitui uma oferta onde a evolução dos processos é essencial. Há que adaptar processos, procedimentos e os sistemas de incentivos, de forma a garantir, a cada momento, não só a actualidade, coerência e adequação das disposições da oferta, mas também assegurar que todos os agentes envolvidos desenvolvem os melhores esforços para que a oferta funcione com eficiência e celeridade, reduzindo os seus custos globais e beneficiando todos os operadores e, principalmente, os utilizadores finais. A este respeito, é de referir que as compensações constantes até à data na ORALL foram definidas há mais de 3 anos, estando a possibilidade de vir a adequar os valores das compensações prevista no Anexo 13 da ORALL.

É inegável que as disposições da ORALL relativas às compensações não fornecem os incentivos adequados a um funcionamento célere e eficiente da oferta. Tal facto é comprovado através dos dados relativos à qualidade de serviços associados à desagregação do lacete local. Com efeito, como demonstrado no sentido provável da deliberação e não contrariado pela PTC, têm-se verificado problemas e níveis de qualidade de serviço que são sistematicamente incumpridos, acarretando prejuízos para o consumidor final. Estas situações agravaram-se, provavelmente, face ao incremento da procura que não teve o tratamento adequado por parte daquela empresa. Verifica-se ainda que esta situação não foi temporária subsistindo, os relatos de atrasos no fornecimento de serviços desde Outubro de 2004. Adicionalmente, a informação remetida pela Sonaecom na resposta ao sentido provável da deliberação corrobora a manutenção da existência de problemas já identificados anteriormente e a necessidade de adequar as disposições constantes na oferta de forma correspondente.

Assim, as alterações que se pretende introduzir na ORALL em resultado do sentido provável da deliberação têm como objectivo principal assegurar a existência de incentivos para um cumprimento integral dos níveis de qualidade de serviço, principalmente, quando o utilizador final fica sem serviço, contribuindo para a sua protecção, para o incremento da concorrência e para o desenvolvimento da sociedade da informação.

Ao contrário de que é referido pela PTC e como se demonstrará no presente relatório, a definição das compensações propostas no sentido provável da deliberação foi feita de forma proporcional, assegurando a coerência com as ofertas retalhistas da PTC e, simultaneamente, responsabilizando todos os intervenientes, incluindo os OPS pela introdução de uma maior previsibilidade e eficiência na ORALL. Nesse sentido, sendo

o principal objectivo da presente deliberação a protecção do utilizador final, que, em muitos casos⁸, tem sido prejudicado, não se percebendo a afirmação da PTC mencionando que a presente deliberação serviria para contribuir para o financiamento dos OPS. Na realidade, como é óbvio, é desejo desta Autoridade que não exista necessidade de efectuar qualquer pagamento resultante do incumprimento da qualidade de serviço. Tal facto significaria que teria existido um aumento de eficiência associada aos processos internos da PTC e dos OPS, em benefício dos utilizadores finais.

COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

2.1.1. VALOR DA COMPENSAÇÃO POR DIA ÚTIL E POR LACETE

O ICP-ANACOM, no sentido provável da deliberação, definiu a alteração do valor da compensação por dia útil e por lacete de € 7,50 para € 38.

Todos os OPS concordam com a consideração do ICP-ANACOM que refere que as situações descritas no sentido provável da deliberação justificam a definição e aplicação de um valor compensatório agravado.

A Oni e a Sonaecom consideram que, relativamente ao disposto no sentido provável da deliberação, deverá existir um aumento adicional das compensações, passando a estar prevista uma compensação igual ao dobro do preço do serviço, sendo que o valor a aplicar por cada hora acrescida deveria ter por base o valor de € 38. Assim, aquelas empresas, defendem que o valor base a ter em conta para a definição da compensação a atribuir por uma desagregação incorrecta de um lacete não activo ou de um lacete com portabilidade agendada para a 3.ª janela da portabilidade deveria ser, respectivamente, o valor orçamentado para o fornecimento do lacete não activo e € 68.

A Vodafone menciona que, no caso do mercado empresarial, as compensações definidas poderão não ser suficientes para suportar as perdas e inconvenientes sentidos pelos OPS e pelos utilizadores finais.

A Tele2 considera que o valor de € 38 é proporcional, adequado e, simultaneamente, suficientemente dissuasor de eventuais situações de incumprimento.

A PTC, mencionando a metodologia considerada na deliberação de 14.02.2002⁹, considera que o valor de € 38 não tem uma lógica económica associada, referindo que a única coerência existente parece ser a de esse valor corresponder ao preço de instalação do lacete local, consubstanciando-se num aumento superior a 5 vezes a indemnização actual. A este respeito, aquela empresa refere que em nenhuma oferta o valor compensatório a atribuir é similar ao preço do serviço, considerando o valor proposto pelo ICP-ANACOM excessivo.

Refere a PTC que o que está em causa é a definição, com razoabilidade, do valor da compensação pelo atraso na desagregação do lacete e não o recurso às compensações para isentar os OPS pelos pagamentos associados à desagregação. Aquela empresa considera que o valor da compensação por dia útil e por lacete deveria estar próximo da

⁸ Por exemplo, segundo dados apresentados pela PTC, entre Outubro de 2004 e a 1.ª semana de Fevereiro de 2005, ocorreram 187 casos de lacetes desagregados que tiveram anomalias da responsabilidade daquela empresa, resultando em interrupções do serviço ao utilizador final, em média, durante cerca de 6 horas.

⁹ Deliberação relativa a compensações a atribuir pela incapacidade de cumprir os prazos de resposta aos pedidos de fornecimento no âmbito da OLL.

receita média diária perdida pelo OPS¹⁰ devido ao facto de os seus clientes não começarem a ser servidos na data prevista.

Na deliberação de 14.02.2002 foi definida uma compensação por dia útil de atraso por lacete de € 7,50. Nessa deliberação foi, desde logo, mencionado que os valores definidos poderiam vir a ser “*revistos ou completados, tendo em conta a evolução da oferta e a experiência entretanto adquirida*”. O valor da compensação agora em revisão foi estimado em 2002, com base numa estimativa das perdas dos OPS, com escassez de informação, não existindo lacetes desagregados nem experiência acumulada nesta oferta.

Esta Autoridade, atendendo (i) às reclamações apresentadas por utilizadores finais, (ii) às recorrentes preocupações manifestadas pelos OPS e (iii) aos custos reportados por estes relativos à angariação de novos clientes, considera que o valor definido não é, claramente, dissuasor de incumprimentos¹¹, pelo que se justifica a sua revisão.

Com efeito, muitas das queixas recebidas pelo ICP-ANACOM relativas a atrasos e desagregações incorrectas mostram uma insatisfação do utilizador final direccionada para o OPS, prejudicando gravemente a concorrência.

Pretende a PTC que os valores e fórmulas definidos se adaptem à realidade. Vários OPS entendem que o valor das compensações devia ser superior. Foi já demonstrado que, no que diz respeito à qualidade de serviço fornecida no âmbito da ORALL, a informação remetida pelos OPS e pela PTC, mostram uma realidade bastante preocupante. O valor de € 38, sendo um valor bastante aproximado do atribuído pela PTC como compensação no retalho¹², é também o preço do serviço de desagregação de lacetes activos na modalidade de acesso completo, o serviço mais comumente solicitado no âmbito da ORALL, pelo que constituíram importantes referências na definição do valor da compensação.

Encontrando-se clarificado que o preço do serviço praticado pela PTC não constitui a única referência na determinação das compensações a atribuir aos OPS, atendendo à actual situação do mercado e de acordo com a manutenção de uma abordagem gradual e proporcional à evolução do mesmo, o ICP-ANACOM não encontra razão para, no momento actual, definir valores para as compensações similares aos propostos pela Sonaecom e Oni.

Assim, o ICP-ANACOM mantém o entendimento que a compensação definida no sentido provável da deliberação se traduz em valores proporcionais, coerentes com as ofertas retalhistas da PTC e adequados face aos principais objectivos que se pretendem atingir: a dissuasão relativamente a eventuais incumprimentos, promovendo a eficiência e assegurando os interesses do utilizador final.

2.1.2. COMPENSAÇÕES POR DESAGREGAÇÕES INCORRECTAS

Sentido Provável da Deliberação

¹⁰ A PTC estima que os OPS teriam um ARPU mensal de €30, resultando numa compensação por dia útil de apenas €1,36.

¹¹ Condição considerada pelo ICP-ANACOM como sendo essencial na definição das compensações.

¹² O contrato de prestação do Serviço Fixo de Telefone da PTC prevê que haja lugar a uma compensação ao cliente, no montante correspondente a 50% do preço da instalação, em caso de incumprimento, pela PTC, da data fixada para a instalação do serviço

Nos casos em que, por responsabilidade da PTC ou de empresas suas subcontratadas:

(a) o cliente final fique sem serviço durante mais de 30 minutos durante ou imediatamente após o processo de desagregação do lacete; ou

(b) a portação do número e a desagregação do lacete não ocorram na mesma janela acordada, deve aquela empresa compensar o OPS em € 38 e com um vinte e quatro avos (1/24) desse valor, por cada hora adicional corrida (contabilizando-se as horas úteis e não úteis) de indisponibilidade do serviço ou até ocorrer a desagregação do lacete ou portação do número caso não ocorram na mesma janela acordada.

Este indicador, pela gravidade que cada situação causa ao utilizador final, refere-se, assim, a 100% dos casos e não a 95% dos casos. Caso a percentagem de desagregações incorrectas face ao total de desagregações, por OPS, ultrapasse 5%, a contabilização das compensações devem ter o seu início no momento da desagregação (incorrecta) e não após decorrido um prazo de 30 minutos.

