

RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA E DA CONSULTA PÚBLICA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DA DECISÃO RELATIVA ÀS ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO A CONDUTAS (ORAC)

I. ENQUADRAMENTO

A 17 de Novembro de 2009, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo às alterações à oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)¹, deliberando proceder à audiência prévia das entidades interessadas, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo (CPA), bem como ao procedimento geral de consulta, previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE), tendo sido fixado, nos dois casos, o prazo máximo de 30 dias úteis.

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

No essencial o SPD estabelecia uma abordagem geograficamente segmentada e faseada na disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, a redução de vários prazos de resposta, o aumento do valor das compensações por incumprimentos dos objectivos definidos, a extensão do seu âmbito através da inclusão dos túneis de entrada de cabo nas centrais e do estabelecimento das condições técnicas e económicas aplicáveis ao acesso a postes e outras matérias procedimentais de agilização da oferta.

Em resposta à consulta pública foram recebidos os comentários da Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL)², da Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A. (Cabovisão)³, da Colt Telecom – Serviços de Telecomunicações Unipessoal, Lda. (Colt)⁴, da OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (Oni)⁵, da PT Comunicações, S.A. (PTC)⁶, da SGC AR Telecom (SGC)⁷, da Sonaecom – SGPS, S.A. (Sonaecom)⁸, da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)⁹ e da ZON TV Cabo S.A. (ZON)¹⁰.

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

² Mensagem de correio electrónico da APRITEL, de 7 de Janeiro de 2010.

³ Mensagem de correio electrónico da Cabovisão, de 7 de Janeiro de 2010.

⁴ Mensagem de correio electrónico da Colt, de 7 de Janeiro de 2010.

⁵ Mensagem de correio electrónico da Oni, de 6 de Janeiro de 2010.

⁶ Mensagem de correio electrónico da PTC, de 7 de Janeiro de 2010.

⁷ Mensagem de correio electrónico da SGC, de 7 de Janeiro de 2010.

⁸ Mensagem de correio electrónico da Sonaecom, de 7 de Janeiro de 2010. Note-se que entretanto a Sonaecom alterou a denominação social para Optimus – Comunicações, S.A.

⁹ Mensagem de correio electrónico da Vodafone, de 7 de Janeiro de 2010.

¹⁰ Mensagem de correio electrónico da ZON, de 7 de Janeiro de 2010.

Segundo a APRITEL, a “*posição da APRITEL foi aprovada pela maioria dos seus membros, onde não se inclui a PTC, uma vez que não se revê em aspectos essenciais veiculados neste texto. Esta contribuição não substitui nem invalida as contribuições individuais que os associados da APRITEL venham a considerar pertinentes fazer no âmbito desta consulta*”.

Em resposta à notificação realizada, a Comissão Europeia informou¹¹ não ter quaisquer observações a apresentar, nos termos do n.º 3 do artigo 7.º da Directiva-Quadro.

No presente relatório, quando se referem as posições expressas pelos diversos intervenientes no quadro da audiência prévia e da consulta pública, adopta-se a designação de OPS (operadores e prestadores de serviços) para designar todos os operadores que responderam à consulta pública, com excepção da PTC.

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

De acordo com a alínea d) do n.º 3 dos referidos procedimentos de consulta, o presente documento contém referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflecte o entendimento desta Autoridade sobre as mesmas. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas. O relatório restringe-se às matérias objecto de consulta, constituindo parte integrante da decisão relativa a alterações à oferta de acesso a condutas.

II. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS

1. Comentários genéricos

A APRITEL e os OPS (designadamente Sonaecom, ZON, SGC, Cabovisão, COLT e Oni) acolhem com satisfação o SPD e/ou consideram que contém um conjunto de deliberações globalmente muito positivas e no sentido de resolver vários problemas e dificuldades operacionais da actual ORAC. Aquela associação e os OPS consideram que as medidas incluídas no SPD contribuem para a melhoria das condições competitivas e que muitas das questões abordadas correspondem às preocupações que já haviam manifestado em anteriores ocasiões. Não obstante o sentimento positivo sobre o SPD em geral, existem matérias que, quer a APRITEL, quer os OPS, consideram passíveis de melhoria.

Embora os OPS concordem com a generalidade das alterações propostas pelo ICP-ANACOM, as mesmas são consideradas parcas pela COLT face aos considerandos descritos no SPD, relativos entre outros, à prioridade para o país no investimento em Redes de Nova Geração (RNG), ao passo que a APRITEL, a ZON e a Sonaecom esperavam que o SPD contivesse alterações que visassem assegurar as condições

¹¹ Carta da Comissão Europeia, de 21 de Dezembro de 2009.

necessárias à observância do princípio da equivalência¹² o que a seu ver não acontece, considerando a Cabovisão que a concretização desse princípio requer alterações que o traduzam na prática, com efeitos na concorrência e nos consumidores.

A ZON e a Sonaecom invocaram ainda a necessidade de separação entre as unidades grossista e retalhista da PTC, uma vez que consideram que existe discriminação no acesso a condutas e infra-estrutura associada entre a própria PTC e os restantes operadores (o que, segundo a ZON, determinaria a complexidade da ORAC com processos pouco eficientes e de grande morosidade) e que as obrigações de informação sobre os planos de expansão de rede impostas, ao nível da ORAC, garantem à PTC acesso a informação estratégica sobre os seus concorrentes. A ZON e a APRITEL consideram que o ICP-ANACOM podia ter sido mais ambicioso, impondo a obrigatoriedade da unidade de retalho da PTC cumprir os procedimentos da ORAC aplicáveis ao acesso e utilização de condutas.

A ZON reconhece entretanto as dificuldades da separação dos negócios grossista e retalhista da PTC num curto prazo.

A APRITEL e alguns OPS, nomeadamente a Oni e a ZON, constataram que a versão do SPD actualmente disponível no sítio do ICP-ANACOM na Internet (e que lhes foi remetida pelo ICP-ANACOM por via postal) não coincide com a versão inicialmente disponibilizada no mesmo sítio na data em que a consulta pública foi anunciada. A este respeito, a Oni, identificando as diferenças entre as duas versões, manifesta estranheza pelas alterações, “*feitas durante o período da consulta*”, sem ter sido dada qualquer explicação por parte do ICP-ANACOM¹³. Adicionalmente, os três operadores referem que o SPD contém uma remissão¹⁴ para um parágrafo que foi eliminado, considerando a Oni e a ZON e a APRITEL que o mesmo deveria ser mantido.

A Oni, em relação às matérias que o ICP-ANACOM remete para um acordo entre as beneficiárias e a PTC¹⁵, entende que, embora seja desejável que a PTC e as beneficiárias cheguem a acordos, a experiência que adquiriu em negociações directas com a PTC não indicia que seja viável ou fácil chegar a acordos com aquela empresa (sugerindo a Oni, caso se opte por esta via, a participação do ICP-ANACOM, eventualmente como líder, nos grupos de discussão desses temas).

A Sonaecom referiu que, na ausência do princípio de equivalência de acesso, a ORAC é hoje insuficiente e ineficaz, resultando essas insuficiências de falhas por si detectadas, tendo em conta a experiência com a oferta ao longo do seu período de existência, e pelo

¹² Atendendo, segundo a Sonaecom, ao carácter estruturante do acesso a condutas no desenvolvimento a médio e longo prazo no mercado das comunicações electrónicas.

¹³ A Oni acrescenta que as versões originais das deliberações referidas, a constarem da decisão final, teriam um impacto significativo na operacionalização da oferta, pelo que estranha ainda mais essas alterações “*à revelia do procedimento de consulta*”.

¹⁴ Concretamente, o seguinte parágrafo da página 23 do SPD contém uma remissão para um aspecto (entretanto eliminado) de D2: “*Como referido na secção 2.2, enquanto a informação sobre ocupação das condutas não estiver disponível na base de dados, as beneficiárias podem, por sua conta e risco, prescindir do serviço de viabilidade e avançar directamente para a instalação/intervenção com o envio de uma notificação prévia de cinco dias de calendário conforme referido em D2*”.

¹⁵ Nomeadamente, a definição das funcionalidades e implementação do SI ORAC, as características técnicas aceitáveis para os cabos a instalar e as intervenções conjuntas para despistagem de situações de cabos mortos.

incumprimento pela PTC de decisões do ICP-ANACOM, em especial no que se refere à indisponibilidade de informação de cadastro, considerando que a imposição de medidas regulatórias não é garantia de que as mesmas sejam respeitadas e implementadas pela PTC, sendo que a fiscalização efectiva do seu cumprimento é, atendendo à sua complexidade operacional, de difícil execução no terreno. Assim, a Sonaecom defende que a implementação de um modelo de separação funcional das infra-estruturas de rede da PTC é essencial para garantir a eficácia das medidas impostas, no que se refere à equivalência de acesso, reduzindo significativamente os custos de regulação e aumentando a eficácia da mesma¹⁶.

A Sonaecom reconhece que a implementação de uma separação funcional tem custos, nem sempre menosprezáveis, para os envolvidos. No entanto, dada a insuficiência dos actuais mecanismos ao dispor do regulador, considera que a manutenção do paradigma actual de regulação implicará custos mais elevados para o mercado, ao que acresce que, a seu ver, o nível de separação funcional necessário para implementar é o mais reduzido possível de impor e, portanto, com menores custos. Considera ainda que os riscos associados à separação funcional invocados pelos operadores dominantes, relacionados com a eliminação dos incentivos ao investimento e inovação não são de monta, na medida em que nas condutas a inovação é reduzida e a principal actividade, neste caso, está relacionada com a exploração de um activo existente e que, no limite, será alvo de ampliação na sua cobertura e, não, de substituição. Assim, a Sonaecom defende que a separação funcional deverá ser alvo de análise pelo ICP-ANACOM para implementação no curto prazo, porque os seus benefícios excederão os custos, sem prejuízo de entretanto se aplicarem os princípios referidos com base nas “ferramentas regulatórias” actualmente ao dispor do ICP-ANACOM.

A PTC, por seu turno, não aprova grande parte das medidas apresentadas no SPD, considerando-as excessivas e irrazoáveis, designadamente em quatro áreas:

- (a) A disponibilização de informação sobre ocupação de condutas com um grau de detalhe que afirma não dispor e conseqüentemente não utiliza para finalidades próprias, bem como sobre valores de ocupação ao nível do furo, referindo a complexidade e custos associados à recolha de informação e manutenção de um sistema de informação exaustivo sobre o estado de ocupação das condutas¹⁷, propondo-se disponibilizar informação adicional, a curto prazo, na *Extranet*, por forma a aumentar a celeridade e eficácia dos processos.
- (b) A redução de prazos de resposta que a PTC considera não estar devidamente sustentada em ganhos efectivos de eficácia por via da melhoria de desempenho operacional em actividades que possam ser automatizáveis¹⁸, defendendo em particular a alteração do universo de ocorrências dos prazos de resposta dos níveis de serviço dos actuais 100% para 95%, em ordem a permitir margem para

¹⁶ Dado que, para a Sonaecom, a utilização de ferramentas que não têm sido suficientes para impor um princípio mais fraco (i.e., o princípio da não discriminação), vaticina um percurso atribulado e de pouco sucesso da implementação deste novo princípio (i.e., o princípio da equivalência).

¹⁷ Que estima em mais de 10 M€ para as áreas “C” envolvendo um prazo alargado.

¹⁸ Este operador sublinha que estas alterações apenas deverão ser equacionadas após, e nunca antes da efectiva operacionalização dessas melhorias entre a PTC e a beneficiária, o que envolverá também o desenvolvimento e a realização de testes por parte da beneficiária.

situações excepcionais e ter em conta a especificidade e complexidade dos processos de suporte à gestão da ORAC.

- (c) O agravamento e alargamento da aplicação de compensações por incumprimento dos níveis de serviço, desconsiderando-se que, para funcionar, a ORAC necessita que as próprias beneficiárias cumpram os procedimentos nela estabelecidos, considerando que sem a imposição de obrigações nesta matéria, se trataria de uma obrigação assimétrica à PTC em termos que considera não razoáveis, sendo ainda invocado o facto de, não havendo limites ao número de pedidos colocados, tal poder ser usado de forma abusiva para a obtenção de compensações.
- (d) A inclusão da oferta de postes na ORAC, sem que tal decisão esteja alinhada com as obrigações impostas no âmbito da análise do mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo (mercado 4). A PTC acrescenta que, em conformidade com os princípios decorrentes da Lei n.º 5/2004, já estabeleceu um conjunto de acordos com alguns operadores para a prestação da oferta de acesso a postes e encontra-se a negociar com outros as condições de disponibilização desta oferta, não se justificando, a seu ver, a transformação numa oferta de referência e muito menos a sua integração em outra oferta com natureza distinta, em termos de especificidades técnicas, de segurança e dos processos associados.

Regista ainda a PTC favoravelmente os reflexos de uma abordagem segmentada, em algumas das propostas contidas no SPD (nomeadamente em termos da disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* diferenciando “áreas C” e “áreas NC” e dos respectivos processos de viabilidade), embora julgue que se possa e se deva ir mais longe nesta matéria.

A Vodafone considera que as importantes vantagens que resultam do acesso regulado às condutas da PTC devem ser complementadas com um acesso a outras infra-estruturas de suporte à instalação de fibra óptica ou outras cablagens, como é o caso da passagem aérea através de postes e dos apoios aéreos necessários à instalação do segmento final do lacete em fibra óptica até casa do cliente na topologia FTTH. Tal resulta no entender da Vodafone da necessidade de encontrar soluções alternativas de resposta a situações de elevada ocupação de condutas ou em regiões de menor densidade urbana.

A PTC e a Vodafone aludiram ao disposto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio:

- (a) A PTC salienta a necessidade de harmonização da decisão final sobre alterações à ORAC com o quadro legal decorrente do Decreto-Lei n.º 123/2009 relativamente ao nível de exigência e detalhe da informação sobre condutas.

Neste âmbito, a PTC considera que não é desejável que lhe sejam impostas obrigações substancialmente mais exigentes do que as que são impostas às outras entidades – nomeadamente por via da aplicação do supra citado decreto-lei – e que não pode ser perdida de vista a necessidade de coordenação, em matéria de disponibilização de informação sobre o acesso a condutas, entre a

ORAC e o SIC, à luz das consultas públicas desenvolvidas nas duas sedes e do que está estabelecido no artigo 97.º do referido Decreto-Lei.

- (b) A Vodafone refere que os postes e outras instalações e locais detidos pela PTC aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas deverão ter, na ORAC, um regime de acesso mais exigente do que o previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, sob pena de violação dos princípios da igualdade e da não discriminação¹⁹.

Ainda segundo a Vodafone, quaisquer disposições ou obrigações que decorram da ORAC não conformes com o Decreto-Lei n.º 123/2009 relativas à disponibilização de informação – nomeadamente os prazos de resposta, a remuneração pela informação e a extensão da mesma (onde se inclui a informação sobre capacidade disponível) – são anuláveis por via do disposto no artigo 135.º do CPA.

A Vodafone refere ainda que a inexistência actual do SIC não determina a isenção de tais obrigações do ICP-ANACOM, no sentido de as implementar, e da PTC, enquanto destinatária, dada a ressalva expressa no Decreto-Lei n.º 123/2009 de adaptar e coordenar a ORAC com o futuro SIC, matéria a que a própria PTC também aludiu referindo a necessidade de coordenação em matéria de disponibilização de informação sobre o acesso a condutas, entre a ORAC e o SIC.

O ICP-ANACOM regista o tom genérico de concordância com o SPD manifestada praticamente por todas as entidades que responderam à audiência prévia, com a excepção da PTC.

Sobre o entendimento da ZON referente ao alcance das alterações constantes no SPD que considerou poder ter sido mais ambicioso ao consubstanciar-se o princípio da plena equivalência, o que considera não ter acontecido, e sobre a proposta da Sonaecom de análise pelo ICP-ANACOM da aplicação de um modelo de separação funcional das infra-estruturas de rede do operador histórico, releva-se que tal mecanismo apesar de não estar completamente afastado no actual quadro regulatório, nomeadamente na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (vide artigo 42.º, n.º 3 e artigo 66.º, n.º 4), só está especificamente previsto na Directiva 2009/140/CE de 25.11.2009, cuja transposição para o direito português deverá ocorrer no próximo ano. E, tendo a implantação de uma separação funcional custos associados e prazos de implementação relativamente dilatados, entendeu-se preferível, pelo menos no momento actual, alcançar os objectivos

¹⁹ Constando, segundo a Vodafone, a justificação para esta sua argumentação no preâmbulo do referido diploma, nos termos do qual “a concessionária do serviço público de telecomunicações continua sujeita ao regime, mais exigente, que resulta da Lei das Comunicações Electrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e das medidas adoptadas pelo ICP-ANACOM no contexto do artigo 26.º daquela lei, não se aplicando a esta, por isso, o regime do presente decreto-lei no que se refere ao acesso a condutas, postes, outras instalações e locais detidos ou geridos por aquela. Salva-guarde-se, porém, a aplicação, à concessionária do serviço público de telecomunicações, das disposições do presente decreto-lei relativas à disponibilização de informação e cadastro das suas infra-estruturas, nos termos das regras e com as exigências do sistema de informação centralizado (SIC) previstas no capítulo iv. Até à implementação efectiva do SIC, o ICP-ANACOM, enquanto autoridade reguladora nacional, adapta os termos de disponibilização de informação sobre o acesso a condutas, postes, outras instalações e locais por parte da concessionária do serviço público de telecomunicações, de maneira a coordená-los com o SIC”.

que este tipo de remédio visa através da implementação de outras obrigações previstas no actual quadro regulamentar (como, por exemplo, a não discriminação ou a transparência e as medidas específicas que foram definidas ao abrigo destas obrigações, nomeadamente a publicação dos níveis de desempenho). Será matéria que o ICP-ANACOM acompanhará de perto, com vista a uma tomada de posição final sobre o assunto, sendo que essa decisão também dependerá da forma como a PTC coloca em prática as suas ofertas de referência.