Contabilização do tempo de interrupção do serviço e situações aplicáveis

A Vodafone, demonstrando concordância com o prazo de 30 minutos para resolver a situação de interrupção do serviço, solicita que o ICP-ANACOM seja mais concreto quanto aos meios e métodos de contabilização do tempo de interrupção.

A Sonaecom considera que a contabilização das horas que o serviço esteve indisponível deve ter em conta a hora de fecho da avaria que foi alvo de confirmação do OPS. A este respeito a Sonaecom refere que o sistema de incentivos das equipas que procedem à reparação de avarias leva a que, em muitos casos, dêem as avarias como fechadas sem que estejam resolvidas na realidade. Segundo a Sonaecom, esta situação leva a que se assista à abertura repetida de avarias sobre o mesmo lacete.

A Oni entende que deverá ser clarificado que a situação referida na alínea (a) do sentido provável da deliberação se aplica somente a situações de desagregação de lacetes sem portabilidade associada, estando os lacetes com pedido de portabilidade abrangidos pela alínea (b). Aquela empresa propõe também que a deliberação clarifique que a compensação é aplicada caso a indisponibilidade do serviço exceda os 30 minutos, independentemente de ser durante ou imediatamente após a desagregação.

A PTC, não se opondo ao pagamento de uma compensação nos casos em questão, refere que:

- (a) no processo de desagregação de um lacete tem que garantir a continuidade do par de cobre desde o repartidor geral de edifício¹³ (ou ponto de distribuição¹⁴ se o primeiro não existir) até ao HDF¹⁵ no módulo de co-instalação do operador;
- (b) regra geral, só tem conhecimento de que um cliente fica sem serviço quando esse facto lhe é comunicado pelo OPS;
- (c) a desagregação de um lacete tem vindo a ser comunicada telefonicamente ao OPS, imediatamente após a efectivação da desagregação, podendo este verificar de imediato se a desagregação ocorreu sem incorrecções e se o cliente tem o serviço disponível; e

¹³ RGE.

¹⁴ PD.

¹⁵ Hand-over Distribution Frame.

- (d) mesmo que a desagregação ocorra na janela de portabilidade prevista, é impossível garantir que o diferencial temporal entre a execução da desagregação e da portabilidade não é superior a 30 minutos.

Atendendo aos argumentos apresentados, a PTC propõe que o definido no ponto 1 do sentido provável da deliberação seja alterado no sentido de só ser aplicável:

- (i) a lacetes activos na modalidade de acesso completo;
- (ii) a situações de desagregação sem pedido de portabilidade associado em que a desagregação tenha sido agendada com 7 dias de antecedência, quando um cliente fica sem serviço por não estar garantida a continuidade do lacete desde o RGE¹⁶ do cliente que solicita a desagregação até ao HDF¹⁷ e, simultaneamente, não está disponível o serviço telefónico acessível ao público num local fixo (SFT) da PTC.

A PTC considera que, nesta situação, a contagem do tempo do início da indisponibilidade do serviço (para efeitos do cálculo da compensação a atribuir) deve ter início no momento em que o OPS informa a PTC da incorrecta desagregação do lacete.

- (iii) às situações de desagregação com um pedido de portabilidade associado, quando um cliente fica sem serviço por não estar garantida a continuidade do lacete desde o RGE¹¹ do cliente que solicita a desagregação até ao HDF¹².

Considera a PTC que, neste caso, o início da contabilização de tempo de suspensão do serviço, para efeitos do cálculo da compensação a atribuir, deve iniciar-se no momento em que, após o fim da janela agendada para a portabilidade, o OPS informa a PTC de que o lacete não foi desagregado.

A PTC entende que, caso a comunicação de anomalia seja realizada após a janela agendada para desagregação, os procedimentos a aplicar devem ser similares aos aplicáveis a uma reparação de avarias.

No caso das desagregações de lacetes na modalidade de acesso partilhado, a PTC julga ser essencial, como forma de minimizar as consequências de interrupções aos utilizadores finais, que os OPS compensem aquela empresa em moldes idênticos aos que vierem a ser definidos para as compensações da PTC aos OPS.

O ICP-ANACOM concorda com a necessidade de clarificar as situações em que se aplica a compensação definida no ponto 1 do sentido provável da deliberação e de explicitar os momentos em que a contabilização da interrupção do serviço, para efeitos de determinação da compensação, é iniciada e terminada.

Em relação aos comentários da Oni e à referência da PTC relativamente à aplicação da compensação em análise apenas a lacetes activos, esclarece-se que as condições estipuladas em ambas as alíneas se aplicam exclusivamente a lacetes activos¹⁸ (porque

¹⁶ Ou PD, caso não exista RGE.

¹⁷ Localizado no módulo de co-instalação do OPS.

¹⁸ Caso exista uma desagregação incorrecta de um lacete não activo, por responsabilidade da PTC ou de uma empresa subcontratada por esta, a situação deverá ser resolvida da forma mais célere possível, aplicando-se os procedimentos e (eventuais) compensações similares aos referentes à resolução de avarias. Note-se que o sentido provável da decisão não explicitava qualquer alteração das compensações

só neste caso existe a possibilidade de o serviço ser descontinuado) em que o serviço ao cliente final é interrompido. A disposição constante na alínea (b) é específica para lacetes com um pedido de portabilidade associado em que a desagregação não ocorre em simultâneo com a janela de portabilidade acordada.

A sugestão da PTC de explicitar que aquela empresa deve compensar os OPS quando, por sua responsabilidade ou de empresas suas subcontratadas, o cliente fica sem serviço por não estar garantida a continuidade do lacete desde o RGE do cliente que solicita a desagregação até ao HDF deve ser vista à luz das delimitações de responsabilidades previstas no Anexo 12 à ORALL.

A proposta de, no caso dos lacetes sem pedido de portabilidade associado, condicionar o pagamento da compensação ao facto de o OPS ter efectuado o agendamento da desagregação há pelo menos 7 dias úteis não é razoável. Repare-se que a ORALL estabelece que “o agendamento indicado pelo OOL deverá ter em conta os prazos aplicáveis às várias fases do processo, situando-se entre o 4º e o 7º dia, contados após o envio do resultado da análise de viabilidade ou da recepção, pela PT Comunicações, da confirmação da encomenda, nos casos em que esta é requerida”. Nesta medida, caso se aceitasse o condicionamento proposto pela PTC, uma situação em que o OPS agenda a desagregação para um dia anterior ao 7.º dia, sendo a desagregação realizada de forma incorrecta, não seria considerada para efeitos de atribuição de compensação, o que não faz sentido.

Esta Autoridade esclarece que as situações em que o cliente continua a poder utilizar o SFT da PTC, não devem ser elegíveis para as compensações previstas neste número, devendo ser tratadas como atrasos na desagregação. Assim, em linha com o entendimento supramencionado, quando um cliente fica sem serviço¹⁹ conseguindo a PTC, posteriormente, restabelecer o SFT e, na parte em que é responsável, os restantes serviços, a contabilização do tempo de interrupção do serviço deverá ser terminada nesse momento. Note-se que, nestas situações, o lacete não foi efectivamente desagregado, devendo o tempo de fornecimento do lacete continuar a ser contabilizado.

No que diz respeito à contabilização do tempo em que o serviço esteve indisponível, o ICP-ANACOM considera que a proposta da PTC de tratar qualquer situação como uma avaria, caso a comunicação do OPS não fosse efectuada até ao fim da janela de desagregação, não é razoável, uma vez que, caso a PTC efectuasse a desagregação muito próximo do fim da janela, o OPS poderia não ter tempo para comunicar a existência da anomalia à PTC. Assim, considera-se que os 30 minutos, contabilizados desde a comunicação do fim da desagregação realizada pela PTC, permitem identificar uma eventual anomalia na desagregação e comunicar o problema à PTC, sendo muito improvável o surgimento de uma avaria (não decorrente da desagregação) nesse período, constituindo um prazo razoável.

Assim, considerando os comentários dos interessados e por forma a garantir a correcta contabilização do tempo de interrupção do serviço, o ICP-ANACOM considera que:

1. No caso de lacetes activos com e sem pedido de portabilidade associado em que existe uma anomalia na desagregação do lacete:

relacionadas com o incumprimento da qualidade do serviço de reparação de avarias, devendo os prazos máximos de resolução de avarias e respectivas compensações ser analisados autonomamente.

¹⁹ Incluindo o SFT prestado pela PTC.

- (a) A contabilização do tempo de interrupção do serviço é iniciada quando o OPS informa a PTC da incorrecta desagregação do lacete;
- (b) A contabilização do tempo de interrupção do serviço termina quando a PTC reporta a resolução do problema e o OPS confirma essa resolução. O OPS terá um prazo de 30 minutos – prazo idêntico ao da PTC para efectuar a reparação – para confirmar que o problema identificado está resolvido. Caso o OPS confirme a resolução da situação dentro do prazo estipulado, a hora de fecho da interrupção do serviço deverá corresponder ao momento em que a PTC fez a comunicação da resolução. Porém, caso o OPS verifique que, apesar da comunicação da PTC, o problema não foi resolvido e faça essa comunicação dentro do prazo estipulado, deve a contabilização do tempo de interrupção do serviço manter-se, sem qualquer interrupção, até que o cliente fique com serviço. Note-se que, caso o OPS, passado o prazo de 30 minutos, reportar que a situação não foi resolvida, esta será tratada como uma avaria normal e não como uma desagregação incorrecta, sendo o tempo de interrupção do serviço contabilizado até ao momento em que a PTC reportou a sua resolução.
- (c) Se o reporte da situação for efectuado pelo OPS decorridos mais de 30 minutos após a comunicação imediata da conclusão da desagregação por parte da PTC, esta será tratada como uma avaria normal e não como uma desagregação incorrecta.
2. No caso de lacetes activos com pedido de portabilidade associado em que a desagregação não é efectuada na janela de portabilidade acordada o procedimento é idêntico ao anterior, tendo o OPS 30 minutos, após o final da janela de portabilidade, para comunicar à PTC a não efectivação da desagregação. Note-se que, neste caso, não tendo a PTC desagregado o lacete, não existe lugar, naturalmente, à comunicação por parte da PTC da conclusão da desagregação.