Acresce que na deliberação do ICP-ANACOM de 11.03.2009 sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço (QoS) das ofertas grossistas, se previu a possibilidade de ser equacionada oportunamente uma obrigação de acesso equivalente no âmbito da ORAC, se e nos termos em que vier a constar da futura recomendação da CE sobre a abordagem regulatória às NRA.

Caso esta imposição se venha a concretizar – o que será analisado e decidido noutra sede à luz da citada Recomendação entretanto publicada²⁰ – os indicadores relativos aos níveis de desempenho na qualidade dos serviços prestados a departamentos internos do Grupo PT serão directamente comparáveis aos indicadores relativos aos restantes beneficiários da ORAC.

Independentemente da existência ou não de indicadores de fornecimento directamente comparáveis entre os beneficiários da ORAC e as empresas e departamentos internos do Grupo PT a que sejam prestados serviços enquadráveis no âmbito desta oferta grossista, o ICP-ANACOM continuará a desenvolver todos os esforços e medidas necessárias por forma a aproximar as condições de acesso na ORAC das que a própria PTC pratica internamente por forma a minorar eventuais distorções concorrenciais.

Relativamente às observações da Vodafone e da PTC, cumpre esclarecer que o que dispõe o Decreto-Lei n.º 123/2009 é que: *“a concessionária do serviço público de telecomunicações continua sujeita ao regime, mais exigente, que resulta da Lei das Comunicações Electrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e das medidas adoptadas pelo ICP-ANACOM no contexto do artigo 26.º daquela lei, não se aplicando a esta, por isso, o regime do presente decreto-lei no que se refere ao acesso a condutas, postes, outras instalações e locais detidos ou geridos por aquela. Salva-guarde-se, porém, a aplicação, à concessionária do serviço público de telecomunicações, das disposições do presente decreto-lei relativas à disponibilização de informação e cadastro das suas infra-estruturas, nos termos das regras e com as exigências do sistema de informação centralizado (SIC) previstas no capítulo IV.”*

De facto, o regime de acesso às condutas da concessionária (PTC) está previsto no artigo 26.º da Lei n.º 5/2004, não se lhe aplicando o regime de acesso previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009. Assim, o ICP-ANACOM nos termos das sucessivas decisões sobre a ORAC, já impõe à PTC um regime de acesso às condutas (das quais é proprietária ou que estão sob a sua gestão), o qual é de *per se*, mais exigente que o previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009. E, neste aspecto, atente-se que o ICP-ANACOM impõe a obrigação de a PTC disponibilizar, *online*, informação sobre ocupação de condutas nas “áreas C”, o que é mais exigente que o regime previsto no Decreto-Lei n.º

²⁰ Vide http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommlibrary/recomm_guidelines/index_en.htm.

123/2009, e reduziu o prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade de ocupação para 10 dias de calendário o que é também mais exigente que os 10 dias (úteis) estabelecidos na alínea b), do n.º 4, do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 123/2009.

No tocante à adaptação e coordenação da ORAC com o SIC, o que o n.º 1 do artigo 97.º do Decreto-Lei n.º 123/2009 refere é “*Até à implementação efectiva do SIC, o ICP-ANACOM, enquanto autoridade reguladora nacional, adapta os termos de disponibilização de informação sobre o acesso a condutas, postes, outras instalações e locais por parte da concessionária do serviço público de telecomunicações (...), de maneira a coordená-los com o SIC*”.

Não é, assim, legítima qualquer leitura que conduza à impossibilidade de impor à PTC obrigações mais exigentes do que as previstas no Decreto-Lei n.º 123/2009.

De facto, o n.º 2 do artigo 97.º desse Decreto-Lei refere que “*o disposto no número anterior não afasta a aplicabilidade do regime previsto na Lei das Comunicações Electrónicas (...) em matéria de análise de mercados, identificação de empresas com poder de mercado significativo e consequente imposição de obrigações*”.

Quanto à possibilidade suscitada pela Oni, de o ICP-ANACOM participar em grupos de trabalho entre operadores sobre assuntos de natureza essencialmente técnica relacionados com a ORAC, esta Autoridade não vê de momento tal necessidade, acreditando no empenhamento de todos para atingir resultados nessas questões, sem prejuízo de poder vir a avaliar futuramente esta matéria e a oportunidade de intervir casuisticamente.

Finalmente, esclarece-se que a não coincidência entre a versão do SPD inicialmente disponibilizada no sítio do ICP-ANACOM na Internet por algumas horas e a versão actualmente disponibilizada nesse sítio (e remetida às entidades interessadas por via postal), se deveu a um lapso administrativo interno. De facto, a versão do SPD que, por lapso, foi inicialmente publicada no sítio do ICP-ANACOM na Internet em 20.11.2009 não correspondeu à versão que havia sido aprovada pelo Conselho de Administração desta Autoridade na reunião realizada em 17.11.2009, motivo pelo qual foi retirada e foi objecto de republicação no mesmo dia (20.11.2009) às 14h10m. Essa republicação foi aliás explicitamente referida no mesmo sítio desta Autoridade²¹. Não se trata, obviamente, de “*alterações feitas durante o período da consulta*”.

Neste contexto, esclarece-se que o parágrafo da página 23 do SPD, que remete para o segundo item de D2 entretanto eliminado, foi incluído por lapso, o qual será corrigido na versão final da decisão.

As diversas objecções sobre o SPD suscitadas pela PTC serão analisadas nos pontos específicos sobre as mesmas. Importa entretanto salientar que, sendo a ORAC um instrumento essencial para o desenvolvimento das NRA's e numa fase em que se desenvolvem movimentos no sentido da desregulação total ou parcial de certos

²¹ Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=994322>.

mercados retalhistas e até grossistas (já concretizados por exemplo nas análises dos mercados 5 e 6²²), importa assegurar que esta oferta é efectiva e responde às necessidades dos mercados cujo desenvolvimento concorrencial suporta em larga medida, particularmente em termos de processos e prazos de resposta cujo incumprimento deve ser fortemente incentivado pelos graves prejuízos que comporta.

2. Comentários específicos

Nesta secção, a síntese e interpretação das respostas recebidas e a correspondente análise do ICP-ANACOM seguirá a ordem das matérias abordadas no SPD. Em cada subsecção identifica-se em primeiro lugar a deliberação proposta no SPD, seguindo-se os comentários dos interessados e a apreciação do ICP-ANACOM sobre os mesmos.

2.1. Inclusão de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* e serviço de viabilidade de ocupação de condutas

D 1. É adoptada uma abordagem geograficamente segmentada e faseada na disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, com os seguintes prazos, contados a partir da data de aprovação da deliberação final:

- Grande Lisboa e Grande Porto: 3 meses
- Restantes “áreas C” da análise do mercado 5: 6 meses
- “Áreas NC” da análise do mercado 5: Não se exige a inclusão de informação sobre ocupação na *Extranet* excepto quando se trate de novas condutas construídas no decurso do ano de 2009 e seguintes²³.

A APRITEL e todos os OPS manifestam o seu agrado com a inclusão de informação de ocupação de condutas na *Extranet* ORAC e consideram esta medida positiva e um grande avanço na ORAC, porque:

- (a) Torna, segundo a Oni, mais ágil o processo de análise de viabilidade dos traçados.
- (b) Permite, no entender da Vodafone, que todos os projectos sejam planeados aprioristicamente dado o conhecimento da viabilidade das ocupações pretendidas.
- (c) Permite, também segundo a Vodafone, poupança a nível de prazos ao evitar que as viabilidades sejam avaliadas dissociadamente dos pedidos de informação.

²²Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=999392>.

²³ Caso em que deve ser assegurada a disponibilização de informação “on-line” no prazo de 30 dias após a respectiva conclusão.

- (d) Evita, ainda segundo a Vodafone, rejeições de traçado numa fase já adiantada do processo bem como a criação alternativa de traçados forçosamente mais longos e o conseqüente aumento dos custos de ocupação.
- (e) Se trata, no entender da COLT, de informação crucial para os pedidos que podem ser efectuados, culminando numa efectiva melhoria ao sistema existente.
- (f) Permite, segundo a SGC, que os operadores possam finalmente ter uma experiência positiva de utilização da ORAC.

Sem prejuízo, alguns OPS²⁴ e a APRITEL referiram continuar expectantes em relação à disponibilização efectiva da informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, por entenderem se tratar de algo já previsto em deliberação anterior do ICP-ANACOM e que se tem revestido de um claro incumprimento por parte da PTC.

A Oni e a Vodafone consideram razoável o faseamento proposto na disponibilização da informação, dando prioridade às zonas onde é expectável existir mais interesse das beneficiárias em recorrer à ORAC. No entanto a Vodafone considera que a segmentação para efeitos de definição de prioridades deveria corresponder: (1) aos distritos de Lisboa e Porto, (2) aos concelhos das restantes capitais de distrito e (3) ao resto do país, devendo a disponibilização da informação de novas condutas em 30 dias ser aplicável às áreas (2) e (3) propostas.

Já a Sonaecom não compreende a diferenciação entre as zonas da Grande Lisboa e Grande Porto e os demais distritos em zonas competitivas, bem como os prazos definidos, correspondendo aquelas às zonas em que o Grupo PT tem vindo a instalar a sua rede FTTH, a qual abrangerá 1 milhão de casas (final de 2009), o que equivale aos fogos existentes nas zonas da Grande Lisboa e Grande Porto, pelo que defende que a disponibilização da informação nestes traçados deve ser imediata. Relativamente aos demais traçados, a Sonaecom aceita que possa existir um período adicional de transição, mas considera que o mesmo não poderá superar os 45 dias, dado entender não ser justificável que a PTC, desde as decisões que impuseram o levantamento do cadastro, nada tenha efectuado, pelo que não considera admissível a concessão de prazos adicionais de vários meses.

A Oni, a Vodafone, a ZON, a Cabovisão, a Sonaecom e a APRITEL vêm com reservas, e entendem não ser transponível para o quadro da ORAC, a lógica de segmentação geográfica que presidiu à análise do mercado ⁵²⁵, discordando da não

²⁴ Nomeadamente a ZON, a SGC e a COLT.

²⁵ Segundo a Oni, a APRITEL e a ZON, poderá ser difícil a aplicação do conceito das “áreas C” e “áreas NC” na ORAC, existindo dúvidas relativas à segmentação geográfica, no que toca à delimitação e estabilidade das áreas geográficas, bem como em relação à definição dessas mesmas áreas. Acrescentam que, dada a expectável evolução na delimitação das zonas, o que se deve em larga medida à “remotização” dos PA da PTC e à evolução do mercado de banda larga, a coerência entre as zonas definidas pelo ICP-ANACOM na referida análise e as áreas ora propostas, será, certamente afectada, podendo introduzir-se deturpações adicionais ao funcionamento do mercado e ao desenvolvimento da concorrência, prejudicando os interesses dos consumidores e aquele que é considerado um designio nacional. A Vodafone considera mesmo que a segmentação geográfica já adoptada na análise do mercado 4 e 5 se baseia numa análise equívoca do mercado de banda larga fixa em Portugal e que o paralelismo entre a análise desses mercados e o acesso às condutas é um erro de interpretação já que o facto de a obrigação de acesso a condutas se inserir nos mercados 4 e 5 não se confunde, naturalmente, com a verificação de existência de “concorrência” nas infra-estruturas em questão, análise que certamente ditaria um resultado diferente.

obrigatoriedade de inclusão na *Extranet* da informação de ocupação de condutas já existentes nas “áreas NC”²⁶, considerando que essa situação:

- (a) Pode, segundo a Oni, contribuir para a manutenção da discriminação através de prazos de instalação mais longos nessas zonas, pelo que também nas “áreas NC” entende que se deveria impor a disponibilização da informação de ocupação para as condutas existentes²⁷.
- (b) Resulta na manutenção da maioria das dificuldades operacionais que se têm assinalado nesta oferta, uma vez que as “áreas NC” são tipicamente as mais desfavorecidas no acesso a serviços de comunicações electrónicas e onde existe uma maior dependência por parte dos operadores em relação à infra-estrutura da PTC (no entender da Oni).
- (c) Pode constituir um atraso à implementação de RNG em regiões menos atractivas, em particular no âmbito dos concursos públicos para a instalação, gestão, exploração e manutenção de RNG (segundo a APRITEL e a ZON), regiões essas onde a informação sobre condutas construídas anteriormente a 2009 assume relevância acrescida num quadro de incentivo ao seu desenvolvimento como forma de combate à infoexclusão e às assimetrias regionais.
- (d) Contribui, segundo a Cabovisão, para reforçar as assimetrias já existentes nas “áreas NC”, considerando que estão a ser diferenciadas áreas urbanas e rurais, para efeitos de informação de ocupação de condutas que, para além de discriminar os operadores que queiram desenvolver redes em áreas menos atractivas em termos de investimento, pode acarretar um desincentivo ao investimento, com prejuízo dos consumidores.
- (e) Põe em risco, de acordo com a Sonaecom, a reanálise das opções de investimento e sua sustentabilidade em zonas que apresentavam à partida um risco excessivo, pelo que a sua “secundarização” terá como impacto o atraso no seu desenvolvimento a nível de serviços de comunicações electrónicas, devendo a abordagem do ICP-ANACOM ter em consideração a importância do acesso a condutas na progressão ao longo da escada do investimento.
- (f) Prejudica, no entender da Vodafone (i) o fácil e rápido acesso à total informação de todas as condutas existentes, o qual deveria ser estimulado particularmente nestas zonas menos favorecidas no que respeita à disponibilização de ofertas de acesso em banda larga fixa, e (ii) o processo de estudo e implementação de rede por parte dos OPS interessados, parecendo-lhe contraditório o raciocínio efectuado pelo ICP-ANACOM no que respeita a esta questão, já que tem sido (citando o ICP-ANACOM) efectuado um “*esforço para estender as NRA até zonas rurais*”, mas decide-se sobre a ausência de disponibilização de informação sobre o estado de ocupação de condutas em zonas rurais, a qual considera carecer de justificação.

²⁶ Com excepção de condutas construídas no decurso do ano de 2009 e seguintes.

²⁷ Propondo a definição de um prazo adequado para a disponibilização dessa informação.

A respeito da diferenciação na forma de implementação das obrigações, a ZON refere que o presente procedimento de alterações à ORAC assenta nos artigos 26.º e 8.º da Lei n.º 5/2004 e não no regime das análises de mercado regulado no título IV da mesma lei, não vislumbrando assim, a que título e com que critério poderá ser introduzida uma diferenciação de obrigações da PTC em função de uma qualquer segmentação geográfica (à qual preside a lógica de definição de mercado geográfico que não é consentânea com a ORAC), na ausência de expressa habilitação legal para o efeito, sobretudo quanto a uma matéria tão relevante para as beneficiárias como é a informação cadastral.

A isto acrescenta a ZON que, no quadro da análise ao mercado 5, foi nas “áreas NC” que se manteve a aplicação de obrigações ao operador histórico, uma vez que se reconheceu que as condições de concorrência nessas áreas continuavam a justificar a imposição de regulação *ex-ante* como forma de garantir a existência de ofertas alternativas às do Grupo PT. Concluindo, a ZON defende²⁸ que a imposição de obrigações acrescidas para a PTC em matéria de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* deveria ter lugar nas “áreas NC”, como forma de incentivar, por via da regulação *ex-ante*, o desenvolvimento de redes alternativas e a massificação da banda larga nas regiões mais desfavorecidas.

Por fim, a ZON releva que o âmbito da informação a disponibilizar na *Extranet* foi, há muito, definido pelo ICP-ANACOM, sem qualquer diferenciação geográfica, impondo-se agora, apenas a tomada de medidas tendentes a assegurar o cumprimento dessa obrigação, pelo que o ICP-ANACOM deverá instar a PTC a cumprir, em prazo razoável mas reduzido, a obrigação de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* em todo o país, admitindo que o critério da segmentação geográfica possa ser utilizado na introdução de alguma diferenciação de prazos de cumprimento da referida obrigação, na linha do previsto em D1, devendo, em tal cenário, ser fixado um prazo razoável, que não exceda 12 meses, para a disponibilização integral da informação na *Extranet* relativamente às “áreas NC”.

A Sonaecom também considera que a proposta de decisão representa um retrocesso relativamente ao imposto nas decisões do ICP-ANACOM de 17.7.2004 e 26.05.2006, e que o argumento de que deverá ser dada prioridade às zonas consideradas mais competitivas na disponibilização de informação de cadastro não será válido, dado o tempo que decorreu desde aquelas decisões, o qual foi mais que suficiente para que a PTC efectuasse o levantamento do cadastro a nível nacional.

Neste sentido, a Sonaecom afirma não compreender a alteração de uma obrigação imposta há quase 4 anos sob o pretexto de que a mesma não era exequível no prazo de 18 meses imposto, entendendo que a inexecuibilidade do prazo inicial pode justificar a não sanção de um atraso mas nunca a eliminação de uma obrigação necessária para o desenvolvimento do mercado das comunicações electrónicas, o que não concede.

A SGC considera os pontos D1 a D6 fundamentais como compromisso para que os operadores possam ter finalmente uma experiência positiva na utilização da ORAC ao

²⁸ Transpondo para o quadro da ORAC a lógica que presidiu à utilização, pelo ICP-ANACOM, do critério da segmentação geográfica na análise dos mercados 4 e 5.

mesmo tempo que se diminui o impacto negativo de não estar actualmente disponível toda a informação necessária na *Extranet*.

A Vodafone cita, por um lado, o disposto nos n.ºs 1 e 4 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, para referir que a informação sobre a ocupação das condutas²⁹ é aplicável tanto aos operadores beneficiários como também à PTC e deve ser disponibilizada em 10 dias e, por outro lado, a consulta relativa ao SIC³⁰, para fundamentar o seu entendimento de que os termos de disponibilização da informação sobre ocupação aplicáveis no âmbito da ORAC deveriam ser, conforme legalmente previsto, obrigatoriamente mais exigentes do que para os restantes operadores³¹ não antevendo por que motivo poderia daqui resultar uma excepção às “áreas NC”.

A Cabovisão propõe que, no caso das “áreas NC”, a obrigatoriedade de inclusão de informação sobre ocupação seja também válida para as condutas que sejam ou tenham sido, pelo menos uma vez, sujeitas a um pedido de viabilidade, mesmo que construídas antes de 2009, i.e., cada conduta (ou CV) sujeita a um pedido, com a consequente recolha de informação necessária, deve passar a ficar disponível de forma centralizada.

A Sonaecom considera essencial que o ICP-ANACOM imponha a obrigatoriedade de levantamento do cadastro da totalidade das condutas nas “áreas NC” e não apenas para as construídas após 2008 (até porque tal implica a irrelevância da medida durante muitos anos), propondo que tal obrigação seja concluída no prazo máximo de 12 meses.

A PTC considera, como ponto prévio, que a indicação no SPD de que a planta de traçados de condutas “*não contém qualquer informação sobre dimensões, volume ocupado e espaço disponível em conduta*”, é imprecisa porque a informação sobre o comprimento das condutas é apresentada e, quando omissa, pode ser determinada, dado que as plantas correspondem a representações a uma escala, permitindo o cálculo de distâncias entre pontos, incluindo os comprimentos das condutas entre CV adjacentes.

A PTC considera ainda que a obrigação de disponibilização de informação actualizada sobre a ocupação de condutas é uma exigência sem paralelo na Europa, não sendo conhecida qualquer medida regulatória que a imponha, nem sido sugerida pela Comissão Europeia na proposta de Recomendação sobre RNG³². Segundo a PTC, também o Decreto-Lei n.º 123/2009 não exige que seja disponibilizada, no SIC, informação sobre ocupação de condutas, defendendo que não se justifica uma

²⁹ “Capacidade disponível nas infra-estruturas”.

³⁰ “*Não sendo obrigatório o fornecimento de informação sobre o estado de ocupação dos objectos cadastrais pelas entidades fornecedoras de informação, julga-se de especial interesse que na concepção do SIC seja previsto um (ou mais) campos relativos ao estado de ocupação de cada infra-estrutura apta ao alojamento de redes de comunicações electrónicas, cujo preenchimento poderá, querendo, ser efectuado pelas entidades mencionadas.*”

³¹ Constituinte a “isenção” de informação automática sobre a ocupação de condutas nas “áreas NC” constante do SPD, no entendimento da Vodafone, um paralelismo com o regime que já irá ser aplicável às restantes empresas de comunicações e, consequentemente, não se traduzindo num verdadeiro acto regulatório destinado a corrigir as desigualdades existentes neste mercado e a promover a concorrência.

³² Que refere que o operador com PMS deve fornecer informação sobre o espaço disponível nas condutas, apenas se tiver esta informação disponível. A PTC defende que, dentro de uma lógica de adequação e proporcionalidade, deve-se exigir apenas que o operador com PMS vá actualizando essa informação, à medida que desenvolve a sua própria rede de fibra, já que terá tido acesso físico às condutas e obtido informação sobre o seu estado de ocupação.

assimetria, tanto mais que os termos de disponibilização de informação sobre o acesso a condutas ao nível da ORAC devem ser coordenados com o SIC.

A PTC considera positiva a abordagem segmentada e faseada proposta, mas afirma que:

- (a) Não dispõe de um sistema de análise de viabilidade em tempo real para utilização própria, entendendo assim que não se justifica a aproximação ao conceito de “acesso equivalente”.
- (b) A informação com o nível de detalhe solicitado pelo ICP-ANACOM não se encontra disponível nos sistemas de informação da PTC pelo que não será possível disponibilizá-la sem a recolha exaustiva da mesma no terreno.

Em relação ao referido na alínea (b) supra, a PTC menciona que o levantamento exaustivo do cadastro de condutas e infra-estruturas associadas, bem como da totalidade das instalações de cabos e equipamentos da PTC e dos outros OPS, é um projecto de dimensão colossal e com exigências em termos da manutenção da informação ao longo do tempo de realização praticamente impossível, até porque a actualidade da informação do estado de ocupação das condutas não depende, exclusivamente, da PTC.

Mesmo no que toca ao levantamento inicial (i.e., num dado momento), a PTC informa que não basta simplesmente abrir as 235 mil CV espalhadas pelas “áreas C” e efectuar o levantamento dos cabos instalados, dado que é necessário seguir o encaminhamento dos cabos desde o ponto de origem até ao ponto de destino e de todos os equipamentos (pontos de ligação, folgas e pontos de entrada) das instalações³³. Acresce que segundo a PTC seria ainda necessária a definição de procedimentos de manutenção da informação, já que, qualquer alteração na rede, como a alteração de posição de um cabo numa CV, teria de ser alvo de uma regularização nos cadastros da PTC, sendo que são as beneficiárias a efectuar o levantamento de cadastro, tendo a PTC que confiar nessa informação para alimentar os seus sistemas. Apesar disso, a PTC refere que o SPD não inclui incentivos ao cumprimento destas obrigações por parte das beneficiárias, como a obrigação de pagamento de compensações à PTC por atraso, incorrecção ou omissão no envio daquela informação.

A PTC considera que os 30 dias de calendário que as beneficiárias dispõem para elaborar e apresentar o cadastro somados aos 10 dias úteis propostos para atendimento, validação e registo dos cadastros por parte da PTC, impossibilitam também que a informação seja disponibilizada na *Extranet* de forma “*praticamente em tempo real*”. Ou seja, tendo em conta os prazos propostos, pode vir a ser disponibilizada informação desactualizada ao nível das viabilidades, que se pretende passem a ser consultadas directamente pelas beneficiárias.

No actual contexto de crise financeira e económica global, a PTC defende que os recursos têm de ser canalizados para projectos e investimentos estruturantes que criem

³³ A PTC identifica algumas dificuldades neste levantamento como o facto de os cabos não terem identificação única, excepto raras situações, que permitam que os mesmos sejam seguidos de forma eficiente ao longo das CV e condutas, existirem CV com acesso bloqueado por viaturas estacionadas ou por pavimento, CV inundadas ou com lamas e pedras que impossibilitam o levantamento de cadastro.

valor acrescentado, quer para a PTC, quer para o sector das comunicações electrónicas, e ainda para a própria economia nacional, considerando a PTC que os levantamentos de cadastro de instalações passadas não assumem natureza de projecto prioritário em face, nomeadamente, da aposta que tem vindo publicamente a assumir no desenvolvimento das RNG, devido, entre outros, ao seu maior potencial de criação de bem-estar, desenvolvimento e riqueza para a sociedade.

A PTC defende que não existe qualquer justificação económica para efectuar investimentos estimados em cerca de 10 milhões de euros para o levantamento, na totalidade das “áreas C”, bem como para a manutenção do cadastro de cerca de 235 mil CV, de condutas e de instalações de cabos e equipamentos, algumas com dezenas de anos, existindo cabos e equipamentos sem identificação e total ou parcialmente enterrados nas condutas. A PTC estima que o prazo para efectuar o levantamento do cadastro com o detalhe pretendido pelo ICP-ANACOM nas “áreas C” seja de [Início de Informação Confidencial – doravante designada por IIC] [Fim de Informação Confidencial – doravante designada por FIC].

A PTC refere que tem vindo a desenvolver e a automatizar os processos da ORAC, pretendendo disponibilizar a curto prazo, na *Extranet*, informação adicional, por forma aumentar a celeridade e eficácia dos processos.

A PTC considera que o prazo de levantamento da informação de ocupação com o detalhe pretendido nunca seria exequível em 3 meses para a Grande Lisboa e para o Grande Porto, admitindo que correspondessem às áreas com códigos iniciado por 01 (Lisboa) e por 02 (Porto) e pertencentes à “área C”. O prazo de 6 meses para o restante levantamento nas “áreas C” é, segundo a PTC, impossível de ser cumprido atendendo à complexidade desse projecto e à quantidade de recursos humanos que o mesmo requereria. Em rigor, no entender da PTC, o pretendido extravasa a ORAC, uma vez que para que a informação de ocupação fosse rigorosa, actualizada e permitisse uma identificação da área ocupada por tubo, a PTC teria de implantar sistemas de informação e processos que permitissem assegurar que toda e qualquer alteração na rede teria como implicação uma actualização da respectiva informação de cadastro, sendo desmedido o impacto da implementação de um tal sistema.

A PTC reconhece os benefícios que poderiam resultar da implementação de um sistema deste tipo, porque daria respostas de viabilidade às beneficiárias “on-line”. No entanto, informa que todas as actualizações de ocupação na rede, nos vários pontos do país, teriam de ser automaticamente registadas na *Extranet*, o que é uma exigência desproporcional, dado que as inviabilidades por troço dadas no 1.º trimestre de 2009 não representaram mais de [IIC] [FIC] de todos os troços para os quais foi respondida a análise de viabilidade de ocupação de condutas.

Assim, a PTC propõe-se disponibilizar para as zonas de Grande Lisboa, Grande Porto e restantes “áreas C”, informação indicativa da ocupação das condutas, com base em informação integrada a partir de diferentes sistemas de informação, nomeadamente cadastro de rede, cadastro de cabos e outras fontes.

O detalhe desta proposta, em termos de informação a disponibilizar, é analisado no ponto D5.

De acordo com a proposta apresentada pela PTC para a implementação da disponibilização da informação, é prevista o início de uma fase experimental, num prazo de três meses, para a disponibilização na *Extranet* da informação sobre a indicação dos níveis de ocupação nas “áreas C” da Grande Lisboa e Grande Porto, com base na informação de cadastro existente. Durante essa fase, a PTC refere que a informação disponibilizada seria meramente indicativa não sendo utilizável para efeitos de colocação de pedidos de acesso e instalação. No prazo de seis meses a PTC previa que estivessem reunidas as condições para tornar efectiva e utilizável a informação dos níveis de ocupação para as “áreas C” da Grande Lisboa e Grande Porto. E no prazo de 11 meses, previa a disponibilização, na *Extranet*, da informação sobre a indicação dos níveis de ocupação nas restantes “áreas C”.

Por fim, a PTC esclarece que a disponibilização da informação sobre o nível de ocupação acarreta custos adicionais de desenvolvimento e de operação pelo que se reserva o direito de rever em alta o preço do acesso à *Extranet* aquando da disponibilização destas funcionalidades³⁴.

Registam-se as vantagens e a necessidade de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas (elencadas pela APRITEL e pelos OPS), as quais têm também sido consideradas importantes pelo ICP-ANACOM, desde a decisão em que se definiram os elementos mínimos da ORAC.

Contudo, tal como referido no SPD, no actual quadro de implementação de RNG e numa lógica de pragmatismo, tendo em conta também o custo da recolha, tratamento e actualização dessa informação, é aceitável que seja dada prioridade à disponibilização da informação sobre ocupação de condutas em zonas para as quais se preveja maior procura, sem prejuízo de se manterem mecanismos, embora menos expeditos, para a totalidade do País. Regista-se aliás que alguns OPS partilham desta opinião.

Compreende-se que os OPS pretendam ter acesso imediato à informação sobre ocupação de condutas. No entanto, uma vez mais se releva, que opções demasiado complexas ou completas poderão ter prazos de implementação ou custos tais que, em vez de promoverem a utilização desta oferta, tenham o resultado oposto.

Adicionalmente, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 123/2009 o elenco de infra-estruturas sujeitas a obrigações de acesso foi significativamente alargado. Sem esquecer que à concessionária do serviço público de telecomunicações se aplica o regime, mais exigente, que resulta da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e das medidas adoptadas pelo ICP-ANACOM no contexto do artigo 26.º daquele diploma, também identificadas como obrigação na sequência da análise do mercado 4, regista-se que as entidades obrigadas a dar acesso às respectivas condutas nos termos previstos no Decreto-Lei n.º

³⁴ A proposta de disponibilização da informação sobre ocupação terá, segundo a PTC, um carácter evolutivo ao longo do tempo, em termos de rigor, completude e actualização e na medida em que os sistemas de cadastro forem sendo populados com mais informação, quer por via de registo de cadastros de instalações de cabos, quer pela migração de informação de cabos residente noutros sistemas para o SI de cadastro.

123/2009 não estão obrigadas a disponibilizar no SIC informação sobre ocupação de infra-estruturas, ao contrário do que estava previsto no revogado Decreto-Lei n.º 68/2005 e do que se estabelece no quadro da ORAC.

A alteração de circunstâncias decorrente do aumento do número de entidades obrigadas à oferta de acesso a condutas, acentua a percepção de que, nas “áreas NC”, onde a procura daquelas infra-estruturas não é tão elevada, não é justificado, por não ser proporcional, manter sobre a PTC a obrigação de levantamento do estado de ocupação de todas as condutas, reconhecendo-se que se trata de situação distinta da obrigação de dar acesso às referidas condutas nessas zonas, que sobre a PTC naturalmente se mantém.

Neste sentido, a opção do ICP-ANACOM, atenta a experiência acumulada e a necessidade de implementar um processo eficaz e eficiente, é a de priorizar e simplificar (como se analisará em maior detalhe a propósito do ponto D5) a informação a disponibilizar “*on-line*” na *Extranet*, tendo em conta as áreas onde é expectável existir mais interesse das beneficiárias em recorrer à ORAC, mantendo-se a obrigação de fornecer informação sobre a existência de capacidade disponível quando solicitada.

Assim, entende-se que a eventual manutenção da obrigação de recolha e disponibilização “*on-line*” na *Extranet* de informação sobre ocupação das condutas da PTC existentes em todas as “áreas NC” tornar-se-ia excessiva, oneraria os custos de utilização das condutas naquelas áreas e seria passível de violar, por isso, o princípio da proporcionalidade a que a ANACOM está adstrita na sua actuação. De salientar que, actualmente, o desenvolvimento das NRA é o principal *driver* das instalações de redes e incidirá principalmente nas áreas urbanas onde a procura pelo acesso às condutas é maior.

Neste contexto, a proposta da Vodafone não é razoável uma vez que, apesar de prever uma prioritização (ainda que com prazos extremamente reduzidos), continua a incluir as “áreas NC” para efeitos da disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*.

Também a proposta da Sonaecom que visa nomeadamente a disponibilização imediata de toda a informação sobre ocupação de condutas no que respeita à totalidade das “áreas C”, não é razoável, uma vez que a procura de acesso a condutas é mais premente nas áreas da Grande Lisboa e do Grande Porto, pelo que se considera adequada uma introdução faseada da informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, dando primazia a aquelas áreas.

Sobre a segmentação geográfica da obrigação de disponibilização de informação “*on-line*” sobre ocupação de condutas na *Extranet*, o ICP-ANACOM reitera que é nas zonas correspondentes às que na análise do mercado 5 foram designadas como “áreas C” que o acesso a condutas poderá mais frequentemente ocorrer³⁵, e onde, por isso, a maior celeridade no acesso a condutas poderá ser mais crítica em termos de acesso ao mercado em condições comparáveis.

³⁵ De acordo com informação remetida pela PTC relativa ao 1.º semestre de 2009, menos de ¼ dos pedidos de viabilidade referiram-se a “áreas NC”.

Uma vez mais se faz notar que a obrigação de disponibilização de informação sobre a ocupação das condutas da PTC na *Extranet* tem custos, e que, em termos unitários, os custos serão expectavelmente mais elevados nas “áreas NC” sendo o benefício daí resultante menor do que o que resulta nas “áreas C”.

É por isso pouco expectável o desenvolvimento em paralelo de várias RNG em “áreas NC”, razão pela qual aliás o Governo decidiu lançar concursos específicos com financiamento público para o seu desenvolvimento com prazos relativamente alargados para a sua implementação. Reconhece-se que as entidades vencedoras dos concursos de instalação de RNG em zonas rurais têm necessidade de obter informação sobre o estado de ocupação de condutas nessas zonas, mas as questões de acesso equivalente ou de concorrência ao nível das infra-estruturas nestas áreas não são tão prementes como nas “áreas C” e não justificam os custos mais elevados associados à disponibilização “*on-line*” de informação de ocupação das condutas.

Isto sem prejuízo de se reconhecer a importância do acesso a condutas nestas zonas para se reduzir as assimetrias regionais e maior atraso nestas regiões dos benefícios da concorrência e aumentar o investimento, razão pela qual o ICP-ANACOM incluiu igualmente no SPD e no quadro de um equilíbrio global das obrigações aplicáveis nestas áreas, à luz das necessidades reais do mercado, a redução do prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação nas “áreas NC”. Uma vez mais, trata-se de um compromisso entre custos e eficiência, sendo de notar que no passado foram impostas determinadas obrigações (e.g. interligação ATM, na oferta “Rede ADSL PT”) que os operadores entenderam importantes e que acabaram por não utilizar.