No caso de desagregações de lacetes para acessos partilhados, atendendo às especificidades desta situação, nomeadamente, o facto de o OPS ter que efectuar algumas operações que, quando realizadas de forma incorrecta, podem interromper o SFT ao cliente e, simultaneamente, impossibilitar a PTC de prestar esse serviço, considera-se essencial, por uma questão de coerência, determinar que, quando tal aconteça, o OPS fica obrigado a, nos mesmos termos definidos para as compensações atribuídas pela PTC, pagar uma compensação àquela empresa. Assim, considera-se essencial que o OPS, quando terminar as actividades necessárias à implementação de um acesso partilhado e à semelhança do que acontece com a PTC quando efectua uma desagregação de um lacete, efectue imediatamente uma chamada para um número a disponibilizar por aquela empresa (eventualmente o centro de atendimento a operadores e prestadores), informando sobre a conclusão dos trabalhos.

Aplicação da compensação a 100% das ocorrências e factor de agravamento quando o número de ocorrências ultrapassa os 5%²⁰

A Oni, mencionando a gravidade das situações que impliquem a indisponibilidade do serviço para o cliente final, demonstra total acordo com a aplicação de um indicador que se refira a 100% dos casos e não a 95% das ocorrências. Aquela empresa está também de acordo com o factor de agravamento nas compensações quando a percentagem de

²⁰ Relativamente ao número total de desagregações efectuadas.

desagregações incorrectas ultrapasse os 5%, propondo a Tele 2 que contabilização das compensações tenha início no momento da desagregação (incorrecta) em todas as situações ocorridas e não apenas quando a percentagem de desagregações incorrectas face ao total de desagregações, por OPS, ultrapasse 5%.

Nenhum OPS manifesta desacordo quanto à definição do objectivo definido relativamente a 100% das ocorrências.

A PTC refere que poderá existir uma avaria no lacete com origem anterior ao processo de desagregação que não tenha sido reportada pelo assinante ou que a avaria pode surgir no cabo interno, sendo só possível detectar, localizar e reparar estas situações no momento da desagregação. Aquela empresa considera desproporcional ser penalizada pelas situações explicitadas, propondo a definição do objectivo apenas para 95% das ocorrências.

A PTC, apresentando novamente o seu entendimento quanto à forma como o tempo de interrupção do serviço deve ser contabilizado (para efeitos de cálculo das compensações), não se opõe à existência de um factor de agravamento da compensação na situação definida pelo ICP-ANACOM.

Relativamente aos comentários apresentados pela PTC, é de notar que aquela empresa não é penalizada imediatamente quando a falha no serviço é reportada, tendo 30 minutos para resolver a interrupção do serviço (caso o número de desagregações incorrectas não ultrapasse os 5%). Adicionalmente, o ICP-ANACOM considera que a ocorrência de situações de avarias no lacete com origem anterior ao processo de desagregação ou de avarias no cabo interno, a ocorrerem, serão certamente raras. De facto, de acordo com os dados que constam no sentido provável da deliberação, a generalidade dos motivos alegados pela PTC para a existência de anomalias na desagregação entre Outubro de 2004 e Fevereiro de 2005, correspondem a situações relacionadas com problemas no fiador e lacetes incorrectamente desagregados.

Atendendo aos comentários apresentados pelos OPS, esta Autoridade mantém a consideração que a existência de um factor de agravamento das compensações (sendo o tempo relevante para efeitos da determinação das compensações contabilizado a partir do momento em que ocorre o reporte da incorrecção) quando a percentagem de desagregações incorrectas ultrapassa os 5%, é proporcional e perfeitamente justificada, defendendo os interesses dos utilizadores finais.

Assim, o ICP-ANACOM não encontra razões para alterar o disposto no sentido provável da deliberação.

2.1.3. COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NOS SERVIÇOS DE ACESSO AO LACETE LOCAL

Sentido Provável da Deliberação

As compensações, por lacete, por incumprimento dos prazos máximos definidos para as várias fases relativas aos serviços de acesso ao lacete local devem seguir a seguinte regra:

$d \times 38$ Euros, em que d é o número de dias úteis de atraso.

A Sonaecom propõe que, caso a PTC não cumpra os critérios de qualidade relativos ao fornecimento de lacetes locais constantes na ORALL, exista uma compensação fixa a partir do momento em que existe atraso (o dobro do preço de instalação do serviço) e,

adicionalmente, seja também aplicada uma compensação variável por hora de incumprimento²¹.

Considera a PTC que, mesmo continuando a pôr em prática todos os mecanismos necessários para atingir os objectivos de qualidade inscritos na ORALL, os prazos estabelecidos naquela oferta são extremamente exigentes face ao número de pedidos diários existentes, originando, por vezes, a existência de atrasos no fornecimento de lacetes. Assim, aquela empresa refere não poder aceitar que, por exemplo, por um atraso de um dia útil em duas fases do fornecimento de um lacete, tenha que pagar uma compensação superior aos preços actuais associados ao serviço de desagregação do lacete local²².

O ICP-ANACOM clarifica que a generalidade dos prazos constantes na ORALL, nomeadamente os prazos associados às várias fases de fornecimento de lacetes locais são proporcionais, não discriminatórios e coerentes com outras ofertas retalhistas e grossistas da PTC²³. Assim, esta Autoridade considera que o cumprimento dos níveis de qualidade de serviço estipulados na ORALL é uma obrigação proporcional, considerando-se que a PTC deve adequar os procedimentos e recursos disponibilizados aos serviços associados à desagregação do lacete local à procura existente. Note-se também que a informação disponível indica que o incremento dos problemas associados à qualidade de serviço começou a registar-se já em Outubro de 2004. O ICP-ANACOM não pode deixar de referir que os atrasos no fornecimento de serviços devem ser imediatamente resolvidos, diminuindo os prejuízos que afectam o mercado e os utilizadores finais.

O ICP-ANACOM verifica que nas fases de fornecimento cujo prazo esteja definido em horas úteis deve a compensação ser aplicada considerando as horas úteis decorridas desde o fim do prazo máximo associado à fase, considerando um valor proporcional aos € 38/dia. Ou seja a fórmula a aplicar deverá ser:

$$(h_u/8) \times 38 \text{ Euros};$$

h_u – número de horas úteis de atraso.

2.1.4. COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NA CO-INSTALAÇÃO E NO TRANSPORTE DE SINAL

Sentido Provável da Deliberação

As compensações, por OPS envolvido e por central, por incumprimento dos serviços de co-instalação e de transporte de sinal devem seguir a seguinte regra:

$$(d/2) \times (d+1) \times (u/20.000) \times 38 \text{ Euros};$$

d – número de dias úteis de atraso

u – número de acessos ligados da PTC na central em causa

Os prazos definidos na ORALL para os serviços de co-instalação e transporte de sinal devem ser aplicados para 100% das ocorrências.

²¹ Fórmula proposta pela Sonaecom: $2 \times \text{Preço de Instalação do Serviço} + € 38 \times (\text{horas de atraso}/24)$

²² A PTC refere que a soma do preço da elegibilidade e fornecimento do lacete é de € 46,05. Note-se que, incluindo o preço da desagregação a verificação de elegibilidade, este é apenas um valor teórico. O preço da elegibilidade é aplicado isoladamente quando o lacete é não elegível (€ 8,05).

²³ Como demonstrado na deliberação do ICP-ANACOM de 17.02.2005, em www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=56&contentId=257045.

Fórmula da compensação

No entender da Sonaecom e da Oni, o incumprimento no fornecimento de serviços de co-instalação e de transporte de sinal não deveria ser contabilizado em dias úteis, defendendo a utilização de dias de calendário. Consideram aquelas empresas que os prejuízos dos clientes resultantes das situações de incumprimento não estão circunscritos ao horário normal de trabalho das empresas.

A Sonaecom defende a alteração da ponderação associada ao número de acessos existentes por central, considerando que só assim se garante a eficácia na maioria das centrais existentes. Segundo a Sonaecom, 94% dos MDFs da PTC não atingem os vinte mil acessos, significando que, nesses casos, o ponderador será inferior a um. A Sonaecom refere também que, quando os MDFs têm menos de mil acessos (25% dos MDFs da PTC), o limite da compensação será inferior ao valor de instalação do serviço. Aquela empresa considera que, no serviço de co-instalação e de transporte de sinal, é aceitável que o valor da compensação não ultrapasse o preço da instalação do serviço nos casos em que o atraso não ultrapasse os dez dias, sendo que, atrasos superiores, não são justificáveis por outros motivos que não uma grave descoordenação dos trabalhos, devendo ser severamente punidos.