A este respeito é legítimo considerar a lógica de segmentação geográfica no quadro da ORAC porque, apesar de o regime de acesso às condutas da concessionária estar previsto no artigo 26.º da LCE, a imposição da obrigação de acesso às condutas foi também definida no âmbito da análise dos mercados 4 e 5 (da recomendação da CE) na qual foi preconizada relativamente ao acesso em banda larga uma segmentação geográfica entre as “áreas C” e “áreas NC”, sendo ainda o acesso às condutas particularmente relevante no contexto de implementação das RNG e uma das obrigações previstas no quadro daquelas análises de mercados.

Note-se que, em relação ao comentário da ZON, a deliberação do ICP-ANACOM invoca expressamente a análise dos mercados 4 e 5 nas suas normas de habilitação, sendo que os artigos 26.º e 8.º da Lei n.º 5/2004, nada referem em relação à forma de implementação das obrigações, cabendo ao ICP-ANACOM decidir sobre as mesmas, segmentando-as geograficamente ou não, atento nomeadamente o princípio da proporcionalidade. Assim, o comentário da ZON é improcedente pois não há qualquer segmentação geográfica no mercado 4, considerando-se que o Grupo PT tem PMS num mercado geográfico nacional. A consideração da segmentação adoptada no mercado 5 não significa que nas “áreas NC” não exista PMS por parte do referido Grupo no mercado 4, mas apenas que nas “áreas NC” devido à menor intensidade concorrencial aí existente, tal conduz previsivelmente a uma menor procura de acesso a condutas e a uma menor premência no acesso às condutas em prazos muito curtos para construção de novas redes, em que a questão do “*first mover*” assume por vezes uma relevância crítica na angariação de clientes, deixando por isso de se justificar nessas áreas a manutenção

da obrigação de disponibilização “on-line” de informação sobre ocupação de condutas anteriormente imposta.

Quanto à alusão da Vodafone à necessidade de um regime mais exigente na ORAC do que o previsto no Decreto-lei n.º 123/2009, o ICP-ANACOM considera que tal não significa que todas e quaisquer condições na ORAC sejam mais exigentes do que as previstas naquele decreto-lei. É o conjunto dessas condições que deve ser, globalmente, mais exigente, em quanto for necessário para a prossecução dos fins visados. Além disso, conforme decorre do ponto D2, o prazo de resposta ao pedido de análise de viabilidade de ocupação (que inclui mais do que a mera informação sobre a localização de condutas), é reduzido em todos os casos (ver também D3) para 10 dias de calendário, sendo portanto inferior aos 10 dias (úteis) previstos no Decreto-Lei n.º 123/2009.

O comentário da PTC segundo o qual é imprecisa a referência no SPD de que as plantas de traçados de condutas “*não contêm qualquer informação sobre dimensões, volume ocupado e espaço disponível em conduta*”, dado ser possível obter o comprimento de condutas entre CV’s adjacentes, não colhe e deve ser contextualizado. A referência em causa encontra-se incluída no SPD na secção respeitante à inclusão de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*. Ora o comprimento das condutas nada tem a ver com a informação sobre ocupação, a qual pode ser obtida, por exemplo, através de uma percentagem de ocupação, acrescida de informação sobre a área (dimensões) da conduta ou através da inclusão da área total por ocupar. Como a PTC reconhece, nenhuma destas informações é actualmente disponibilizada na *Extranet*.

Quanto à referência da PTC à segunda versão da proposta de recomendação da CE sobre a abordagem regulatória às RNG, e especificamente de não prever a obrigação de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas, releva-se que a Recomendação entretanto publicada a 20.09.2010 aponta para que o operador com PMS seja obrigado a disponibilizar, sempre que possível, informação sobre a localização geográfica de condutas, caixas de visita e postes, e também de espaço disponível em condutas.

Sobre a assimetria pretendida pela PTC na imposição da obrigação de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas, esclarece-se que o facto de o Decreto-Lei n.º 123/2009, não exigir que seja disponibilizada no SIC informação sobre a capacidade disponível nas condutas, não significa que não se justifique essa imposição à PTC, aliás já imposta no passado, dado o seu poder de mercado significativo (relembra-se que a obrigação de acesso às condutas imposta à PTC ao abrigo do artigo 26.º da Lei n.º 5/2004 foi também contemplada como obrigação na sequência da análise do mercado 4 e dada a dominância da PTC neste mercado) e o facto de ser a concessionária da rede básica. Daí se justificar a assimetria regulatória nesta matéria.

Sobre as propostas da Cabovisão e da Sonaecom relativas à informação sobre ocupação de condutas a disponibilizar nas “áreas NC”, o ICP-ANACOM, tendo em consideração as mais de 20 mil análises de viabilidade realizadas pela PTC desde o início da vigência da ORAC, entende que a obrigação de incluir na *Extranet* a informação sobre ocupação de novas condutas construídas no ano 2009 e seguintes deve ser igualmente aplicada às condutas construídas antes daquela data e que foram objecto daquelas análises de

viabilidade, embora a informação se possa referir à data destas últimas. Releva-se que a disponibilização desta informação não traduz qualquer encargo na medida em que não exige uma operação de levantamento, mas uma fixação de procedimentos que optimizem o resultado das análises de viabilidade.

Sobre as afirmações da PTC de que não dispõe de um sistema de análise de viabilidade em tempo real e que os seus sistemas não possuem informação sobre ocupação de condutas com o nível de detalhe solicitado, o ICP-ANACOM entende que tais comentários perdem oportunidade face à simplificação que agora se introduz, recordando ainda que a PTC conhece, há muito, as obrigações que sobre ela impendem neste domínio.

O acesso a uma *Extranet* foi disponibilizado desde 26.11.2007 (i.e. no prazo fixado), mas apenas permite o acesso das beneficiárias da ORAC a informação sobre a localização das infra-estruturas, não contendo qualquer indicação da capacidade disponível e/ou ocupada nas mesmas. Não se justifica à partida, e por conseguinte, que a PTC venha agora estimar um novo prazo alargado para efectuar o levantamento do cadastro de (ocupação de) condutas nas “áreas C”.

Acresce que foram efectuadas pela PTC até ao momento e desde a entrada em vigor da ORAC, milhares de análises de viabilidade de ocupação de condutas pelo que aquela empresa deveria ter aproveitado para, no mínimo, registar o estado de ocupação nos troços de conduta envolvidos (ainda para mais quando se exige que os beneficiários lhe remetam o cadastro actualizado após as instalações de cabos por estes realizadas), contudo, nem essa informação foi, até ao momento, disponibilizada.

Quanto à impossibilidade de manutenção da informação sobre ocupação de condutas actualizada ao longo do tempo, porque a mesma não dependeria exclusivamente da PTC, o ICP-ANACOM entende que, sem prejuízo de haver outras entidades a acederem às condutas, tratando-se de infra-estruturas de que a PTC é proprietária ou que estão sob a sua gestão, compete-lhe a ela geri-las e, para a prossecução de tal objectivo, deverá deter a informação actualizada sobre as mesmas ao longo do tempo, informação essa que, como atrás referido, a PTC exige às beneficiárias. Por outro lado, não existindo uma separação funcional, isto é, não havendo uma entidade dedicada única e exclusivamente a gerir as infra-estruturas grossistas, compete à PTC essa função. Tal não implica, contudo, que a PTC seja responsabilizada por atrasos ou erros das beneficiárias no envio dessa informação cadastral, que em qualquer caso devem ser reportados a esta Autoridade de modo sistematizado.

O ICP-ANACOM considera ainda que a estimativa de 10 milhões de euros de custos apresentada pela PTC para efectuar o levantamento da informação sobre ocupação de condutas nas “áreas C” não foi adequadamente fundamentada, dado que a PTC já realizou mais de 20 mil análises de viabilidade, tendo (ou devendo ter) conhecimento do estado de ocupação de uma grande quantidade de caixas de visita e troços de conduta. Por outro lado, tendo a PTC referido que seria necessário “*efectuar o levantamento dos cabos instalados, dado que é necessário seguir o encaminhamento dos cabos desde o ponto de origem até ao ponto de destino e de todos os equipamentos (pontos de ligação, folgas e pontos de entrada) das instalações*”, o ICP-ANACOM entende que, numa

primeira fase, tais tarefas são excessivas, dado que (se tivermos em conta a análise efectuada no ponto D5 sobre o detalhe da informação requerida sobre ocupação das condutas), o que se pretende é uma espécie de fotografia do estado de ocupação das infra-estruturas, conduzindo a desnecessidade de realização daquelas tarefas a uma redução dos custos estimados pela PTC.

Assim, tendo em conta o detalhe da informação sobre ocupação das condutas requerida (vide entendimento ICP-ANACOM no ponto D5), e face à proposta avançada pela própria PTC de disponibilização de informação indicativa da ocupação de condutas nas zonas da Grande Lisboa, Grande Porto e restantes “áreas C”, o ICP-ANACOM constata que a calendarização proposta pela PTC é, *grosso modo*, compatível com a avançada pelo ICP-ANACOM no SPD.

Finalmente, quanto à possibilidade de a PTC aumentar o preço de acesso à *Extranet*, aquando da disponibilização dos níveis de ocupação de condutas, o ICP-ANACOM releva o princípio fundamental de apenas deverem ser considerados os custos incrementais desencadeados pelo desenvolvimento da *Extranet* por forma a disponibilizar a informação sobre ocupação.

De qualquer forma, dado que a PTC recorre a bases de dados e informações já existentes para implementar a proposta analisada em D5, não será expectável que os custos adicionais de inclusão dessas informações na *Extranet* sejam significativos.

O ICP-ANACOM reavaliará, tendo em conta a experiência com a implementação da presente medida e a informação detida pela PTC para as condutas localizadas nas zonas da Grande Lisboa, Grande Porto e restantes áreas “C” da análise do mercado 5, a extensão desta medida a todas as condutas detidas ou geridas pela PTC.

Assim, o ponto D1 do SPD altera-se nos seguintes termos em ordem a incluir nas áreas “NC” informação sobre condutas que já foram objecto de análises de viabilidade:

D 1. É adoptada uma abordagem geograficamente segmentada e faseada na disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, com os seguintes prazos máximos, contados a partir da data de aprovação da deliberação final:

- **Grande Lisboa e Grande Porto: 3 meses**
- **Restantes “áreas C” da análise do mercado 5: 6 meses**
- **“Áreas NC” da análise do mercado 5³⁶: Não se exige a inclusão de informação sobre ocupação na *Extranet*, excepto quando se trate de novas condutas construídas no decurso do ano de 2009 e seguintes³⁷, ou quando**

³⁶ Apesar de se tratar de mercados distintos, entende-se como uma abordagem expedita, neste caso, a adopção das “áreas NC” para a delimitação de zonas no caso agora em análise.

³⁷ Caso em que deve ser assegurada a disponibilização de informação “online” no prazo de 30 dias após a respectiva conclusão.

se trate de condutas que, independentemente da data da sua construção, foram objecto de análise de viabilidade³⁸, devendo essa informação ser incluída na *Extranet* no prazo máximo de 6 meses.

D 2. Relativamente a condutas em que seja obrigatória a disponibilização de informação “on-line” nos termos referidos em (D 1), enquanto a informação não estiver disponível na *Extranet*:

- O prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação reduz-se de 15 dias de calendário para 10 dias de calendário (para 100% dos casos).
- A PTC não poderá cobrar um preço, nestas áreas, pela resposta a pedidos de análise de viabilidade de ocupação, uma vez que os mesmos são desencadeados pelo facto de a informação sobre ocupação de condutas ainda não se encontrar disponível na *Extranet*.

Todos os OPS concordam com a redução do prazo de resposta a pedidos de viabilidade e com a eliminação do custo associado, nomeadamente porque:

- (a) Segundo a Vodafone, a disponibilização da informação sobre ocupação das condutas deverá ser sempre obrigatória e, nesse sentido, enquanto tal disponibilização não se verificar, concorda que não seja cobrado qualquer valor pelas respostas dadas pela PTC.
- (b) Segundo a Sonaecom, as medidas D2 a D5 permitem minimizar o impacto do retrocesso nas obrigações de levantamento de cadastro³⁹.

A Cabovisão considera que, como incentivo à inclusão de informação sobre ocupação também nas “áreas NC”⁴⁰, deve ser estendida a isenção de pagamento a pedidos de análise de viabilidade às “áreas NC”, dado que a informação da ocupação das condutas anterior a 2009 poderá não estar disponível.

A ZON considera que, enquanto a informação sobre ocupação das condutas não estiver disponível, as beneficiárias deveriam poder avançar para a instalação, devendo este ser o *modus operandi* adoptado no contexto da ORAC, até porque, sendo as beneficiárias responsáveis por qualquer dano causado às infra-estruturas utilizadas, o acesso a essas infra-estruturas deveria ser apenas condicionado à existência de uma informação prévia remetida à PTC.

A Oni sugere ainda que a PTC, aquando da análise para resposta a pedidos de viabilidade, aproveite essa oportunidade para actualizar a informação de ocupação de condutas na *Extranet*.

A PTC, que sugere poder haver contradição entre os pontos D2 e D4, considera que decorre do disposto no SPD que terá 10 dias de calendário (para 100% dos casos) para

³⁸ Neste caso a informação sobre ocupação refere-se à data em foi efectuada a análise de viabilidade.

³⁹ Desde que acauteladas as condições por si referidas relativamente a D 1.

⁴⁰ Para que, segundo este operador, não haja discriminação a nível nacional e para que não haja restrição à expansão de oferta de rede em “áreas NC” (sendo especialmente estas que mais necessidades têm no que respeita a soluções de banda larga).

responder aos pedidos de análise de viabilidade e não poderá cobrar pelas tarefas de tratamento dos pedidos, análise de viabilidade e resposta aos mesmos, i.e., pretende-se a seu ver que preste serviços que têm custos associados, estando-lhe vedada a possibilidade de ser compensada dos custos em que incorra na sua prestação (ao arrepio das obrigações resultantes da Lei n.º 5/2004 em matéria de orientação dos preços para os custos).

Em paralelo, refere que o prazo de 10 dias de calendário que tinha para responder “desaparece” no ponto D4 sob pena de ser obrigada a pagar 50 euros por dia de resposta, ou seja, 500 euros por cumprir os 10 dias de calendário concedidos.

Assim, conclui a PTC que a proposta de resposta a pedidos de análise de viabilidade em 10 dias de calendário e a aplicação de 50 euros de compensação, corresponde a penalizar a PTC em 500 euros por resposta a pedido de análise de viabilidade (10 dias × 50 euros) dentro do prazo objectivo que defende. Isto significa, segundo a PTC, que caso se considere [IIC] [FIC] pedidos por trimestre em média (média dos três primeiros trimestres de 2009), a PTC teria de pagar [IIC] [FIC] por trimestre ou [IIC] [FIC] por ano às beneficiárias, o que seria desproporcional. Este facto, acrescido à eventual implementação, sem limites, à colocação de pedidos de análise de viabilidade sem qualquer obrigação de estas terem como seguimento um pedido de acesso e instalação, poderia fazer, segundo a PTC, com que a procura de respostas a pedidos de análise de viabilidade na Grande Lisboa e no Grande Porto e nas outras “áreas C” crescesse de forma exponencial e descontrolada, podendo tornar-se num rentável negócio paralelo por parte das beneficiárias que se poderiam reposicionar em torno dos pedidos de análise de viabilidade e correspondentes compensações, podendo também potenciar a criação de novas empresas focadas na elaboração de pedidos de análise de viabilidade. Neste contexto, a PTC sugere uma cuidada reflexão sobre a coerência e as consequências reais desta posição.

A PTC considera que qualquer redução de prazos só apresenta resultados efectivos se sustentada em alterações nos procedimentos de suporte e automatização, caso contrário resulta no pagamento de compensações às beneficiárias por incumprimentos dos níveis de serviço. A PTC refere que no Natal, Páscoa e épocas com dias feriados seguidos, os 10 dias de calendário podem corresponder a apenas 5 ou 6 dias úteis, tornando mais difícil o cumprimento de indicadores de 100%, por ser maior o número de colaboradores em gozo de férias. Acresce que os prazos e o estabelecimento de indicadores para 100% correspondem a valores máximos que não podem ser ultrapassados sob pena de incumprimento e pagamento de compensações e que, para serem cumpridos, obrigam a uma alocação de recursos humanos e financeiros desproporcionados e irrazoáveis. A situação torna-se, segundo a PTC, ainda mais penalizadora pelo facto de não poder cobrar um preço pela viabilidade e pelo facto de as beneficiárias continuarem a ter direito a compensações, as quais, reitera, deveriam estar indexadas a um determinado percentil (95%) e não a 100%, pelo que propõe a manutenção do prazo actualmente existente (15 dias de calendário) com redução do âmbito de aplicação para 95% dos casos.

Em primeiro lugar cumpre referir que a redução do prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade de 15 para 10 dias de calendário resulta, tal como referido no SPD, de a PTC não ter disponibilizado, ao contrário do determinado pelo ICP-ANACOM, qualquer informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, e do facto de se considerar (vide ponto anterior) essencial a inclusão dessa informação na *Extranet* referente às “áreas C”, e, por conseguinte, de as beneficiárias terem de recorrer nessas áreas a um serviço de análise de viabilidade que tem um prazo de resposta bastante superior do que resultaria do acesso à *Extranet* (15 dias como objectivo face a um acesso imediato).

Por outro lado, a definição de um prazo de 10 dias de calendário para a PTC responder a pedidos de análise de viabilidade de ocupação (enquanto essa informação não estiver disponível na *Extranet*) não obriga a uma alocação de recursos humanos e financeiros desproporcionados e irrazoáveis por parte da PTC.

De acordo com o entendimento exposto no ponto anterior, resulta a não obrigatoriedade de inclusão de informações “*on line*” sobre ocupação de condutas nas “áreas NC”, pelo que nestas áreas se mantém o processo actual, reduzindo-se o prazo de resposta de 15 para 10 dias corridos. Assim, não se concorda com o comentário da Cabovisão que pretendia a extensão da isenção de pagamento das respostas a pedidos de viabilidade às “áreas NC”, sendo que a situação de não pagamento nas áreas “C” é uma situação temporária e incentivadora do cumprimento do estabelecido em D1 no menor tempo possível.

O ICP-ANACOM equacionou, aquando da preparação do SPD, o *modus operandi* sugerido pela ZON (as beneficiárias poderem avançar com a instalação sem que houvesse pedido de análise de viabilidade, mesmo que a PTC não disponibilizasse informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*). Contudo, considerou que os riscos envolvidos, tanto para a PTC como para as beneficiárias (tais como a deslocação de meios e recursos da beneficiária para o terreno e uma eventual impossibilidade física de proceder à instalação, assim como um menor controlo pela PTC), eram substanciais, pelo que optou por solução distinta.

Sobre os cálculos que a PTC efectuou relativamente ao que deixará de receber pelas respostas aos pedidos de análise de viabilidade, enquanto não disponibilizar a informação de ocupação de condutas na *Extranet* nos prazos determinados pelo ICP-ANACOM em D1, cumpre em primeiro lugar sublinhar que o que se está a impor é resultado de a PTC não ter cumprido até à data com a obrigação de disponibilizar na *Extranet* informação sobre ocupação de condutas, nem ter apresentado qualquer outra proposta alternativa para alcançar o objectivo pretendido, tendo por conseguinte as beneficiárias vindo a incorrer num custo – associado às respostas a pedidos de viabilidade de ocupação – pelo facto de aquela informação não estar disponível.

Neste contexto, clarifica-se que para evitar potenciais aproveitamentos oportunistas desta disposição, a que a PTC se refere, a decisão final será alterada no sentido de a sua aplicação se limitar a pedidos de análise de viabilidade cuja resposta, se positiva, conduza posteriormente a um pedido de acesso e instalação e a pedidos de análise de viabilidade cuja resposta é negativa.

Não obstante se reconhecer que as beneficiárias podem ter interesse em avaliar a disponibilidade de acesso a determinados troços de condutas para aferir das oportunidades de que dispõem em determinada área, podendo deste modo a viabilidade não originar sempre pedidos de instalação, é expectável que a maioria dos pedidos de viabilidade dêem lugar a um pedido de acesso e instalação. De facto, de acordo com dados do 1.º trimestre de 2010 e não obstante haver um desvio temporal entre pedidos de viabilidade e de instalação, estima-se que mais de 75% das respostas positivas a pedidos de viabilidade deram lugar a instalações.

Por outro lado, a PTC estimou um custo total por ano, o que é incorrecto uma vez que D2 aplica-se relativamente a condutas em que seja obrigatória a disponibilização de informação “*on-line*” nos termos referidos em (D1), enquanto a informação não estiver disponível na *Extranet*.

Assim, se considerarmos o número de pedidos de viabilidade por trimestre referidos pela PTC e o pressuposto de que esses pedidos são divididos de uma forma equitativa (50% em Lisboa e Porto e 50% nas restantes “áreas C”), tendo em conta os prazos máximos preconizados para o cumprimento da obrigação de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas naquelas zonas (de 3 meses para Lisboa e Porto e de 6 meses para as restantes “áreas C”), e assumindo um número médio de 10 CV’s por análise de viabilidade, o valor resultante que a PTC deixaria de receber por aquelas análises de viabilidade, seria [IIC] [FIC], que seria um valor várias vezes inferior ao estimado pela PTC.

Finalmente, a PTC ao referir que será penalizada em 500 euros por cada resposta a pedido de viabilidade, parece estar implicitamente a admitir que não irá cumprir os prazos de disponibilização de informação sobre ocupação na *Extranet* definidos em D1 (ou seja, 3 e 6 meses, respectivamente, para áreas da Grande Lisboa/Porto e restantes “áreas C”). De facto, caso a PTC cumpra os prazos de disponibilização de informação sobre ocupação na *Extranet* (que é o que se espera), não haverá lugar ao pagamento de qualquer compensação.

Finalmente, considera-se benéfico (tal como referido pela Oni) e normal que a PTC aquando da análise de viabilidade, aproveite essa oportunidade para actualizar a informação de ocupação de condutas na *Extranet*, o que foi previsto em D1.

Assim, o ponto D 2 do SPD altera-se para o seguinte:

D 2. Relativamente a condutas em que seja obrigatória a disponibilização de informação “*on-line*” nos termos referidos em D 1, enquanto a informação não estiver disponível na *Extranet*:

- **O prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade de ocupação reduz-se de 15 dias de calendário para 10 dias de calendário (para 100% dos casos).**

- A PTC não poderá cobrar um preço, nestas áreas, pela resposta a um pedido de análise de viabilidade de ocupação (se a resposta for negativa ou, caso seja positiva, se dela resultar posteriormente um pedido de acesso e instalação submetido pela beneficiária), uma vez que os pedidos de análise de viabilidade são desencadeados pelo facto de a informação sobre ocupação de condutas ainda não se encontrar disponível na *Extranet*.**

D 3. Nas “áreas NC” reduz-se o prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação de 15 para 10 dias de calendário, para 100% dos casos, seguindo-se o processo actualmente definido na ORAC.

A Oni considera positiva a redução do prazo de resposta a pedidos de viabilidade. No entanto, mantendo a posição já expressa de que também as condutas localizadas nas “áreas NC” deveriam ter informação de ocupação na *Extranet*, considera que se deveria eliminar o custo associado ao pedido de viabilidade⁴¹.

A Vodafone considera que, caso o ICP-ANACOM decida manter a posição manifestada no SPD, o prazo para todo e qualquer pedido de viabilidade para as condutas cuja disponibilização de informação na *Extranet* não seja obrigatória, deverá ser desejavelmente fixado em 5 dias de calendário ou no máximo em 5 dias úteis, considerando que a redução do prazo de disponibilização desta informação de 15 para 10 dias seria sempre aplicável, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 4 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, pelo que entende que a presente medida não se traduziria num benefício original para os operadores alternativos.

A SGC manifesta o seu agrado e expectativa face às decisões D1 a D6 e a Sonaecom considera que as alterações D2 a D5 permitem minimizar o impacto do retrocesso nas obrigações de levantamento de cadastro (desde que acauteladas as condições por si referidas relativamente a D1).

A PTC reitera a necessidade de que este aspecto seja reponderado dado que as reduções de prazos só poderão gerar resultados efectivos se sustentadas em alterações nos procedimentos de suporte e automatização dos mesmos, tendo essas reduções que ser compatíveis com os ganhos de eficácia alcançados. Os únicos resultados práticos de tais medidas serão, segundo a PTC, as eventuais compensações pagas às beneficiárias por alegados incumprimentos dos níveis de serviço.

No caso das respostas à análise de viabilidade, a PTC considera que este aspecto assume outras dimensões, uma vez que a redução de um tempo máximo de 15 dias de calendário para 10 dias de calendário poderá potenciar a ocorrência de mais respostas de viabilidade incorrectas, também estas penalizadas com 200 euros por pedido.

A PTC salienta que o prazo de 10 dias irá, na esmagadora maioria das ocorrências, impossibilitar a deslocação da sua equipa técnica ao terreno para verificações de viabilidade *in loco*. Segundo a PTC, a informação de cadastro não está completa nem

⁴¹ Caso se mantenha o entendimento do ICP-ANACOM no ponto D 1, a Oni considera que o ponto D 3 deveria ser clarificado, com indicação que se aplica apenas às condutas existentes nas “áreas NC”.

actualizada, pelo que a redução do prazo proposto não corresponde a uma medida incentivadora de rigor na resposta, sendo, assim, inexecutável.

A imposição da redução dos prazos de resposta é, no entender da PTC, desligada das questões associadas ao suporte por parte de sistemas de informação. A este respeito a PTC menciona que noutras ofertas de referência, como é o caso da ORALL, a abordagem do ICP-ANACOM foi mais razoável ao definir diferentes níveis de serviço para o caso de um canal suportado por sistemas de informação (SI) e para o canal sem suporte desse sistema, sendo que os prazos de resposta para o processo de elegibilidade seguem este princípio (não considerado neste SPD), o qual não tem, segundo a PTC, aderência ao aqui pretendido porque, a operacionalização dos SI para automatizar as interfaces de troca de informação desta oferta é feita a dois – PTC e beneficiária. Ora, no entender da PTC, incentivar a implementação de tais sistemas deveria passar pela aplicação de níveis de serviço mais exigentes apenas após a operacionalização de tais interfaces electrónicos e não antes sem esse suporte.

Desta forma, a PTC propõe a manutenção do prazo actualmente existente (15 dias de calendário) com redução do âmbito de aplicação para 95% dos casos.

O ICP-ANACOM entende, pelas razões já referidas em D1, que a disponibilização de informação sobre ocupação de condutas deverá ocorrer prioritariamente nas “áreas C”. Contudo, por forma a não prejudicar o acesso à infra-estrutura nas “áreas NC”, entende-se que nestas zonas se deve fomentar uma maior celeridade no processo de análise de viabilidade da ocupação pelo que se procede à redução do prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade nas áreas “NC” para 10 dias de calendário, para 100% dos casos.

A eliminação, nestas zonas, do custo associado ao pedido de análise de viabilidade sugerido pela Oni não será proporcional porque, conforme se explicitou a propósito do ponto D1, nestas zonas o custo de inclusão da informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* é, expectavelmente, muito superior aos benefícios. Dito de outro modo, caso se obrigasse a PTC a incluir esta informação na *Extranet*, o custo para os beneficiários seria expectavelmente superior ao preço actualmente definido para a análise de viabilidade dado que os beneficiários suportariam à partida, o “custo das viabilidades” efectuadas à totalidade das condutas nestas zonas, mesmo que pretendessem usar uma percentagem muito reduzida dessas condutas (e ainda que esse custo pudesse ser partilhado pelas várias beneficiárias).

Refira-se adicionalmente que o prazo de 10 dias de calendário está em linha com o prazo previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, segundo o qual as empresas detentoras de condutas devem fornecer às empresas de comunicações electrónicas, indicações precisas sobre a localização e a existência de capacidade disponível nas infra-estruturas existentes, sempre que for solicitado, num prazo máximo de 10 dias, pelo que o argumento da PTC, segundo o qual, o prazo de 10 dias iria, na esmagadora maioria das ocorrências, impossibilitar a deslocação da sua equipa técnica ao terreno para verificações de viabilidade, não é compreensível (porque não é esta a sede própria para fazer juízos de valor sobre a adequação do prazo legalmente estabelecido para este

efeito como parece estar subjacente à observação da PTC) nem deve ser considerado precedente.

A proposta da Vodafone de reduzir o prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade para 5 dias de calendário (redução de 66% face ao prazo actual aplicável a 100% dos casos), não é justificável, dadas as actividades e eventuais deslocações que este serviço envolve. Por outro lado o prazo de 5 dias úteis pode corresponder na prática a sete dias de calendário o que não representará uma diferença tão drástica face ao que agora se determina.

Assim, o ponto D 3 do SPD é ajustado com o seguinte texto:

D 3. Nas “áreas NC” reduz-se o prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade de ocupação de 15 para 10 dias de calendário, para 100% dos casos, seguindo-se o processo actualmente definido na ORAC.

D 4. Em caso de incumprimento dos prazos definidos em (D1), aplica-se a cada pedido de viabilidade uma compensação em favor da beneficiária afectada de 50 euros multiplicada pelo número de dias de resposta (já que com recurso à *Extranet* a viabilidade seria praticamente em tempo real), a pagar trimestralmente a cada operador, sem prejuízo para a aplicação de sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos no artigo 116.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

A Oni considera que a introdução de compensações por incumprimento de prazos é sempre positiva, no entanto, nota que a compensação prevista no ponto D4 aplica-se apenas a partir do momento em que não se cumpram os prazos de disponibilização da informação de ocupação de condutas na *Extranet*. Neste sentido, propõe que fosse paga para qualquer pedido de viabilidade cujo prazo de resposta previsto nos pontos D2 e D3 não fosse cumprido, enquanto se aplicar o recurso a pedidos de viabilidade. Assim, a Oni sugere a alteração de D4 no sentido de ser aplicada uma compensação de 50 euros por dia para qualquer pedido de viabilidade, desde a data do pedido até à data de resposta a esse pedido pela PTC:

- (a) Em caso do incumprimento dos prazos definidos nos pontos D2 e D3 enquanto estiverem a decorrer os prazos definidos no ponto D1; e
- (b) Caso se mantenha a indisponibilidade de informação de ocupação na *Extranet*, após conclusão dos prazos definidos no ponto D1.

A Vodafone concorda com a medida incluída no SPD, mas julga que o ICP-ANACOM pretendeu referir-se aos prazos definidos em D2, já que refere que em D1 não se enquadram os pedidos de disponibilidade nem prazos para tais respostas.

Como se referiu, a SGC manifesta o seu agrado e expectativa face às decisões previstas nos pontos D1 a D6 e a Sonaecom considera que as alterações D2 a D5 permitem minimizar o impacto do retrocesso nas obrigações de levantamento de cadastro (desde que acauteladas as condições por si referidas relativamente a D1), e que, dada a criticidade desta informação, as compensações a aplicar por atrasos na disponibilização

da informação de cadastro introduzidas na D4 são ajustadas e proporcionais, não sendo aceitável, a seu ver, a sua redução sob risco de comprometer a sua eficácia.

A PTC releva os comentários efectuados relativamente a D2, afirmando não entender qual o sentido da verificação de viabilidade “*praticamente em tempo real*”, porque esse conceito seria amplo, vago e indeterminado e por mais rápido que seja um sistema, existirá sempre um desfaseamento temporal entre o que ocorre no terreno e a actualização dos registos na *Extranet* (que engloba informação respeitante a 2,8 milhões de furos e respectivas ocupações). Assim, dada a proposta de 10 dias de calendário para resposta a pedidos de análise de viabilidade nas “áreas C”, a PTC surpreende-se que, em caso de incumprimento da disponibilização da informação nas áreas Grande Lisboa e Grande Porto (e 3 meses depois, em todas as “áreas C”), os 10 dias de calendário não tenham relevância e os dias de resposta fiquem indexados a uma compensação de 50 euros por dia. Pela sua relevância nas condições e na economia da ORAC, a PTC solicita a revisão do ponto D4, nomeadamente, do objectivo, considerando um percentil (e.g., 95%) adequado, e redefinindo o valor e o período de aplicação de possíveis compensações.

Em relação às observações da Oni e da Vodafone, esclarece-se que o ICP-ANACOM neste ponto pretende compensar as beneficiárias, não por atrasos nas respostas a pedidos de análise de viabilidade⁴² (os quais já têm na ORAC as respectivas compensações definidas), mas sim pelo eventual incumprimento da disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* nos prazos definidos em D1.

De facto, ao definir a compensação em D4, o ICP-ANACOM pretendeu mesmo referir-se aos prazos definidos em D1, visando compensar os beneficiários por um eventual incumprimento pela PTC dos prazos de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, relativas à Grande Lisboa e Grande Porto e às restantes áreas “C” da análise do mercado 5.

Não se vê razão para a surpresa da PTC por, em caso de incumprimento dos prazos definidos em D1, os 10 dias de calendário não terem relevância e os dias de resposta fiquem indexados a uma compensação de 50 euros por dia. Outro entendimento seria admitir que, caso incumprisse com os prazos fixados em D1, tudo ficaria na mesma (isto é, a PTC manteria os 10 dias de calendário para responder a pedidos de análise de viabilidade e não lhe seriam aplicadas quaisquer compensações salvo as actualmente já previstas na oferta em caso de incumprimento deste prazo de resposta), o que não é obviamente aceitável face até aos incumprimentos nesta matéria e à eficácia de implementação da presente decisão que representa um compromisso razoável entre custos e benefícios.

Quanto à PTC não compreender o que significa a verificação de viabilidade em tempo real, que na sua opinião seria um conceito amplo, vago e indeterminado, o ICP-ANACOM releva que a PTC, na sua acção judicial interposta em 2004, afirmou, correctamente, que a base de dados com informação descritiva das condutas pretendida pelo ICP-ANACOM era “*uma espécie de “mapa nacional” com o traçado de todas as*

⁴² Enquadrando-se neste caso os prazos definidos em D2 e em D3.

condutas de que seja detentora, bem como a indicação actualizada da ocupação de cada uma” (sublinhado nosso).

Ainda assim, reconhecendo-se que o conceito de “praticamente em tempo real” pode ser equívoco e que com o acesso à *Extranet* os beneficiários acedem em tempo real às informações disponíveis, elimina-se o advérbio “praticamente”, passando o ponto D4 do SPD a ler-se do seguinte modo:

D 4. Em caso de incumprimento dos prazos definidos em D 1, aplica-se a cada pedido de análise de viabilidade uma compensação em favor da beneficiária afectada de 50 euros multiplicada pelo número de dias de resposta (já que com recurso à *Extranet* a informação sobre viabilidade de ocupação é obtida em tempo real), a pagar trimestralmente a cada operador, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos no artigo 116.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

D 5. A informação a disponibilizar na *Extranet* deverá incluir o perfil da conduta, indicando o(s) tubo(s) com área por ocupar, e a identificação da área por ocupar contabilizando já a área reservada para utilização futura (prestação de serviços concessionados).