A Soneacom considera essencial que a fórmula seja alterada de forma a que (i) o indicador relativo à dimensão da central não seja inferior a 1 e (ii) o denominador do ponderador de dimensão corresponda ao número médio de lacetes por MDF. Aquela empresa defende que a fórmula a aplicar deverá ser:

$$(d/2) \times (d+1) \times \text{Max} [1; (u/4671)] \times \text{€ } 38$$

A Oni e a Sonaecom consideram que a deliberação final deverá clarificar que as compensações definidas se aplicam às várias fases dos diversos serviços de co-instalação e transporte de sinal, nomeadamente, aos serviços de ligação interna e externa. A Sonaecom propõe que a fórmula a adoptar para estes serviços seja a mesma que for definida para o incumprimento dos serviços associados à co-instalação e transporte de sinal, com as seguintes modificações:

- (a) deve o OPS ficar isento de qualquer pagamento respeitante a este serviço²⁴;
- (b) o ponderador de dimensão da central seria eliminado²⁵.

A Oni não concorda com a fórmula a aplicar na definição da compensação constante no sentido provável da deliberação, afirmando que aquela contempla apenas os atrasos existentes nos lacetes com instalação prevista no período em causa, não considerando, no entender da Oni, os custos decorrentes do atraso no plano de instalações previsto pelo OPS. A Oni refere uma decisão da OFCOM, segundo a qual se deveria considerar, para o cálculo das compensações, as consequências que advém para o plano de negócios dos OPS em resultado da existência de incumprimentos. Adicionalmente, a Oni refere que a fórmula constante no sentido provável da deliberação não apresenta o coeficiente associado ao número médio potencial de clientes por dia e por central que cada operador terá no âmbito da OLL, defendendo aquela empresa que o coeficiente supramencionado

²⁴ A Sonaecom menciona a simplicidade do fornecimento do serviço em análise.

²⁵ A Sonaecom considera que a não provisão de um cabo interno de 100 pares tem impacto imediato na capacidade de aprovisionamento dos 100 clientes para os quais esse cabo tem capacidade.

deve ser actualizado considerando a evolução da OLL²⁶. Nesta medida, a Oni defende a reformulação da fórmula constante no sentido provável da deliberação, propondo o seguinte:

$$d2 \times c \times [(u/20000)] \times \text{€ } 38; c \geq 1$$

A PTC considera que com a manutenção da fórmula e a alteração do valor compensatório por dia útil e por lacete, se perde a aderência à realidade em causa, resultando em valores compensatórios exagerados e desproporcionais. Aquela empresa apresenta uma estimativa através da qual conclui que a compensação devida por um dia de atraso no fornecimento de um módulo em regime de espaço aberto, numa central de dimensão superior à média, caso o sentido provável da deliberação venha a ser aprovado, aumenta, relativamente à compensação actual, em mais de 5 (cinco) vezes.

Não faz sentido argumentar que a alteração da compensação por dia útil de atraso por lacete, mantendo a fórmula a que ela se aplica, resultará numa inadequação desta fórmula à realidade. A fórmula em questão, mantém os parâmetros definidos na deliberação de 14.02.2002, considerando devidamente a importância da central em que o atraso acontece, o número potencial de clientes por dia e, evidentemente, a compensação a atribuir por dia e por lacete. Caso algum destes parâmetros seja alterado, como é o caso, nenhum dos outros parâmetros é afectado, mantendo a fórmula a sua integridade. Ora, o ICP-ANACOM já explicitou detalhadamente a razão do aumento do valor da compensação por dia útil e por lacete, demonstrando a justificação, proporcionalidade, razoabilidade e coerência do mesmo.

O valor de € 38 corresponde à compensação por dia útil de atraso por lacete. Caso fosse definida uma compensação em função dos dias de calendário decorridos, o valor da compensação seria inferior. O ICP-ANACOM estará atento à necessidade de poder vir a definir uma compensação em função dos dias de calendário decorridos, caso identifique que os utilizadores venham a ser prejudicados, ficando sem serviço durante dias não úteis.

A proposta de alteração da ponderação associada ao número de acessos existentes por acesso não se justifica. Note-se que, caso se considerem as 195 centrais da PTC com mais acessos, obtém-se um número médio de acessos que ronda os 20.000, i.e; o número médio de acessos considerado na fórmula definida pelo ICP-ANACOM. Atendendo ao plano de investimentos anunciado publicamente pelos OPS e considerando que existem mais incentivos para que os OPS se instalem inicialmente nas centrais com maior número de acessos, o ICP-ANACOM, neste momento e considerando a informação disponível, não encontra razões para proceder à alteração sugerida. A título de exemplo, em oposição à situação mencionada pela Sonaecom, que actualmente, não tem aplicação real, caso se considere a 195.^a maior central da PTC em número de acessos, passando os 10 dias úteis de atraso no fornecimento de um serviço a compensação rondaria os € 900, isto é um valor muito próximo do preço de co-instalação em módulos em regime de espaço aberto. Na mesma situação, caso se atingisse o limite previsto para a compensação, este rondaria os € 25.000, considerando-se representar um valor adequado e proporcional, face à gravidade do atraso.

Atendendo aos comentários apresentados pela Oni e Sonaecom, esta Autoridade considera importante esclarecer que as presentes compensações se aplicam a todas as

²⁶ Contudo, a Oni considera que o coeficiente em consideração nunca deve ser inferior a 1 (um).

fases dos serviços de co-instalação e transporte de sinal, incluindo evidentemente os serviços de ligação interna e externa. O ICP-ANACOM considera não existirem razões que justifiquem a eliminação do ponderador de dimensão da central na fórmula.

No que diz respeito ao coeficiente associado ao número médio potencial de clientes por dia e por central que cada operador terá no âmbito da OLL, o ICP-ANACOM esclarece que ponderou devidamente a eventual necessidade de alteração deste indicador. Note-se que, aquando da deliberação de 14.02.2002, na estimação do referido indicador e dada a inexistência de informação relativa à OLL, foram utilizados dados referentes à oferta “Rede ADSL PT”. Actualmente foi utilizada informação relativa à OLL, nomeadamente, o número de lacetes desagregados e o número médio de centrais onde os OPS estão co-instalados no presente ano, assumindo que a desagregação de novos lacetes ocorre de forma uniforme pelas centrais em causa. Considerando os pressupostos expostos e atendendo ao valor estimado, não se justifica a alteração do referido indicador. Considera-se, porém, que o referido indicador deverá continuar a ser apresentado na fórmula que determina a aplicação das compensações em questão.

Concluindo, o ICP-ANACOM considera que a fórmula e coeficientes utilizados traduzem uma compensação proporcional, dissuasora da existência de cumprimentos e adequada aos prejuízos causados.

Dificuldades no fornecimento de alguns serviços associados à co-instalação

A PTC apresenta uma desagregação das tarefas envolvidas no fornecimento da ampliação de um cabo interno com 100 pares, associando a cada tarefa um tempo de execução. Atendendo aos dados apresentados, aquela empresa considera que os 6 dias úteis definidos na ORALL para execução deste serviço são insuficientes²⁷. A este respeito, a PTC refere que, em virtude da existência de limitações no espaço físico, é impossível aumentar a dimensão das equipas (comprometendo a recepção simultânea de várias encomendas para a mesma zona) e cumprir os prazos referenciados. A PTC afirma que a impraticabilidade do cumprimento do prazo de fornecimento de um cabo interno de 100 pares é confirmada pelo facto de, no 1.º semestre de 2005, ao contrário de outros indicadores que foram cumpridos ou melhorados, apenas foram fornecidas 3% das encomendas dentro do prazo.

A PTC, sem propor a definição de um prazo alternativo, refere também que os prazos de fornecimento de módulos e ampliação de cabos internos não são exequíveis quando o OPS pretende que o HDF seja fornecido pela PTC²⁸.

O ICP-ANACOM, atendendo à dimensão dos incumprimentos²⁹ registados no fornecimento de cabos internos de 100 pares, considera que os argumentos apresentados pela PTC não justificam a existência dos incumprimentos identificados na análise constante no sentido provável da deliberação.

²⁷ A PTC considera que serão necessários 12 dias úteis para fornecer o serviço em análise.

²⁸ A PTC afirma que a necessidade de aquisição de bastidores poderá levar a dificuldades acrescidas.

²⁹ Como referido na deliberação, a carta de 02.06.2005 da OniTelecom refere-se à existência de “tempos de fornecimento que na grande maioria dos casos atingiram desde o início do ano valores 3 a 6 vezes superiores” aos 12 dias úteis constantes na ORALL. A Sonaecom na resposta ao sentido provável da deliberação em análise refere que, no ano de 2005, o prazo de fornecimento de cabos de ligação interna constante na ORALL apenas foi cumprido em 10% das encomendas (no mês de Fevereiro) e 2% das encomendas (no mês de Março), sendo que, até Agosto, nos restantes meses, em nenhuma encomenda o prazo foi cumprido.

Contudo, atendendo (i) às tarefas envolvidas no processo de fornecimento do serviço em consideração, (ii) à fundamentação apresentada pela PTC e (iii) ao facto de se tratar de um serviço cujas encomendas o OPS pode e deve planear com alguma antecedência, esta Autoridade considera adequado e proporcional definir um prazo máximo para fornecimento de um cabo interno de 100 pares em 12 dias úteis (100% das ocorrências).

Em relação ao prazo de fornecimento de módulos e ampliação de cabos internos quando o HDF é fornecido pela PTC, deve a PTC, querendo, apresentar uma proposta devidamente fundamentada, para análise pelo ICP-ANACOM.

Definição de prazos para 100% das ocorrências

A Oni e a Tele2 concordam com a aplicação dos prazos aplicáveis à co-instalação e transporte de sinal a 100% das ocorrências.