Sobre a informação a constar na *Extranet*, é proposta por vários OPS a inclusão de informação sobre:

- (a) O espaço utilizado em conduta, não só pelo conjunto das beneficiárias, mas também pelas unidades de retalho da PTC, pela PTC no âmbito da concessão do serviço universal e pelas restantes empresas do Grupo PT (segundo a Vodafone, a ZON, a APRITEL e a Sonaecom).
- (b) O espaço ocupado e o reservado (o que seria útil, segundo a Oni, para dissuadir tentativas de limitar o espaço utilizável pelas beneficiárias por recurso a reservas abusivas de espaço).
- (c) As dimensões, o volume ocupado e o espaço disponível em conduta, informação esta que a ZON afirma que a PTC tem vindo a adquirir ao longo do tempo de vigência da ORAC.
- (d) Caixas de visita (CV), principalmente no que diz respeito ao espaço disponível para ocupação com juntas e folgas e a existência de pontos de entrada (PE)⁴³, propostas pela Vodafone e pela Sonaecom⁴⁴.
- (e) O utilizador do espaço ocupado em conduta, o perfil da conduta, o(s) tubo(s) com área por ocupar e a área por ocupar (contabilizando a área reservada para utilização futura), segundo a COLT.

⁴³ Que a Vodafone propõe terem um tamanho único (125 mm) e consequentemente um preço único, simplificando-se desta forma os procedimentos e transparência dos preços praticados.

⁴⁴ A Sonaecom reitera a importância da disponibilização de informação relativa à ocupação de condutas por traçado seleccionado e entende que a implementação de D5 é positiva, respondendo em parte às preocupações anteriormente manifestadas.

Segundo a Vodafone, o ICP-ANACOM declara ser excessivo o detalhe de informação solicitado pelos operadores, referentes ao espaço reservado para concessão e usado para empresas do Grupo PT, olvidando que a PTC detém informação sobre ocupação das condutas pelos concorrentes, a qual entende poder ser uma vantagem competitiva desadequada aos objectivos de concorrência pretendidos. Dada a impossibilidade de a PTC deixar de deter tal informação, não existirá, segundo a Vodafone, outra forma de corrigir a situação senão através do estabelecimento de um paralelismo relativo à informação que cada operador detém, ou seja, uma vez que a PTC tem essa informação sobre os seus concorrentes, também os seus concorrentes deverão ter acesso à informação sobre a PTC. Por outro lado, a Vodafone considera que o acesso a tal informação (bem como sobre o espaço reservado para concessão) permitirá um maior controlo sobre a correcção das informações disponibilizadas na *Extranet*⁴⁵.

A Vodafone considera também que a disponibilização da referida informação pode servir de impedimento a que outros “erros” ou “atrasos” ocorram relativamente à informação a ser prestada e no incumprimento actualmente verificado nos prazos relativos ao serviço de análise de viabilidade, assim concluindo que a disponibilização da informação de forma automática evita igualmente a exposição da própria PTC aos processos de contra-ordenação a que a mesma estaria e está sujeita por incumprir a ORAC.

A Sonaecom considera que o método de cálculo (fórmula) de ocupação de condutas deverá ser revisto pelo ICP-ANACOM, uma vez que, em diversas situações, a PTC viabilizou pedidos que pela aplicação da fórmula seriam inviáveis o que demonstra que a mesma é desproporcionada e que, futuramente, com o cálculo automático da informação sobre ocupação de condutas, poderá ocorrer um cenário de inviabilização indevida massiva de pedidos.

A PTC refere que a informação com o nível de detalhe solicitado não se encontra disponível nos seus SI pelo que não será possível disponibilizá-la sem recolha exaustiva no terreno. A PTC refere também que a disponibilização da informação que se pretende não é exigível aos operadores com PMS ao abrigo da proposta de recomendação da CE sobre RNG, a qual não exige à PTC a partilha com os demais OPS de informação que não dispõe, nem que tenha de passar a dispor de informação de que não dispõe com o objectivo de a partilhar com os demais OPS.

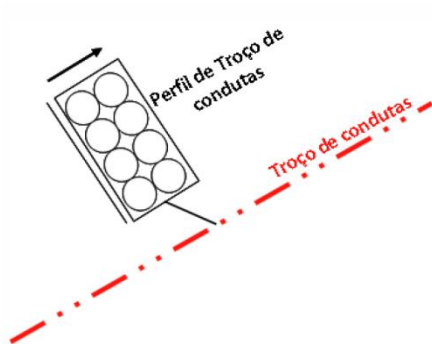
Sem prejuízo, conforme referido nos comentários ao ponto D1, a PTC informa que pretende brevemente disponibilizar a informação de perfis das condutas com a representação da formação dos tubos das condutas entre CV adjacentes, a qual poderá revelar alguma desactualização. O perfil de conduta poderá, segundo a PTC, ser utilizado no processo de acesso e instalação, para indicação do furo para efeito da

⁴⁵ A Vodafone conclui que, perante:

- (a) a quantidade de intervenções efectuadas junto do ICP-ANACOM pelos operadores alternativos;
- (b) o reconhecimento de vários incumprimentos por parte da PTC relativamente à ORAC; e
- (c) a ausência de processos contra-ordenacionais propostos sobre esta matéria,

existe uma omissão na fiscalização do cumprimento da ORAC e que futuramente, os prejuízos de tal omissão e o esforço na fiscalização, poderão ser reduzidos caso venha a ser ampliado o conhecimento por parte dos beneficiários sobre o estado e capacidade disponível e utilizada das condutas.

passagem do cabo, bem como no processo de levantamento de cadastro para efeito da indicação dos tubos (furos) onde foram passados os cabos (vide na figura seguinte uma ilustração da proposta da PTC de representação gráfica para a disponibilização da informação do perfil de troço de conduta).

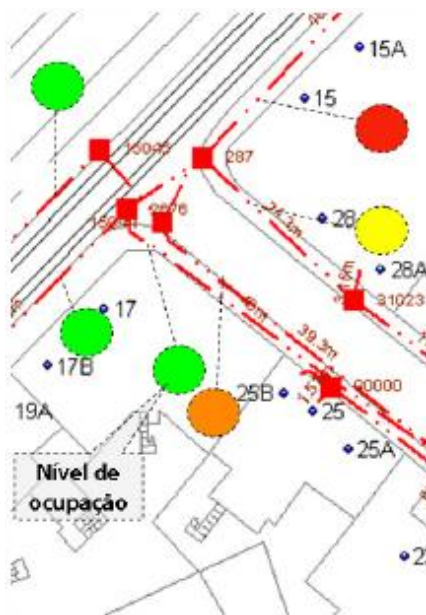


A informação disponibilizada por este sistema dará, segundo a PTC, uma indicação da viabilidade dos troços de condutas para efeito da instalação de cabos, nos seguintes termos:

Taxa de Ocupação (%)	Resposta	Cor do semáforo	Resposta de Viabilidade (significado do semáforo)
[100]	Sem espaço livre	Vermelho	Inviável
[76 a 99]	Ocupação elevada	Laranja	Viável condicionado (1)
[51 a 75]	Ocupação média	Amarelo	Viável condicionado (1)
[0 a 50]	Ocupação baixa	Verde	Viável condicionado (1)

(1) Viabilidade condicionada à existência de espaço livre para acomodar o espaço necessário para a instalação dos cabos da Beneficiária.

O mapeamento da informação de ocupação seria, segundo a PTC, efectuado nos mapas de condutas e infra-estrutura associados disponibilizados na *Extranet*, através de uma representação gráfica, conforme ilustrado na figura seguinte:



diversidade e sem demonstrarem a indispensabilidade de todas as informações que pretendem para a sua actividade.

No entender do ICP-ANACOM, a informação essencial para as beneficiárias na sua actividade de instalação de cabos em condutas, é a informação sobre o espaço disponível em conduta para essa instalação. Caso a percentagem de troços inviáveis fosse significativa (o que não acontece de acordo com a informação disponível), então poderia considerar-se importante conhecer em cada caso, por exemplo, as informações sobre espaços reservados ou usados pela própria PTC.

Atente-se por exemplo na seguinte justificação dada pela Vodafone para a necessidade de ser indicado o espaço reservado para concessão e usado pelas empresas do Grupo PT: permitiria “*um maior controlo sobre a correcção das informações disponibilizadas na Extranet*”. O ICP-ANACOM reitera (tal como referido no SPD), que tal é excessivo e que a regra relativa à reserva de espaço para utilização futura pela PTC para a prestação de serviços concessionados já se encontra definida na ORAC, sem prejuízo de o ICP-ANACOM poder proceder a inspecções de natureza aleatória ou orientada sobre o modo como essa regra está a ser implementada. Também se considera desproporcional o estabelecimento de um paralelismo, invocado pela Vodafone, entre a informação detida pela PTC e pelos beneficiários, acrescentando-se que o mesmo não contribuirá para o aumento da eficiência da oferta.

Em D5 foi proposto, e em geral acolhido por todos os beneficiários da ORAC, que a informação a disponibilizar na *Extranet* incluisse o perfil da conduta, tendo a PTC informado que pretende disponibilizar brevemente informação de perfis das condutas (com a representação da formação dos tubos entre CV’s adjacentes).

Quanto à indicação do(s) tubo(s) com área por ocupar, dado que a PTC admitiu que irá disponibilizar a representação da formação dos tubos entre CV’s adjacentes e que “*o perfil de conduta poderá ser utilizado no processo de acesso e instalação, para indicação do furo para efeito da passagem do cabo, bem como no processo de levantamento de cadastro para efeito da indicação dos tubos (furos) onde foram passados os cabos*”, considera-se que tal poderá permitir a indicação do(s) tubo(s) a ocupar. Assim, reformula-se a decisão final no sentido de que a informação a disponibilizar na *Extranet* deve incluir o perfil da conduta, permitindo a indicação do(s) tubo(s) a ocupar.

No mesmo ponto D5 também se mencionou que a informação a disponibilizar na *Extranet* deveria identificar, para cada conduta, a área por ocupar contabilizando já a área reservada para utilização futura (prestação de serviços concessionados). A PTC informou que a informação com o nível de detalhe solicitado não se encontra disponível nos seus sistemas de informação pelo que não será possível disponibilizá-la sem uma recolha exaustiva no terreno, sendo que tal comportaria custos e atrasos relevantes tal como referido em D1.

Neste contexto, atendendo ao nível expectável de custos envolvidos na recolha exaustiva da informação detalhada e exacta conforme consta no SPD e que, observando o princípio de orientação dos preços para os custos, seria sempre repercutido nas

beneficiárias, o ICP-ANACOM considera que a indicação da ocupação de condutas na *Extranet* poderá ser efectuada através de um sistema de níveis de ocupação dos troços de conduta, em linha com a proposta avançada pela PTC, em conjunto com informação das secções totais dos respectivos troços.

O ICP-ANACOM entende que nos trajectos que contemplem troços de conduta com estados de ocupação baixa ou média, a beneficiária da ORAC não necessitará, em princípio, de recorrer a um serviço de análise de viabilidade, sendo expectável que aqueles troços de conduta possibilitem a instalação de cabos de diâmetros reduzidos (e.g. fibra óptica) das beneficiárias.

No caso de trajectos que contemplem troços de conduta com estado de ocupação elevada (e.g., entre 76% e 99%), poderá existir alguma incerteza sobre se as necessidades da beneficiária poderão ser satisfeitas (e.g., no limite, se a ocupação real for de 76% o pedido poderá ser viável e não o ser se a ocupação real for de 99%). Por este motivo, a PTC deverá efectuar uma validação do pedido na fase de atendimento do pedido de acesso e instalação.

O ICP-ANACOM acompanhará atentamente as situações de troços de conduta sem espaço livre, podendo, no caso de a percentagem dessas situações o justificar, efectuar fiscalizações e auditorias.

Assim, sintetizando, face aos argumentos referidos no entendimento D.1, considera-se que a proposta da PTC de disponibilizar para as áreas de Grande Lisboa, Grande Porto e restantes “áreas C”, informação indicativa do nível de ocupação das condutas é um compromisso razoável no momento presente, tendo em conta os custos envolvidos na obtenção de informações mais detalhadas, a relevância destas informações e a necessidade de alcançar uma solução expedita e em tempo útil para a disponibilização de informação relativa à ocupação de condutas.

Finalmente quanto à afirmação da Sonaecom segundo a qual a PTC terá viabilizado pedidos que pela aplicação da fórmula do Anexo 2 da ORAC seriam inviáveis, o ICP-ANACOM regista e aguarda o envio de elementos concretos que permitam consubstanciar tal afirmação. Acresce que a fórmula de cálculo do espaço disponível está em vigor desde a entrada em funcionamento da ORAC sem que tenha sido registado qualquer reparo por parte das beneficiárias.

De qualquer forma, esta Autoridade estará atenta e poderá actuar, quer através de acções de fiscalização, quer através da revisão da fórmula caso se justifique, nomeadamente caso ocorra um cenário de “*inviabilização indevida massiva de pedidos*”.

Assim, o ponto D5 do SPD é alterado passando a ler-se da seguinte forma:

D 5. A informação a disponibilizar na Extranet consiste na informação que a PTC se propôs introduzir, incluindo necessariamente os seguintes elementos:

- (a) **perfil da conduta (com a representação da formação dos tubos entre CV's adjacentes), permitindo a indicação do(s) tubo(s) a ocupar;**

(b) informação indicativa da ocupação dos troços de conduta, com base num sistema com pelo menos quatro níveis (intervalos) de ocupação (em %);

(c) informação sobre a secção total, em cm, dos troços de conduta correspondendo à totalidade dos tubos do troço de conduta.

A PTC deverá transmitir ao ICP-ANACOM no prazo de trinta dias úteis após a notificação da presente deliberação, informação detalhada sobre o modo como é determinado em cada troço o respectivo nível de ocupação.

D 6. Nas zonas em que se encontra disponível a informação sobre ocupação de condutas (vide D1) a beneficiária, após verificar se existe, ou não, espaço disponível, deve efectuar desde logo um pedido de instalação, como previsto na ORAC, podendo subsequentemente instalar o cabo em qualquer tubo, e preferencialmente num tubo não ocupado, desde que haja espaço disponível.

A Oni concorda com este ponto, considerando positivo que a beneficiária possa avançar de imediato com o pedido de instalação.

A ZON, caso o processo de análise de viabilidade seja mantido nas “áreas NC” (solução de que discorda), reitera a proposta de o pedido de instalação ser realizado em simultâneo com o pedido de viabilidade.

A Vodafone considera que este ponto reveste-se de uma considerável importância, por assegurar uma maior rapidez no acesso às infra-estruturas, salientando que até ao momento, uma das imposições da PTC era a de que a beneficiária teria de proceder à instalação em tubos ocupados, o que tornava esse processo muito difícil quando a ocupação estava próxima dos 100%, só sendo permitida a utilização de tubos não ocupados quando a instalação, nas condições anteriores, se revelava praticamente impossível. A Vodafone ressalva ainda que, existindo a possibilidade de uma passagem imediata de um pedido de informação (e verificação de viabilidade na *Extranet*) para um pedido de instalação, deve ser removida nesses pedidos de instalação a obrigatoriedade de indicação do comprimento dos troços entre CV's (indicação actualmente oriunda da PTC) a menos que essa informação também esteja disponível na *Extranet* (caso a informação seja disponibilizada em formato vectorial, o sistema calculará automaticamente e indicará essa informação).

A PTC considera que com a alteração proposta visa-se ultrapassar o procedimento de análise de viabilidade e transferir essa responsabilidade para a beneficiária o que só seria exequível com o método alternativo proposto pela PTC, e apenas quando o traçado pretendido pela beneficiária estivesse identificado a verde.

Segundo a PTC, esta proposta poderá não ter tomado em devida conta possíveis consequências perniciosas deste procedimento. A PTC dá o seguinte exemplo: “*imagine-se que a beneficiária acede à Extranet e identifica o espaço disponível; faz os seus cálculos com base nas secções exteriores dos cabos que pretende instalar recorrendo, ao Anexo 2 da ORAC e identifica que existe espaço para todos eles,*

avançando para a instalação dos seus cabos. O que sucederá se a beneficiária tiver cometido alguma incorrecção na análise e/ou nos cálculos? Repare-se que não estão previstas compensações destinadas a minimizar estes casos. E o que sucede se duas beneficiárias identificarem o mesmo espaço na mesma data, decidirem avançar para a instalação, mas só houver espaço disponível para o cabo de uma delas?”.

A respeito da regra “...podendo subseqüentemente instalar o cabo em qualquer tubo, e preferencialmente num tubo não ocupado”, a PTC entende que contraria todas as regras e boas práticas de instalação de cabos em conduta. Desta aplicação poderiam, segundo a PTC, resultar situações em que, e.g., existiriam vários tubos de 110 mm de diâmetro⁴⁷ com ocupação individual de 1 cabo de 6 mm de diâmetro em cada um dos tubos quando necessariamente poderiam todos ser instalado num só. Considera a PTC que a aparente facilidade dos procedimentos apresentados colide, no entanto, com a necessária gestão do espaço em conduta, difícil de realizar na prática do dia-a-dia, se atentar ao seguinte:

- (a) Controlo e avaliação dos espaços disponíveis - as dificuldades provocadas na determinação do espaço disponível obrigariam à necessidade constante e rigorosa no conhecimento da ocupação das condutas, situação que, tal como referido anteriormente não existe, nem é exequível.
- (b) Limitação na utilização dos espaços disponíveis - a ocupação indiscriminada poderia tornar inviável a passagem de cabos de maior capacidade (diâmetro), devido a ocupação “subaproveitada” dos restantes tubos, ou à disposição dessa ocupação.
- (c) Resistência dos materiais - a passagem de cabos de maior capacidade (peso) com correspondente desenvolvimento de esforços de tracção poderia danificar outros cabos mais “sensíveis” depositados naturalmente na parte inferior do tubo.

Pelo exposto, a PTC defende que deve ser favorecida a regra de ocupação de tubos no sentido ascendente “de baixo para cima”, e preferencialmente em tubo ocupado, desde que haja espaço disponível. Esta regra é também, segundo a PTC, a que melhor assegura a manutenção de um tubo vago para manobra e trabalhos de manutenção.

O ICP-ANACOM confirma que esta proposta visa ultrapassar o procedimento de análise de viabilidade que contribui para prazos de acesso às condutas muito alargados e susceptíveis de, entre outras consequências, comprometer as condições para uma concorrência efectiva no desenvolvimento de novas redes, reflectindo nesta situação problemas conhecidos na oferta de serviços suportados na rede do operador histórico. A indicação de viabilidade dada pelos semáforos estará sempre condicionada à capacidade e número de cabos a instalar pela beneficiária, sendo esta validação efectuada nos casos em que existe informação disponível na *Extranet*, na fase de atendimento do pedido de acesso e instalação. Tal condicionamento/incerteza registar-se-á com maior preponderância nas situações de ocupação elevada de troços de conduta (ou seja os troços não “verdes” da informação da *Extranet*).

⁴⁷ Diâmetro normalmente utilizado neste tipo de infra-estruturas.

Sem prejuízo, face à informação disponibilizada sobre os níveis de ocupação dos troços de conduta e a secção total (xyz) dos troços, a beneficiária terá dados que lhe permitem avaliar, com uma certa margem de erro que depende dos intervalos dos níveis de ocupação (variação), se a instalação dos cabos pretendidos é ou não viável, sem necessidade de efectuar um pedido de análise de viabilidade.

Quanto à possibilidade de as beneficiárias se enganarem nos cálculos do espaço disponível (com base na fórmula do Anexo 2 da ORAC e nas secções exteriores dos cabos que a beneficiária pretende instalar), o ICP-ANACOM entende que a probabilidade de erro nesses cálculos não depende da entidade que efectua os mesmos. Além disso, nas situações hipotéticas identificadas pela PTC, o risco é da beneficiária, que vai para o terreno sem que possa instalar os cabos como pretendido e ainda tem custos associados. Quanto a eventuais consequências perniciosas do procedimento segundo o qual a beneficiária poderá, após verificar se existe ou não espaço disponível, efectuar o pedido de instalação e subseqüentemente instalar o cabo, o ICP-ANACOM esclarece que tal não dispensa o agendamento com a PTC.

Regista-se o comentário da PTC segundo o qual a ocupação de tubos deverá ser efectuada preferencialmente em tubo ocupado, bem como das limitações na gestão da instalação de cabos em conduta, o que contrasta, por exemplo, com o comentário da Vodafone segundo o qual essa regra torna o processo de instalação muito difícil quando a ocupação se aproxima dos 100%, só sendo permitida a utilização de tubos não ocupados quando a instalação, nas condições anteriores, se revela praticamente impossível. A este respeito, apesar de se reconhecer a maior facilidade em instalar cabos em tubos não ocupados, considera-se que, do ponto de vista da gestão da rede de condutas e da melhor eficiência na ocupação dos espaços, é preferível a instalação em tubos já ocupados, desde que haja espaço disponível.

Assim, o princípio que se acolhe é que a beneficiária deve instalar o cabo, seguindo uma regra de ocupação de tubos no sentido ascendente, dando prioridade a tubos já ocupados. No entanto, deve haver bom senso, reconhecendo-se que podem existir situações pontuais, nomeadamente quando a ocupação esteja próxima dos 100%, onde a instalação de cabos em tubos ocupados é muito difícil.

Releva-se finalmente que, relativamente ao espaço a reservar, destinado a manobras de manutenção e reparação, tal deve corresponder (tal como determinado em 26.05.2006) ao cabo de maior diâmetro, pelo que não será necessário existir um tubo vago para essa finalidade. Em todo o caso, reitera-se que para que haja uma eficiente partilha de condutas, cada beneficiária deverá identificar inequivocamente os respectivos cabos, bem como arrumá-los criteriosamente nas condutas.

Relativamente à necessidade invocada pela Vodafone de pretender ter indicação do comprimento de troços entre CV's, esclarece-se que nas actuais plantas obtidas através da *Extranet*, é possível obter informação sobre o comprimento das condutas entre CV's adjacentes (tal como aliás é referido pela PTC no âmbito da sua resposta ao SPD).

Assim, o ponto D6 do SPD é ajustado do seguinte modo:

D 6. Nas zonas em que se encontre disponível a informação sobre ocupação de condutas (vide D 1) a beneficiária, após verificar se existe, ou não, espaço disponível, deve efectuar desde logo um pedido de instalação, como previsto na ORAC, podendo subsequentemente (após agendamento com a PTC nos termos previstos na ORAC) instalar o cabo seguindo uma regra de ocupação de tubos no sentido ascendente dando prioridade a tubos já ocupados, desde que haja espaço disponível.

2.1.1. Falhas nos resultados das análises de viabilidade e traçados alternativos

D 7. Nos casos em que a PTC dá uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade e que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante a beneficiária e o ICP-ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a PTC introduzir na ORAC a obrigatoriedade de:

- (a) pagar uma compensação de 200 euros à beneficiária;
- (b) indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de inexistência de condutas no traçado em questão;
- (c) remover os cabos, no prazo previsto na ORAC e a expensas próprias, e permitir a utilização (ocupação) pela beneficiária das condutas às quais foi dada viabilidade, no caso de as condutas estarem ocupadas com cabos mortos da PTC inviabilizando a instalação;
- (d) envidar todos os esforços no sentido de proceder à desobstrução ou indicar um traçado alternativo viável e sem custos (quer de desobstrução quer de análise de viabilidade) adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de existir uma obstrução.

Segundo a Oni, estas medidas são muito positivas, salientando a compensação imposta à PTC no caso de troços que se verifiquem não ser utilizáveis, por inexistência de condutas, ocupação com cabos ou obstrução, após a PTC ter confirmado a viabilidade da instalação à beneficiária, bem como a obrigação de a PTC ter de apresentar alternativas ou uma resolução da situação impeditiva, sem custos para a beneficiária.

A ZON considera positiva a introdução de uma compensação para os casos em que tenha sido obtida uma resposta viável e que venha a revelar-se errada, mas no caso de as beneficiárias terem accionado os meios necessários à instalação propõe que a PTC dê indicação de um traçado alternativo⁴⁸ no prazo máximo de 24 horas a contar da recepção da informação da beneficiária.

A APRITEL, a SGC, a COLT, a Sonaecom e a Vodafone consideram também que a introdução de uma compensação para os casos em que tenha sido obtida uma resposta viável e que venha a revelar-se errada é positiva, mas consideram o valor de 200 euros

⁴⁸ A ZON defende que, em relação a falhas nos resultados das análises de viabilidade, a PTC deverá indicar sempre um traçado alternativo a um considerado inviável (e não apenas obstruído), sem custos adicionais para a beneficiária, confirmando esta, posteriormente, a sua intenção de utilizar esse mesmo traçado (sendo o pedido tratado) e não sendo necessário realizar-se um novo pedido de viabilidade, o que reduziria os prazos e os custos administrativos associados ao procedimento, quer para a PTC, quer para as beneficiárias.

por pedido insuficiente, tendo em conta os impactos que este tipo de situações acarreta para as beneficiárias. Assim, consideram que o valor de 200 euros deveria ser aplicado por cada dia, entre a resposta positiva ao pedido de viabilidade e o dia em que a PTC indica uma alternativa⁴⁹.

A Vodafone considera que o ICP-ANACOM poderá ir mais longe no sentido de serem implementados mecanismos dissuasores de respostas incorrectas de inviabilidade e que o ICP-ANACOM deverá:

- (a) Impor a obrigatoriedade das respostas negativas serem acompanhadas de justificação detalhada sobre o motivo da inviabilidade, incluindo algumas evidências fotográficas⁵⁰.
- (b) Definir uma lista taxativa e exaustiva dos motivos de recusa à passagem de novos cabos.
- (c) Prever uma compensação nos casos em que as respostas negativas aos pedidos de viabilidade estejam incorrectas ou não cumpram a lista supra-referida.

Relativamente ao prazo de remoção de cabos, a Vodafone entende que o previsto na ORAC (30 dias) é demasiado longo, sugerindo a redução para 15 dias de calendário. Por outro lado, entende que a PTC deverá, num prazo máximo de 48 horas, após a constatação da incorrecta confirmação de viabilidade, informar a beneficiária de todas as alternativas que existem, para minimizar e corrigir tal lapso.

A SGC considera fundamental a identificação dos casos em que, existindo uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade e a mesma venha a revelar-se errada, tal possa não ser considerado um acontecimento da responsabilidade da PTC e defende que se enquadrem de forma explícita os casos em que não há pedido de viabilidade (por a informação estar disponível para consulta na *Extranet*), não havendo conseqüentemente resposta positiva errada, ou seja, situações de erro na informação de cadastro disponível na *Extranet*, por falta de espaço nas condutas ou pela inexistência das mesmas e que só são detectadas no terreno, independentemente de ter ou não havido pedido de viabilidade.

Nesta situação, além da compensação aplicável, a SGC defende que a beneficiária, após validar “*on-line*” trajectos alternativos, deve poder avançar com um pedido novo de instalação, sem necessidade de novo agendamento de instalação (i.e. sem necessidade de aguardar 5 dias úteis pelo novo período de agendamento PTC), pretendendo assim agilizar uma solução alternativa que não comprometa os trabalhos em curso e, estando

⁴⁹ A Sonaecom propõe que as compensações a aplicar deverão ser de pelo menos 50 euros por cada dia de atraso na instalação dos cabos, o qual deverá ser medido desde a data da comunicação da viabilidade incorrecta até à data de comunicação à beneficiária do traçado alternativo, momento a partir do qual se aplicam os prazos normais do processo de instalação.

⁵⁰ Segundo a Vodafone, a análise ao pedido de viabilidade pressupõe uma visita CV a CV de todo o traçado solicitado para verificação da disponibilidade da conduta, pelo que a apresentação de uma prova fotográfica em caso de comprovada inviabilidade não representa um acréscimo de trabalho significativo para a PTC, garantindo-se ainda que as inviabilidades foram realmente verificadas no terreno e não por análise cadastral (ou de memória) o que se comprova por, ocasionalmente, a PTC responder com viabilidade em troços inexistentes.

os trabalhos iniciais ao abrigo de um acompanhamento por parte da PTC, esta ficaria também salvaguardada.

A COLT considera insuficiente a indicação de traçado alternativo sem custos adicionais e a remoção de cabos a expensas próprias, porque embora considere serem boas medidas, entende que não conseguem afastar o tempo desperdiçado no atraso significativo dos trabalhos.

Relativamente aos casos em que se verifica que os troços são inviáveis a Sonaecom propõe que seja previsto um processo que permita às beneficiárias proceder a visitas conjuntas para aferir a razão dessas inviabilidades.

A Oni considera muito positiva a eliminação de custos de desobstruções e a responsabilização da PTC na remoção de cabos mortos. No entanto, identifica uma aparente contradição com:

- (a) A secção 2.12.2 do documento do SPD, onde se refere que as regras de partilha de custos de desobstrução já estão definidas na actual versão da ORAC.
- (b) O ponto D23, onde se define um prazo para a PTC apresentar à beneficiária orçamentos de desobstrução de condutas.
- (c) O ponto D26, onde se define uma compensação por incumprimento desse prazo.

Neste contexto, a Oni considera desejável que o ICP-ANACOM clarifique a total responsabilidade da PTC pelos trabalhos e respectivos custos de desobstrução de condutas, sem qualquer encargo para as beneficiárias.

A PTC discorda do estipulado em D7, porque entende que as respostas de análise de viabilidade são determinadas com base em informação que dispõe e utilizada para as restantes intervenções nas condutas, pelo que os eventuais erros que possam vir a ser cometidos e que pretende minimizar com a sua proposta também ocorreriam se a mesma informação estivesse a ser utilizada internamente pela PTC para identificar a viabilidade de instalação de cabos e equipamentos em condutas e infra-estrutura associada.

Existe a este respeito, segundo a PTC, equiparação do nível de informação utilizado para apurar a viabilidade de instalação de cabos e equipamentos das beneficiária e da própria PTC. Pela razão exposta, entende que a compensação de 200 euros por resposta a pedido de análise de viabilidade é não fundamentada, desproporcionada e irrazoável. A PTC entende assim que o ICP-ANACOM pretende penalizá-la por uma situação em que a informação disponibilizada às beneficiárias é aquela que dispõe para consumo próprio.

Em acréscimo, segundo a PTC, importaria clarificar o significado de uma viabilidade errada, já que podem ocorrer diferenças entre a viabilidade indicada num pedido e a verificada no terreno, algumas das quais não susceptíveis de serem imputadas à PTC, como sejam:

- (a) Incorreção da resposta de viabilidade por motivos que se prendem com a incorreção ou a não existência de informação de cadastro disponibilizada ou a disponibilizar pelas beneficiárias, bem como situações de instalação indevida e não autorizada que implicam, naturalmente, desconhecimento e ausência de registo em cadastro destes meios por parte da PTC.
- (b) Troços que não permitem a instalação de cabos porque estão obstruídos⁵¹.
- (c) Indisponibilidade momentânea da informação de condutas e infra-estrutura associada que não pode ser considerada como inviabilidade de troços de conduta⁵².
- (d) Existência de pedidos simultâneos de análise de viabilidade para os mesmos troços que pode conduzir a erros na viabilidade⁵³.
- (e) Inviabilidade constatada no terreno de uma CV intermédia que não pode ser acedida. No entanto, segundo a PTC, tal ocorrência – que poderia configurar um erro de resposta de viabilidade – poderá não inviabilizar a passagem de cabo directamente entre CV adjacentes, pelo que não teria impacte prático nos trabalhos realizados pela beneficiária, não havendo, assim e a seu ver, qualquer justificação para o pagamento de compensações.

A PTC considera que a proposta constante no SPD de dever, no caso de incorreções de viabilidade, indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para as beneficiárias no prazo previsto na ORAC, também não é razoável, defendendo que o serviço de análise de viabilidade de traçado alternativo não deve ser prestado sem custos adicionais, ao arripio do princípio da orientação para os custos.

Quanto à necessidade de remoção de cabos, refere a PTC que as condições da ORAC já prevêm a obrigatoriedade de remoção de cabos mortos, quer da propriedade da PTC, quer da propriedade das beneficiárias, não sendo assim necessária a definição de mais condições a este respeito.

Por último, quanto às desobstruções, a PTC clarifica que a existência de obstrução⁵⁴ numa conduta e infra-estrutura associada só pode ser detectada no terreno. Por outro lado, defende que a existência de uma obstrução não pode ser considerada como erro de viabilidade, uma vez que esta situação não pode ser nunca detectada na análise de viabilidade, pela simples razão de que são identificadas aquando dos trabalhos realizados pela beneficiária na instalação dos seus cabos e equipamentos. Pelo exposto,

⁵¹ Segundo a PTC, a obstrução de um troço de conduta não pode ser confundida com inviabilidade, dispendo a ORAC de uma componente de serviço para resolver, sempre que seja possível, as obstruções de condutas.

⁵² A PTC refere que existem várias possibilidades relativamente às quais a informação pode não se encontrar disponível. Por exemplo, as condutas podem ser de construção recente, o que significa que estas podem existir no terreno, mas não estão concluídas, nem cadastradas. Regra geral, os cadastros de condutas de construção recente são entregues à PTC um mês após o fim de uma obra.

⁵³ O ainda reduzido suporte por parte de sistemas de informação dos procedimentos da ORAC PT impede, segundo a PTC, a gestão destes potenciais conflitos. A PTC refere que poderá, assim, acontecer que o troço seja considerado viável para a “beneficiária A” e que, durante o processo de acesso e instalação de cabos nesse troço, tenha existido uma outra instalação por uma “beneficiária B”, tornando inviável a instalação dos cabos da “beneficiária A”.

⁵⁴ Que refere que não estão, naturalmente, cadastradas nos sistemas da PTC.

a PTC discorda em completo do conteúdo da proposta vertida na alínea d) do presente ponto e, mais uma vez, defende que a prestação de serviço de desobstrução e de análise de viabilidade sem custos é contrária aos princípios de orientação para os custos e do direito que a PTC tem de ser remunerada pelos serviços que presta.

O ICP-ANACOM regista o tom geral de acolhimento dos beneficiários da ORAC sobre a imposição de uma compensação por análise de viabilidade errada. Quanto ao valor da compensação, o ICP-ANACOM entende que se destina principalmente a compensar a beneficiária pelos custos que tem na deslocação de pessoal e respectivo material ao local de instalação, sem que possa executar esses trabalhos, e também por um certo atraso que impõe na execução dos trabalhos (que se considera existir, apesar de se ter em conta que a instalação de cabos pretendida nunca seria possível no traçado original, dada a sua inviabilidade). Nesse sentido, entende-se que o valor de 200 euros para compensação por análise de viabilidade errada é adequado e representa um compromisso razoável para a PTC e para as beneficiárias, sendo excessiva a sugestão avançada pelas beneficiárias de 200 euros por dia de atraso.