A PTC argumentado que:

- (a) as tarefas associadas ao fornecimento de serviços de co-instalação e transporte de sinal são cada vez mais morosas;
- (b) os pedidos associados aos serviços em consideração são referentes a centrais cada vez mais distantes dos grandes centros urbanos;
- (c) o volume e concentração de encomendas tem aumentado significativamente, existindo, por vezes, a impossibilidade da sua execução simultânea;
- (d) a inexistência de previsões adequadas por parte dos OPS, inviabilizando um dimensionamento adequado de meios humanos e matérias,

considera que se deveria manter a definição dos indicadores referentes aos serviços em consideração limitada a 95% das ocorrências.

O ICP-ANACOM nota que o aumento da procura resulta numa expansão da oferta para além dos centros urbanos, provocando uma maior dispersão geográfica, tal como, aliás, sucede na oferta grossista “Rede ADSL PT”. Este aumento e expansão da procura é previsível e desejável, e dá oportunidade a que a PTC passe a beneficiar de algumas economias de escala importantes existindo também economias de aprendizagem resultantes de uma maior experiência e eficiência na oferta de serviços no âmbito da ORALL. Nestes termos, o ICP-ANACOM considera que a PTC deverá ajustar os recursos disponíveis à procura existente para os vários serviços associados à ORALL.

O ICP-ANACOM considera razoável que a PTC não seja responsabilizada relativamente a compensações a atribuir por incumprimento da qualidade de serviço nas centrais e serviços onde os planos de previsões dos OPS não sejam apresentados ou não estejam adequados aos serviços que aqueles venham efectivamente a contratar (sobre esta matéria específica, vide secção 2.1.8).

Note-se ainda que os prazos médios que a PTC tem vindo a praticar, por exemplo, no prazo de fornecimento de uma ligação interna é substancialmente superior ao prazo máximos para 100% dos casos que aquela empresa definiu na versão inicial da ORALL, em 2001³⁰.

³⁰ 10 dias úteis para 100% dos casos.

Nesta medida, o ICP-ANACOM não encontra razões para alterar o constante no sentido provável da deliberação.

2.1.5. LIMITES ÀS COMPENSAÇÕES

Sentido Provável da Deliberação

Os limites para o valor das compensações definidos na ORALL devem corresponder a 60 dias úteis de atraso para cada prazo existente, excepto nos casos de situações de desagregação incorrecta, em que a portação do número e a desagregação do lacete não ocorram na mesma janela acordada e onde os prazos não estejam definido para 100% das ocorrências, para os quais, atendendo aos prejuízos causados ao utilizador final e aos OPS, não existem limites para as compensações.

A Oni e a Sonaecom, argumentando a necessidade de garantir que não existe indiferença entre um incumprimento de 60 dias ou um incumprimento superior, defendem que não devem ser fixados quaisquer limites para o valor das compensações a atribuir. A Oni, referindo que o sentido provável da deliberação justifica a necessidade de manter os limites através da possibilidade de ocorrências excepcionais que estejam fora do controle da PTC, considera que, caso o sentido provável da deliberação mantenha a existência de limites em algumas compensações, deve ser eliminada a disposição da ORALL que exclui o pagamento de compensações por razões de força maior.

A Tele2, considerando que a ORALL dá lugar ao estabelecimento de um contrato de prestação de serviços entre a PTC e os OPS, no qual, tudo o que não estiver sujeito à leis das comunicações electrónicas, encontra-se regulado pelos princípios gerais do direito civil, refere que o ICP-ANACOM está a limitar o direito de o OPS ser ressarcido dos efeitos de um eventual incumprimento. Afirmar aquela empresa que a limitação das compensações terá que obedecer aos princípios do direito civil, caso contrário, no entendimento da Tele2, os operadores terão que adoptar comportamentos contrários às regras gerais, existindo a possibilidade da sua posterior anulação judicial. Considera a Tele2 que esta situação gera incerteza regulamentar, ferindo os princípios básicos da regulação.

Afirmar a Tele2 que o ICP-ANACOM, ao limitar as compensações a 60 dias úteis se encontra também a limitar a capacidade do OPS ser indemnizado por qualquer dano excedente que eventualmente tenha sofrido, defendendo que, caso seja mantida a existência de limites, aqueles devem ser elevados para 120 dias úteis. Refere ainda a Tele2 que a definição de limites para as compensações poderá equivaler a uma exclusão da responsabilidade da PTC, uma vez poderá implicar o não ressarcimento dos OPS por todos prejuízos em que incorreram (incluindo os lucros cessantes), entendendo aquela empresa que, nessa situação, se está a contrariar a lei.

A PTC considera que a definição de um limite calculado com base em 60 dias úteis de atraso é excessiva e desproporcional. Aquela empresa refere que, desta forma, os limites para as compensações ascendem a:

- (i) 60 vezes o preço do serviço, no caso do fornecimento de um lacete activo sem portabilidade;
- (ii) 134 vezes o preço do serviço, no caso do fornecimento de um módulo em regime de espaço aberto;
- (iii) 283 vezes o preço do serviço, no caso da verificação da elegibilidade.

Relativamente aos limites das compensações associadas ao serviço de co-instalação e transporte de sinal a PTC refere que, actualmente, o limite máximo da compensação por atraso no fornecimento de um módulo em regime de espaço aberto é de € 925,13³¹, sendo que, com a introdução das alterações constantes no sentido provável da deliberação, o limite (na central do Norte) seria € 124.142,81.

O ICP-ANACOM esclarece que o sentido provável da deliberação prevê a não existência de limites para as compensações a atribuir pela PTC:

- (a) no caso de incumprimento da qualidade de serviço nas fases associadas ao fornecimento de lacetes locais, uma vez que os níveis de qualidade de serviço se encontram definidos nessas situações para 95% dos casos, estando as situações excepcionais cobertas pelos 5% de situações não consideradas;
- (b) no caso de ocorrerem desagregações incorrectas de lacetes (interrupção do serviço na sequência de trabalhos de desagregação ou não realização da desagregação em simultâneo com a portabilidade), atendendo aos graves prejuízos decorrentes para o utilizador final.

A existência de limites para as compensações no caso de serviços de co-instalação e transporte de sinal é justificada uma vez que, nestes, os níveis de qualidade de serviço estão definidos para 100% das situações e o incumprimento não implica a interrupção do serviço aos utilizadores finais.

Neste sentido, as comparações realizadas pela PTC relativamente aos limites das compensações com o preço dos serviços associados apenas se aplicam aos serviços de co-instalação e transporte de sinal, uma vez que nos outros serviços não existem limites.

Esclarece-se também que o número de acessos ligados na central corresponde aos pares em exploração, não estando correcta a utilização por parte da PTC do número de lacetes locais em utilização para o cálculo das compensações³². Aliás, o factor *m* que se fixou em 20.000, foi calculado com base no número de pares em exploração.

Esta Autoridade não encontra razões para considerar que os limites das compensações venham, na prática, a ser atingidos, dado também o planeamento atempado que se exige aos OPS.

Relativamente aos comentários apresentados pela Tele2, o ICP-ANACOM considera importante esclarecer que, em momento algum, a existência de limites nas compensações associadas aos serviços de co-instalação e transporte de sinal implica a exclusão da responsabilidade da PTC, não fazendo também sentido, atendendo aos valores suprareferidos, afirmar que a fixação dos limites resulta em compensações irrisórias ou simbólicas. A este respeito, note-se que já foi esclarecido que um dos factores tidos em conta na presente deliberação passou pela definição de compensações efectivamente dissuasoras, no sentido de acabar com os incumprimentos existentes.

Sem prejuízo de se considerar que as compensações definidas na presente deliberação são suficientes e razoáveis, o ICP-ANACOM considera que os OPS mantêm a faculdade de recorrer a outros recursos previstos na lei, assim o entendam conveniente.

³¹ Corresponde ao preço do serviço em questão.

³² O limite de 134 vezes o preço do serviço, no caso do fornecimento de um módulo em regime de espaço aberto, calculado pela PTC não se encontra, assim, correcto.

O ICP-ANACOM não encontra razões para que seja eliminada da ORALL a disposição que exclui o pagamento de compensações por razões de força maior. Esta Autoridade esclarece que entende como constituírem razões de força maior eventos imprevisíveis e insuperáveis que se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais, designadamente condições meteorológicas extremas, tremores de terra, inundações, trovoadas ou incêndios, quando estas determinem impossibilidade de garantir, total ou parcialmente o fornecimento dos serviços nas condições dispostas na ORALL.

2.1.6. EXISTÊNCIA DE COMPENSAÇÕES PARA CADA FASE OU SERVIÇO

Sentido Provável da Deliberação

Toda e qualquer fase de um serviço previsto na ORALL que tenha um prazo ou indicador de qualidade associado (e.g. serviço de instalação ou ampliação da ligação interna) deve ter uma compensação.

A Oni considera importante que a redacção da deliberação deixe claro que as compensações previstas se aplicam a incumprimentos verificados em qualquer das fases do processo de fornecimento associado a um dado serviço.

A Sonaecom e a Oni, mencionando a importância da introdução do procedimento de efectuar uma chamada de teste para o número grátis do OPS após a conclusão da desagregação, consideram essencial determinar indicadores de qualidade do serviço e compensações associadas relacionadas com aquele procedimento.

A PTC considera excessiva a aplicação de compensações pelo incumprimento dos prazos máximos definidos para todas as fases associadas ao processo de desagregação de um lacete local, referindo que o relevante é o cumprimento do prazo máximo desde o pedido inicial até à concretização da encomenda. A este respeito, a PTC menciona a possibilidade de existência de uma situação em que o lacete é desagregado na data agendada pelo OPS e, ainda assim, tenha que atribuir uma compensação ao OPS³³. Aquela empresa refere também que, no que diz respeito à formalização da informação de conclusão de uma desagregação³⁴ e à desinstalação de lacetes locais³⁵, considera não fazer sentido a existência de compensações para esses serviços/fases da ORALL³⁶.

O ICP-ANACOM considera não fazer sentido passar a definir as compensações de acordo com o cumprimento do prazo máximo desde o pedido inicial até à concretização da encomenda, eliminando as compensações para os serviços individuais que o compõem. Note-se que existem várias fases num processo de fornecimento (concretização da encomenda), estando, na generalidade das situações, a concretização da encomenda dependente de uma aceitação ou proposta de agendamento por parte dos OPS. Assim, na generalidade das situações, um atraso numa fase implicará um atraso no fornecimento do serviço, devendo existir uma compensação similar, independentemente

³³ A PTC considera o caso de um lacete sem portabilidade, em que a desagregação é agendada aquando do pedido de verificação de elegibilidade, sendo concretizada na data solicitada pelo OPS, mesmo que tenha ocorrido um atraso no envio da resposta de elegibilidade.

³⁴ A PTC refere que o OPS toma previamente conhecimento de que a desagregação foi efectuada.

³⁵ A PTC menciona que não existe preço associado ao serviço em análise e não existe perda de receitas para o OPS.

³⁶ A PTC considera que a existir uma compensação para o incumprimento do prazo máximo da desinstalação, esta deveria ter como base a mensalidade do lacete, apenas durante o período da manutenção indevida da prestação do serviço pela PTC.

da fase em que acontece. Adicionalmente, é necessário considerar que os prazos máximos são aplicados a cada fase do processo de fornecimento de um determinado serviço, estando definidos de forma proporcional às tarefas envolvidas em cada fase.

Mesmo na situação referida pela PTC³⁷, em que realmente pode acontecer que aquela empresa se atrase na resposta à elegibilidade mas cumpra a data de desagregação agendada pelo OPS, considera-se essencial que a PTC cumpra também o prazo definido na ORALL para resposta ao pedido de verificação da elegibilidade. Repare-se que, caso contrário, poderia acontecer uma situação em que o OPS agendava a desagregação para o 7.º dia após a resposta à elegibilidade, a PTC não cumpria o prazo da resposta à elegibilidade, apenas efectuando a resposta à elegibilidade no dia em que a desagregação estava agendada ou pouco antes. Perante esta eventualidade, o OPS estaria na incerteza relativamente à execução da desagregação ou correria o risco de efectuar todos os procedimentos internos para garantir a activação do acesso, estabelecendo também os contactos necessários com o cliente, podendo vir a receber posteriormente a informação da não elegibilidade do lacete. Ou seja, caso os prazos máximos de resposta e fornecimento e compensações por incumprimento dos mesmos, não se apliquem a todas as fases do fornecimento estar-se-ia a gerar incerteza relativamente a todos os procedimentos de desagregação, fragilizando a OLL.

A este respeito, o ICP-ANACOM verifica que os prazos de resposta associados ao fornecimento do serviço de transporte de sinal definidos no Anexo 8 da ORALL, não se encontram transcritos nos Anexos 12 e 13 da mesma oferta. Assim, deve a PTC alterar a a ORALL de forma a que os prazos de resposta para o serviço de transporte de sinal sejam apresentados no Anexo 12 (para 100% das ocorrências) e a atribuição de compensações por incumprimento dos mesmos esteja prevista no Anexo 13 (de acordo com o estabelecido na presente deliberação).

O ICP-ANACOM considera essencial que a comunicação imediata da conclusão de desagregação através do número verde (800) do operador seja sempre realizada, atendendo, nomeadamente, à relevância para a identificação célere de desagregações incorrectas. Mantendo-se as várias formas de comunicação previstas (imediata através do número verde do OPS e comunicação posterior através dos SI ORALL ou outro sistema), julga-se importante definir um prazo máximo de 30 minutos corridos para a comunicação “imediata” de conclusão da desagregação através do número verde do OPS, aplicável a 95% das desagregações. Atendendo à importância desta comunicação, até por poder estar em causa a rápida detecção de um cliente que ficou sem serviço, o ICP-ANACOM considera que a compensação a aplicar, caso exista incumprimento, deve ser proporcional à compensação diária de € 38:

$$(h_c/24) \times 38 \text{ Euros};$$

h_c – número de horas corridas de atraso.

Neste sentido, o ICP-ANACOM, considera que a PTC tem todos os incentivos a dar conhecimento imediato da concretização da desagregação ao OPS, sendo desnecessária a manutenção de uma compensação relativa ao incumprimento do prazo máximo de comunicação através dos SI ORALL (ou por outro meio). Contudo, esta Autoridade entende que a PTC deve continuar a realizar tal comunicação pelos SI ORALL (ou

³⁷ Fornecimento de um lacete local activo sem pedido de portabilidade associado.

outro), e caso verifique que tal comunicação não está a ser efectuada, acarretando prejuízos para o mercado, tomará medidas adequadas.

O ICP-ANACOM, no que diz respeito ao incumprimento do prazo máximo de desinstalação de um lacete local seguirá uma abordagem similar à referida para a comunicação de desagregação através dos SI ORALL. Isto é, considera desnecessário a fixação de uma compensação mantendo-se atento a esta situação.

2.1.7. CENTRAIS COM RESTRIÇÕES

Sentido Provável da Deliberação

A PTC deve identificar e informar os OPS, desde já, as centrais PGI que apresentam restrições de capacidade para o fornecimento de módulos de co-instalação ou ligações internas e que, segundo a PTC não tenham solução ou possam implicar a necessidade de orçamentação e obras, devendo a PTC informar os operadores dos tempos envolvidos nestas actividades, os quais devem ser os mais curtos possíveis, dando oportunidade para que os OPS possam planear e encomendar atempadamente os serviços em questão.

A Oni, concordando com o disposto no sentido provável da deliberação, considera que os constrangimentos ao nível de sistemas de alimentação DC deveriam ser referidos no ponto em análise, propondo também que conste do texto da deliberação que a PTC deveria iniciar, numa óptica preventiva, a resolução destas situações. A Oni considera importante que o ICP-ANACOM fixe um prazo máximo para a realização de todas as acções necessárias à viabilização dos serviços em causa, propondo um prazo máximo de 20 dias úteis. Adicionalmente, aquela empresa considera que a deliberação final deve clarificar que os OPS *“não terão de suportar qualquer custo adicional aquando da necessidade de orçamentação ou obras a realizar pela PTC para a supressão das restrições que venham a identificar”*.

A Sonaecom defende que, sendo a PTC prestador com obrigações de serviço universal está obrigada a satisfazer todos os pedidos de instalação de linhas telefónicas no território nacional, não sendo aceitável, no entender da Sonaecom, qualquer recusa de pedidos associados à ORALL por inexistência de capacidade disponível, já que essa capacidade terá que ser ampliada por motivos de prestação do serviço universal. A Sonaecom considera que os OPS apenas deverão pagar os custos associados à desagregação, sendo os custos de expansão da capacidade intrínsecos às obrigações de serviço universal.

A Tele2 entende que os problemas causados pela restrição de capacidade devem ter a menor expressão possível, sendo importante, para conseguir tal objectivo, a adopção da co-instalação virtual, referindo aquela empresa o exemplo italiano.

A Tele2 propõe que a medida supramencionada seja aplicada enquanto não existir possibilidade física de instalação do OPS na central da PTC, fixando-se um prazo (que a Tele2 propõe seja de 60 dias úteis) para que o OPS se co-instale na central após a resolução dos constrangimentos identificados.

A PTC refere que o repartidor principal e os sistemas de energia das centrais da PTC foram historicamente dimensionados para a procura da respectiva área de central, considerando aquela empresa que a ORALL leva a que a dimensão e capacidade do repartidor e sistemas de energia não sejam função unívoca do mercado, uma vez que passam a estar dependentes do mercado que cada OPS estima angariar. Afirma a PTC que esta situação, em algumas centrais, tem originado constrangimentos ao nível do

fornecimento de serviços de co-instalação. Aquela empresa considera impossível proceder à identificação atempada de possíveis constrangimentos e desencadear os mecanismos para a respectiva solução uma vez que:

- (a) Não tem sido prática corrente o fornecimento de previsões por parte dos operadores no âmbito da ORALL, verificando-se uma ausência de previsões até Março do presente ano, o que impossibilita identificar e resolver previamente eventuais constrangimentos;
- (b) Os custos incorridos na resolução dos constrangimentos devem ser suportados pelos beneficiários da ORALL, não estando definida a responsabilidade dos OPS nos custos envolvidos na resolução dos constrangimentos;
- (c) Os OPS já têm solicitado co-instalação em centrais que não são PGI e onde se podem também verificar constrangimentos, não estando definidos os procedimentos a adoptar perante constrangimentos nessas centrais;
- (d) Não está clarificado em que situações a existência de constrangimentos não devem ser consideradas na avaliação e cálculo dos SLAs.

Adicionalmente, mencionando a inexistência de cadastros adequados para o efeito, a PTC considera que o prazo de 5 dias úteis para efectuar a validação de dados e viabilidade de espaço de um pedido de co-instalação não é exequível para a realização de uma análise da existência de constrangimentos e desenho de soluções, existindo necessidade de 10 dias úteis. Aquela empresa refere também que as tarefas supramencionadas só poderão ser realizadas com a informação sobre cabos a encomendar e do consumo dos equipamentos a instalar³⁸.

A PTC considera que o sentido provável da deliberação deve ser revisto, considerando os argumentos apresentados por aquela empresa, passando também a prever que a PTC, *“após a recepção de uma encomenda, deve dispor de 10 dias úteis para identificar, analisar, orçamentar e calendarizar a implementação de uma solução, em eventuais situações em que detecte constrangimentos no fornecimento dos serviços associados à co-instalação, caso em que o OPS deve reconfirmar a encomenda e aceitar o orçamento para que a respectiva implementação prossiga, caso seja exequível”*.

Na ORALL encontram-se definidos os prazos de fornecimento associados aos serviços de co-instalação física. A PTC identificou situações excepcionais onde, alegadamente, existem constrangimentos exclusivamente ao nível da saturação do repartidor principal, da capacidade do sistema DC e de espaço físico para co-instalação, solicitando a concordância do ICP-ANACOM para a introdução de um procedimento que se aplicasse, de forma generalizada a estes constrangimentos.

O ICP-ANACOM regista que caso seja prática corrente o fornecimento de previsões por parte dos operadores no âmbito da ORALL, pode a PTC identificar e resolver atempadamente eventuais constrangimentos que se limitam a algumas centrais e a situações específicas de saturação do repartidor, de capacidade do sistema DC e de espaço físico para co-instalação.

Assim, há que assegurar um planeamento adequado, conforme se explicita na secção seguinte.

³⁸ Esta informação é fornecida na fase de encomenda.

Sem prejuízo de outras considerações que resultem da análise supramencionada, e a fim de contribuir, *ab initio*, para a resolução o mais célere possível desta situação, o ICP-ANACOM reitera que, nas centrais PGI, a PTC deve comunicar desde já aos OPS a existência dos constrangimentos relativos a saturação do repartidor, de capacidade do sistema DC e de espaço físico para co-instalação e que, segundo a PTC possam implicar a necessidade de obras. Aquela empresa deve informar os operadores do tempo envolvido nestas actividades, os quais devem ser os mais curtos possíveis, dando oportunidade para que os OPS possam planear e encomendar atempadamente os serviços em questão. Deve ainda a PTC fornecer aos OPS os orçamentos o mais completo e detalhadamente possível, por forma a identificar todos os custos de material e de mão de obra utilizados. Nas centrais não PGI, tendo a PTC conhecimento antecipado das centrais onde os OPS se pretendem co-instalar e dos seus planos de investimento, é adequado e razoável que aquela empresa disponha de 20 dias úteis, após a apresentação dos planos de previsão por parte dos OPS, para lhes comunicar o tempo envolvido nas obras necessárias e o orçamento completo e detalhado. Aquando da identificação dos constrangimentos a PTC deve desencadear todos os mecanismos que levem à respectiva resolução.

Deste modo, 20 dias após o envio das previsões, os OPS conhecem os prazos de fornecimento de serviços associados às centrais onde existam constrangimentos, podendo planear com alguma antecedência e certeza a encomenda dos serviços. Caso a PTC não cumpra com os prazos que venha a informar, aplicam-se as compensações nos termos definidos.

À semelhança do que acontece com os custos incorridos em adaptações realizadas nas centrais de modo a permitir a instalação de módulos de co-instalação, como regra geral, eventuais custos que, comprovadamente, resultem exclusivamente da necessidade de resolver constrangimentos que impeçam a extensão da OLL, devem ser suportados pelos beneficiários da oferta que desencadeiam os respectivos custos, seguindo a repartição de eventuais custos comuns, as condições previstas no n.º 3.3 do Anexo 6 da ORALL.

O ICP-ANACOM, nas suas competências de fiscalização, acompanhará a análise, identificação e resolução, pela PTC, de eventuais constrangimentos, avaliando a existência de eventuais incumprimentos nesta matéria.

2.1.8. AVALIAÇÃO DOS INDICADORES E PAGAMENTO DAS COMPENSAÇÕES

Sentido Provável da Deliberação

A avaliação dos indicadores e o pagamento das compensações devem seguir as regras definidas no ponto 2.4 do Anexo 13 da ORALL (versão V14.01 - 2005-05-17).

A Oni considera que o período de avaliação dos indicadores e pagamento das compensações a considerar carece de clarificação, propondo aquela empresa que seja mensal. A Oni e a Sonaecom consideram que, atendendo ao carácter dinâmico do mercado e à existência de vários condicionalismos não controlados pelos OPS, não deve existir qualquer tipo de condicionamento do pagamento das compensações à apresentação dos planos de previsões. A este respeito, a Oni considera que, a manter-se o condicionamento supramencionado, este só deve aplicar-se à instalação de serviços e nunca às situações associadas à degradação da qualidade de serviço.

A Sonaecom considera que a redução do período de mensuração dos níveis de serviço para, pelo menos, três meses, criará incentivos a uma maior eficiência no controle dos níveis de serviço prestados pela PTC e beneficiará todos os agentes intervenientes no mercado.

A PTC entende que apenas deve compensar os OPS por incumprimento dos prazos de fornecimento de serviços quando (i) os OPS tenham fornecido os planos de previsões dos serviços a contratar e (ii) não exista falta ou atraso de pagamento por parte dos OPS relativamente a serviços prestados por aquela empresa.

A PTC propõe acrescentar ao número 3 do Anexo 12 da ORALL que:

- (a) Caso os pedidos efectivados excedam o previsto por um OPS, aquela empresa desenvolveria todos os esforços para garantir a provisão atempada dos pedidos não planeados, sendo os prazos relativos a estes pedidos negociados caso a caso;
- (b) A PTC possa exigir aos OPS o ressarcimento de eventuais custos (devidamente justificados) resultantes da falta de rigor das estimativas apresentadas pelos OPS.

A PTC afirma que os OPS pretendem frequentemente que sejam cumpridas datas objectivo para fornecimento de serviços, independentes do prazo de execução dos serviços. Nesse sentido, aquela empresa propõe que, em conjunto com os OPS, os prazos de instalação dos serviços sejam reavaliados, de modo a que os mesmos se relacionem com o cumprimento de datas objectivo, sendo as encomendas solicitadas com uma antecedência mínima, variável consoante o serviço em causa. A este respeito, a PTC propõe que sejam definidos os seguintes tempos de antecedência relativamente à data objectivo, discriminados por serviço:

- (a) Fornecimento de lacete: 7 dias úteis (com utilização dos SI ORALL) ou 9 dias úteis (sem utilização dos SI ORALL);
- (b) Desinstalação de lacete: 7 dias úteis;
- (c) Fornecimento de módulos em regime de espaço aberto: 20 dias úteis³⁹;
- (d) Ampliação de cabo interno: 12 dias úteis³³.

A presente deliberação incide sobre as compensações a aplicar no caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidos na ORALL, considerando o ICP-ANACOM, em linha com a deliberação de 12 de Fevereiro de 2002, que outras questões, nomeadamente a existência de eventuais dívidas ou acordos para pagamento de dívidas por parte dos OPS, devem ser tratadas noutra sede.

O ICP-ANACOM está de acordo com a proposta da PTC de esta empresa só estar obrigada ao pagamento das compensações definidas na presente deliberação quando o OPS apresentou os planos de previsões dos serviços a contratar (aliás esta condição consta actualmente da ORALL).

Caso os planos de previsões dos OPS não estejam adequados aos serviços que estes irão efectivamente contratar, não se pode exigir da PTC, nas centrais e serviços onde ocorreu

³⁹ Caso a encomenda conste das previsões fornecidas pelo operador. Na eventualidade da encomenda não constar das previsões fornecidas pelo OPS ou existência de constrangimentos na central em causa, deve-se aplicar a data objectivo acordada entre o OPS e a PTC.

a desadequação do plano de previsões, o cumprimento integral dos prazos estipulados na ORALL. Tal como foi referido, as melhorias que se pretendem atingir na ORALL só serão possíveis caso todos os agentes envolvidos desenvolvam os melhores esforços para que a oferta funcione com eficiência e celeridade. Assim, terá que ser exigido e incentivado aos OPS que também eles introduzam melhorias e ganhos de eficiência nos seus processos internos relativos ao fornecimento de planos de previsão associados à ORALL.

Porém, esta Autoridade considera que, atendendo ao facto de ainda existir alguma imprevisibilidade quanto à procura retalhista que a OLL poderá implicar, não é possível exigir que os planos de previsão de contratação de serviços tenham uma aderência total à realidade. Note-se que a nível retalhista, também a PTC enfrenta algumas incertezas relacionadas com a procura efectiva que os seus serviços irão registar, não existindo uma desresponsabilização perante o cliente relativamente aos prazos de fornecimento e qualidade dos serviços prestados que não estavam previstos. Considera-se também que a PTC deve ajustar os recursos disponibilizados na oferta em consideração de acordo com a procura efectiva registada, mesmo quando esta não conste nos planos de previsão de um OPS.

Atendendo ao mencionado, o ICP-ANACOM considera que deverá existir um ajuste na metodologia de apresentação dos planos de previsão dos OPS, devendo estes ser apresentados de forma semestral à PTC, até ao último dia do semestre N e com previsões referentes aos semestres N+2 e N+3. As previsões referentes ao semestre N+3 são meramente indicativas. Note-se que o facto de o plano actualmente previsto na ORALL ser apresentado com uma antecedência de 6 meses para um período de dois anos, embora indicativo para o segundo ano, acentua a possibilidade de ocorrência de falhas nas previsões dos OPS, causando prejuízos a estes, à PTC e aos utilizadores finais.

O ICP-ANACOM, nas suas intervenções nas ofertas grossistas, tem considerado essencial assegurar, quando possível, a coerência entre ofertas. Assim adopta-se a disposição similar à constante na oferta grossista “Rede ADSL PT”, definindo que, perante a incorrecção do plano de previsões apresentado pelo OPS: “Caso se venha a verificar um desajuste de 50% relativamente aos valores indicados no Plano de Previsões, ou o mesmo não seja entregue pelo OPS no prazo previsto”, a PTC não se encontra obrigada, no que diz respeito às centrais e serviços onde tenham existido previsões inadequadas, a atribuir compensações ao OPS por incumprimento da qualidade de serviço acordada, devendo, no entanto realizar todos os esforços para que não existam atrasos no fornecimento de serviços onde existiu o desajuste, durante o período a que se refere o plano de previsões. Note-se que uma eventual inadequação dos planos de previsão apresentados não terá qualquer efeito nas compensações derivadas da existência de desagregações incorrectas.

2.1.9. RELATÓRIO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Sentido Provável da Deliberação

A PTC deve enviar um relatório trimestral ao ICP-ANACOM, até ao dia 15 do mês n+1 relativamente ao trimestre concluído no mês n, sobre os níveis de qualidade prestados no âmbito da ORALL e as compensações em que incorreu.

A Vodafone refere que o relatório sobre a qualidade do serviço prestado no âmbito da ORALL deverá ser tornado público no sítio do ICP-ANACOM. A Vodafone considera que, desta forma, seria evitada a existência de efeitos negativos para a imagem do OPS e as situações de desistência do serviço por parte do utilizador final.

A Oni considera que a recolha desta informação é importante para averiguar a eventual necessidade de proceder ao aumento do valor das compensações, por forma a reduzir o nível de futuros incumprimentos.

A PTC, mencionado a necessidade de adequar os sistemas, solicita um prazo de 3 meses, contados desde a redefinição dos indicadores, para dar início ao envio, ao ICP-ANACOM, da informação associada a prazos de resposta e fornecimento. A PTC propõe enviar ao ICP-ANACOM a informação supramencionada até ao último dia do mês n+1, relativamente ao trimestre concluído no mês n. No que concerne à informação sobre compensações atribuídas aos OPS, a PTC, referindo que, para efeito do cálculo das compensações, os níveis de qualidade de serviço são mensurados semestralmente, sendo o pagamento realizado no mês seguinte à notificação do OPS, esclarecendo que a informação estará temporalmente desfasada relativamente aos níveis de qualidade comunicados.

Sendo esta alteração implementada durante o último trimestre de 2005, o ICP-ANACOM considera razoável que a PTC inicie o envio da informação relativa a prazos de resposta e fornecimento até ao dia 15 de Abril de 2006, apresentando os dados relativos ao primeiro trimestre de 2006. Os relatórios subsequentes devem ser apresentados trimestralmente até ao dia 15 do mês n+1 relativamente ao trimestre concluído no mês n.

No que diz respeito aos dados sobre as compensações atribuídas pela PTC considera-se que, mesmo não existindo um ajustamento temporal entre estes e a qualidade de serviço reportada, deverão ser incluídos no relatório a enviar trimestralmente ao ICP-ANACOM, identificando a PTC o período a que se reportam as compensações.

2.1.10. OUTRAS QUESTÕES RELACIONADAS COM AS COMPENSAÇÕES

Agravamento automático das compensações

A Vodafone propõe que o ICP-ANACOM delibere, desde já, o agravamento em 50%, no prazo de 6 meses, de todas as compensações definidas na presente deliberação, caso os indicadores de qualidade de serviço não apresentem melhorias significativas. Considera aquela empresa que, deste modo, a PTC teria um “duplo” incentivo para agilizar os processos em causa.

Esclarecimento de responsabilidades ao utilizador final

A Vodafone considera que um ponto essencial no incumprimento da qualidade de serviço acordada na ORALL constitui a ligação da reputação e qualidade do serviço do OPS a um incumprimento, do qual não é responsável. Assim, a Vodafone, mencionando a importância de evitar a imputação indevida de responsabilidades, defende a existência dum processo de informação ou esclarecimento específico, onde a PTC fosse obrigada a informar o utilizador final e o OPS que a falta de qualidade de serviço foi da exclusiva responsabilidade daquela empresa.

Serviço de reparação de lacetes

A Sonaecom informa que, em reuniões mensais com a PTC, tem solicitado a introdução de um nível de serviço Premium para a reparação de lacetes, consentâneo com as necessidades do mercado empresarial. Refere a Sonaecom que a actual oferta de circuitos alugados da PTC contempla as tecnologias xDSL, assegurando prazos de reparação de 4 horas corridas para 80% das ocorrências. Neste sentido, a Sonaecom considera fundamental que a ORALL preveja a disponibilização de um prazo de reparação de avarias de 4 horas para 80% das ocorrências, através de um pagamento de um valor adicional por ocorrência e/ou incluído na mensalidade dos lacetes.

A Sonaecom, atendendo à necessidade de garantir os incentivos adequados a uma resolução célere e definitiva das avarias que ocorrem, propõe que, no que diz respeito à existência de incumprimentos na resolução de avarias, seja adoptada a seguinte fórmula para determinação da compensação a atribuir:

$$n/24 \times \text{€ } 38: n - \text{número de horas}^{40} \text{ corridas de atraso}$$

Oferta virtual de lacetes

A Oni considera que o ICP-ANACOM deverá considerar a aplicação imediata ou futura da figura da “oferta virtual de lacetes locais”, consubstanciando-se esta oferta na activação imediata da pré-selecção e da oferta grossista “Rede ADSL PT”, considerando os preços de serviço constantes na ORALL, até à transferência efectiva de lacetes locais, quando um certo limiar de incumprimentos fosse ultrapassado.

“PT Primeira Vez ADSL” e relação com atrasos nas desagregações

A Tele2 menciona que um dos argumentos referidos pelo ICP-ANACOM para autorizar o produto “PT Primeira Vez ADSL” passou pela consideração de que o princípio da não discriminação seria facilmente concretizado, uma vez que se considerava que era possível aos operadores disponibilizarem ofertas análogas. Considera aquela empresa que os atrasos e falhas na activação de lacetes, nomeadamente, no que diz respeito aos lacetes não activos, colocam em causa a existência de não discriminação. A Tele2 afirma que se um OPS quiser activar um lacete não activo terá que aguardar mais tempo do que se for a PTC a activar o acesso através do “PT Primeira Vez ADSL”. Atendendo aos argumentos apresentados, aquela empresa considera que a oferta em questão deve ser urgentemente revista, propondo que, a exemplo do período de guarda para ofertas agregadas que se pretende implementar para a ORLA, a oferta do “PT Primeira Vez ADSL” deverá estar condicionada à existência de condições concorrenciais entre a PTC e os OPS.

O ICP-ANACOM julga que as compensações definidas são suficientemente dissuasoras e proporcionais, considerando existir razões para ponderar a existência de um aumento automático das mesmas no caso de se registarem incumprimentos. Mesmo que se admitisse esse cenário, também deveria ser ponderada a possibilidade de uma redução automática das compensações, caso a PTC cumprisse com os níveis de qualidade de serviço definidos na ORALL.

Relativamente à imposição de um processo de esclarecimento específico ao consumidor quando existam atrasos, o ICP-ANACOM considera que, atendendo às medidas

⁴⁰ Arredondadas por excesso.

adoptadas na presente deliberação e aos custos envolvidos, não faz sentido adoptar tal procedimento. Note-se que ao longo do processo de desagregação de um lacete local, existem fases da responsabilidade de um OPS e fases da responsabilidade da PTC, pelo que atrasos na desagregação de um lacete, em algumas situações, podem ser em parte imputados à PTC e em parte ao OPS.

A presente deliberação é referente às compensações a aplicar por incumprimento do nível de qualidade de serviço associada à desagregação de lacetes locais, co-instalação e transporte de sinal, considerando o ICP-ANACOM que, eventuais alterações às disposições relativas à reparação de avarias em lacetes ou aos níveis de qualidade, serão ponderadas numa análise desse serviço específico da ORALL.

O ICP-ANACOM considera que a presente deliberação, estando relacionada com a atribuição de compensações por parte da PTC aos OPS por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidos na ORALL, não deverá tratar de outras matérias não relacionadas. Porém, esta Autoridade julga ser importante clarificar desde já que, atendendo:

(i) à definição de prazos de fornecimento de lacetes activos e não activos de forma não discriminatória e coerente com outras ofertas grossistas e retalhistas da PTC (incluindo a oferta grossista “Rede ADSL PT”);

(ii) à resolução dos problemas existentes na aceitação e formalização de denúncias de contrato com o a PTC, no âmbito da OLL;

(iii) à presente deliberação que define compensações dissuasoras no caso de incumprimento dos prazos máximos de fornecimento de lacetes e serviços associados à OLL;

considera que a proposta da Oni relativa à definição de uma “oferta virtual de lacetes” não é adequada. A complexidade e custos inerentes a uma “oferta virtual de lacetes locais”, estando relacionada com a pré-selecção, com a oferta “Rede ADSL PT”, com a ORLA e com a OLL, não compensaria eventuais benefícios associados, existindo, como se referiu, outros instrumentos que respondem de uma forma mais adequada às preocupações manifestadas pela Oni.

O ICP-ANACOM considera que, com as alterações nas compensações definidas na presente deliberação e a previsível resolução dos atrasos no fornecimento de lacetes, as preocupações manifestadas pela Tele2 relativamente à oferta “PT Primeira Vez”, deixam de ter razão de ser.