A proposta da SGC de serem identificados exhaustivamente os casos em que uma análise de viabilidade errada não seja imputável à PTC poderia revestir alguma utilidade. Contudo não foram apresentados exemplos e é difícil elaborar desde já uma lista exhaustiva. É possível afirmar, no entanto, que tais situações poderão, por exemplo, ocorrer no futuro, caso os beneficiários não remetam à PTC informação actualizada sobre as instalações por si efectuadas ou em situações de construção muito recente de condutas. Em todo o caso convém salientar que a percentagem de análises de viabilidade erradas não é, de acordo com a informação disponível⁵⁵, significativa.

Já a proposta de prever uma compensação nos casos em que as respostas aos pedidos de viabilidade não cumpram um motivo incluindo numa “*lista taxativa exhaustiva dos motivos de recusa à passagem de novos cabos*”, conforme proposta avançada pela Vodafone, não parece implementável, já que essas situações podem ser muito diversificadas e pelo menos nalguns casos só podem ser confirmadas através de acções de fiscalização, as quais, caso confirmassem respostas incorrectas, resultariam em contra-ordenações. Em todo o caso, considera-se que poderá ser útil a proposta apresentada pela Sonaecom de a PTC implementar um serviço de visitas conjuntas em caso de respostas negativas a pedidos de análise de viabilidade que nesta fase se deixa à consideração da PTC. Entende-se, no entanto, que, numa primeira fase, a fundamentação das situações pela PTC e a fiscalização pelo ICP-ANACOM serão as medidas mais adequadas sem prejuízo de, face à experiência adquirida, se virem a impor outras obrigações.

Sobre a remoção de cabos mortos, na medida em que se trata de um trabalho que pode envolver alguma complexidade, inclusive com risco de afectar a integridade de redes instaladas, o ICP-ANACOM considera que o prazo actualmente definido na ORAC é adequado.

⁵⁵ Isto é, o número muito reduzido de casos concretos reportados pelas beneficiárias.

A proposta da Vodafone de obrigar a que as respostas negativas sejam acompanhadas de justificação detalhada sobre o motivo da inviabilidade, incluindo algumas evidências fotográficas, apesar de não ter a ver com o ponto em discussão e que é sobre respostas positivas (que se venham a revelar, no terreno, pelas beneficiárias, inviáveis) poderá ser igualmente útil para consideração numa fase posterior e se julgado necessário, já que a PTC poderá ter de se deslocar ao local (deslocações essas que ocorrem, fundamentalmente, nestes casos de inviabilidade) para efectuar a análise de viabilidade.

A sugestão da ZON de a PTC ser obrigada a indicar um traçado alternativo no prazo máximo de 24 horas é considerada excessiva, devendo o traçado alternativo viável a ser apresentado pela PTC respeitar o prazo de resposta a pedido de viabilidade (nos termos de D3 de 10 dias de calendário). O mesmo entendimento aplica-se à proposta da Vodafone relativamente ao prazo sugerido (de 48 horas) para informar a beneficiária de todas as alternativas que existem.

A aparente contradição referida pela Oni entre o disposto neste ponto e o disposto na secção 2.12.2 e nos pontos D23 e D26 sobre os custos de desobstrução ou compensações por incumprimento do prazo de desobstrução é também identificada pela PTC. Com efeito, como a PTC também refere, não é possível, à partida, e em resposta a um pedido de viabilidade, saber se um determinado troço de conduta está obstruído. Ou seja, o ICP-ANACOM reconhece que a detecção de obstruções só pode ocorrer no terreno, aquando dos trabalhos realizados pela beneficiária de instalação dos seus cabos nas condutas, não devendo por conseguinte ser considerada um erro na análise de viabilidade. Também não se pode concluir que uma obstrução de um troço de conduta decorra necessariamente de falta de manutenção do bom estado da infra-estrutura (obrigação esta que compete à PTC nos termos das Bases da Concessão previstas no Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro).

Assim, relativamente às desobstruções o ICP-ANACOM entende remover o disposto na alínea (d) do ponto D7 do SPD, continuando a aplicar-se a regra já definida em deliberação anterior, segundo a qual os custos de desobstrução devem ser partilhados pelos utilizadores do referido traçado, devendo a beneficiária nos termos da ORAC, solicitar à PTC o envio de um orçamento para desobstrução de condutas, aplicando-se uma compensação em caso de incumprimento do prazo de envio do mesmo.

Não se compreende o argumento da PTC sobre entender que o ICP-ANACOM pretenderia penalizá-la por uma situação em que, segundo a PTC, a informação disponibilizada às beneficiárias é aquela que dispõe para consumo próprio. O que está em causa é desincentivar a prestação de um serviço ineficiente por parte da PTC às beneficiárias, que imporá custos desnecessários às beneficiárias, com a deslocação de equipas para o terreno em falso, o que naturalmente teria que ser devidamente compensado.

Face aos argumentos da PTC de que *“as respostas de análise de viabilidade são determinadas com base em informação que dispõe”* ou de que *“podem ocorrer diferenças entre a viabilidade indicada num pedido e a verificada no terreno, algumas das quais não são susceptíveis de serem imputadas à PTC”* entende-se que, no caso de dúvidas, a análise da viabilidade deverá implicar a deslocação ao terreno para

verificação das condições *in loco*. Nestas situações a PTC não pode argumentar, por exemplo, que a sua resposta depende da correcção ou existência de informação de cadastro disponibilizada pelas beneficiárias.

De resto, o facto de existirem pedidos simultâneos de análise de viabilidade para os mesmos troços ou, quando a informação sobre ocupação estiver na *Extranet*, o facto de não ser disponibilizada, pelas beneficiárias, informação de cadastro ou essa informação ser disponibilizada com incorrecções, são situações que podem justificar legitimamente a ausência de responsabilidade da PTC na resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade e que venha a revelar-se errada, conforme referido a respeito das observações da SGC.

O facto de se impor à PTC, além da atribuição de uma compensação, o dever de sanar a situação através da identificação de alternativas sem custos para a beneficiária resulta de não ser legítimo que a beneficiária incorra num custo adicional (pagamento de um novo serviço, além do pagamento do serviço inicial de análise de viabilidade), por um erro que não é da sua responsabilidade, mas sim da responsabilidade da PTC. Neste caso, este princípio sobrepõe-se, naturalmente, ao princípio da orientação dos preços para os custos e do direito que assiste à PTC de ser remunerada pelos serviços que presta.

Assim, nos casos em que a PTC dá uma resposta positiva a um pedido de viabilidade de ocupação remetido por uma beneficiária e, posteriormente, se conclua que a resposta era incorrecta, ou que das informações da *Extranet* decorra incorrectamente essa viabilidade, salvo situações em que demonstre perante a beneficiária e o ICP-ANACOM a ausência da sua responsabilidade, a PTC deve introduzir na ORAC a obrigatoriedade de pagar uma compensação de 200 euros à beneficiária.

Nas situações supra, a PTC deverá também indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de inexistência de condutas no traçado em questão, concordando-se com a proposta da ZON no sentido de não ser necessário a beneficiária submeter à PTC um novo pedido de viabilidade.

Adicionalmente, no caso de as condutas estarem ocupadas com cabos mortos da PTC inviabilizando a instalação deverá igualmente a PTC removê-los no prazo previsto na ORAC e a expensas próprias, e permitir a utilização (ocupação) pela beneficiária das condutas às quais foi dada viabilidade,

No caso de resposta negativa a um pedido de análise de viabilidade de ocupação, a PTC deverá fundamentar a inviabilidade de ocupação no(s) troço(s) de conduta em causa perante a beneficiária, podendo o ICP-ANACOM efectuar acções de fiscalização, a pedido e caso considere justificado. Caso se comprove que a resposta negativa era incorrecta, deve a PTC pagar a compensação de 200 euros à beneficiária, pelos prejuízos causados, nomeadamente pelo impedimento causado à beneficiária em instalar, com maior celeridade, os cabos nos troços em causa.

Caso, nomeadamente, a percentagem de respostas inviáveis da PTC a pedidos da beneficiária o justifique, o ICP-ANACOM poderá desencadear fiscalizações no terreno no sentido de confirmar (ou não) essas inviabilidades.

Sem prejuízo, dada a complexidade no apuramento de responsabilidades relativas a uma eventual imprecisão na informação disponível sobre ocupação de condutas através da *Extranet*, o ICP-ANACOM recomenda desde já a todas as partes, PTC e beneficiárias, que contribuam activamente entre si, no sentido de que a informação de ocupação de condutas disponível através da *Extranet* seja a mais actualizada e verídica possível.

Tendo em conta o entendimento exposto, altera-se o ponto D7 do SPD do seguinte modo:

D 7. Nos casos em que a PTC dê uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade que venha a revelar-se errada ou que das informações da *Extranet* decorra incorrectamente essa viabilidade, salvo situações em que demonstre perante a beneficiária e o ICP-ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a PTC introduzir na ORAC a obrigatoriedade de:

- (a) pagar uma compensação de 200 euros à beneficiária e, cumulativamente;
- (b) indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de inexistência de condutas no traçado em questão, não sendo necessário a beneficiária submeter um novo pedido de viabilidade;
- (c) remover os cabos, no prazo previsto na ORAC e a expensas próprias, e permitir a utilização (ocupação) pela beneficiária das condutas às quais foi dada viabilidade, no caso de as condutas estarem ocupadas com cabos mortos da PTC inviabilizando a instalação.

E acrescenta-se o seguinte elemento decisional:

No caso de resposta negativa a um pedido de análise de viabilidade de ocupação, a PTC deverá fundamentar a inviabilidade de ocupação no(s) troço(s) de conduta em causa perante a beneficiária, podendo o ICP-ANACOM efectuar acções de fiscalização, a pedido e caso considere justificado. Caso se comprove que a resposta negativa era incorrecta, deve a PTC pagar a compensação de 200 euros à beneficiária.

2.2. Âmbito da ORAC

2.2.1. Acesso a postes

D 8. A PTC deve incluir na ORAC, no prazo de 20 dias úteis, todas as condições técnicas e económicas aplicáveis ao acesso a postes, designadamente para a instalação de cabos. A sua fundamentação detalhada deve ser remetida ao ICP-ANACOM no mesmo prazo.

A Oni concorda com este ponto do SPD e a Sonaecom acolhe com agrado as deliberações relativas ao acesso a postes.

A APRITEL considera que a inclusão do acesso a postes na ORAC (e as infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo), constitui uma medida de alcance extremamente positiva. A APRITEL aproveitou esta oportunidade para dar conta de algumas preocupações sobre esta matéria, referindo que a oferta comercial do serviço de postes da PTC:

- (a) Sofreu uma alteração que, segundo aquela Associação, tem um impacto substancial, do ponto de vista económico, para os OPS: anteriormente, a unidade de tarifação era o poste e, em 2008, a PTC informou os OPS, que a unidade de tarifação passaria a ser o apoio de poste – na prática, a PTC passaria a cobrar por cada cabo instalado em poste.
- (b) Não contempla determinados prazos (e.g. prazo de resposta a pedidos de informação) nem qualquer tipo de compensação por incumprimento.
- (c) É caracterizada por uma assimetria de obrigações entre a PTC e as beneficiárias com uma desresponsabilização da PTC e riscos desproporcionais para as beneficiárias e ainda pelo desajuste dos procedimentos e regras práticas do seu funcionamento diário (fase de instalação, intervenção correctiva nos cabos, etc.).
- (d) Contempla pedidos de informação, o que não é razoável por se estar perante uma infra-estrutura que é visível, ao contrário do que acontece com as condutas.

A Vodafone considera que o ICP-ANACOM vem, finalmente, assegurar o cumprimento do disposto na Lei n.º 5/2004 onde os postes são incluídos como uma das infra-estruturas às quais deve ser fornecido acesso, acrescentando também que a proposta de recomendação da Comissão Europeia sobre RNG inclui os postes, a par das condutas e sub-condutas a contemplar nas infra-estruturas a aceder. Não obstante a existência de uma oferta comercial da PTC a Vodafone informa que não lhe foi possível, até à data, obter qualquer acordo no que respeita a aspectos básicos de qualquer serviço prestado tal como prazos de fornecimento, prazos de informação, parâmetros de qualidade de serviço e pagamento de compensações por incumprimento⁵⁶. Para a Vodafone, a passagem aérea de cabos e fibras ópticas através de postes⁵⁷ consiste numa forma de implementação de redes alternativa, ou complementar, à passagem por condutas subterrâneas, utilizada principalmente em zonas de menor densidade populacional.

A Vodafone defende que o acesso regulado a postes é um complemento necessário e que devia estar, desde o início, incluído na ORAC, dado que permite encontrar soluções alternativas e expeditas de resposta em caso de ocupação das condutas e promover a instalação de redes alternativas em locais ou regiões de menor densidade urbana ou em que não existem condutas disponíveis. Assim, a Vodafone defende que todo o

⁵⁶ A Vodafone refere que a ausência de prazos de resposta ou de compensações por incumprimento, as obrigações desproporcionais para a PTC e para a beneficiária e o total e completo desajuste dos procedimentos e regras práticas do funcionamento diário da oferta de acesso a postes (fase de instalação, intervenção correctiva nos cabos) são algumas das características da actual oferta comercial da PTC que devem forçosamente ter uma resposta cabal por parte do ICP-ANACOM e da própria PTC nesta inclusão na ORAC.

⁵⁷ Que, segundo a Vodafone, inclui também o acesso a infra-estruturas aplicadas em fachadas de casas e edifícios em particular para a ligação ao segmento final da rede de acesso ao cliente.

enquadramento e obrigações aplicáveis às condutas e as previstas no presente SPD devem-se aplicar também, obrigatoriamente, ao acesso a postes.

Assim, a Vodafone entende que o acesso a postes e mastros e a outras instalações e locais (onde inclui o acesso a edifícios e às condutas internas dos mesmos) de que a PTC seja proprietária ou a quem a gestão incumbe, deverá ser incluído na ORAC, devendo a informação a disponibilizar contemplar a hierarquia da rede de infra-estruturas, as características técnicas dos seus diversos elementos e, entre outras informações, a sua localização geográfica e lista de edifícios a que os postes façam ligação.

Para a Vodafone, a inclusão da componente de postes na ORAC (enquanto infra-estruturas sujeitas a obrigação de acesso) deverá, naturalmente, ser sujeita precisamente ao mesmo conjunto de obrigações que recaem já sobre o acesso às condutas, designadamente à obrigação de orientação dos preços aos custos⁵⁸ e de cumprimento de um conjunto de parâmetros de qualidade de serviço.

O que, para a Vodafone e em termos gerais, deve ser garantido é a transposição de todas as regras e procedimentos (incluindo os agora definidos no presente SPD) aplicáveis às condutas para os postes, dada a similitude das duas realidades.

Finalmente, a Vodafone considera que o SPD é omissivo quanto à previsão de pronúncia por parte dos beneficiários quanto à oferta que a PTC venha a apresentar, não encontrando qualquer justificação para o tratamento diferenciado desta realidade dado o seu paralelismo com as restantes ofertas de referência, pelo que, considera essencial que tal oferta seja não apenas submetida a audiência prévia das entidades interessadas, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do CPA, como também ao procedimento geral de consulta, previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004⁵⁹.

A ZON considera que a inclusão do acesso a postes na ORAC constitui uma medida de alcance extremamente positivo e que há muito se impunha, atendendo à existência de expressa imposição legal de publicação de uma oferta de acesso a postes, nos termos a definir pelo ICP-ANACOM, e ao facto de a actual oferta comercial da PTC não ter recebido um acolhimento favorável por parte dos operadores e, em particular, da ZON.

Tal como a APRITEL, a ZON identifica vários aspectos que carecem de alteração na oferta comercial do serviço de postes da PTC e, principalmente para além da ausência de prazos, a alteração da unidade de tarifação (do poste para o apoio de poste) que afirma ter um impacto substancial (por tarifar cada cabo instalado num poste), propondo que, não havendo qualquer justificação por via de acréscimo de custos que sustente tal alteração, se mantenha o modelo tarifário anterior.

⁵⁸ Esperando a Vodafone que os preços regulados da futura oferta, no mínimo, não sejam superiores àqueles já existentes.

⁵⁹ Sem prejuízo, a Vodafone saúda a possibilidade de intervenção do ICP-ANACOM quando considere que as condições actualmente oferecidas não são as mais adequadas, realçando que tal intervenção pode e deve ocorrer ainda antes da conclusão do processo que agora propõe – inclusão na ORAC de todas as condições técnicas e económicas aplicáveis ao acesso a postes – mediante queixa de qualquer operador de forma a evitar atrasos e/ou constrangimentos desnecessários que venham a decorrer do procedimento actualmente em curso.

Assim, e de modo a cumprir-se o disposto na LCE, a ZON considera que o ponto D8 (que determina a inclusão na ORAC, num prazo de 20 dias, de condições de acesso a postes) não deve ser acolhido, sem dar a oportunidade às beneficiárias e aos operadores de se pronunciarem sobre os respectivos termos e sem uma prévia definição dos mesmos pelo ICP-ANACOM. Nessa medida, a ZON considera que os termos das condições técnicas, económicas e procedimentais aplicáveis ao acesso a postes, que presidirão à inclusão deste tipo de acesso na ORAC, deverão ser definidos através de deliberação do ICP-ANACOM, com sujeição do respectivo SPD ao procedimento geral de consulta definido na LCE.

A COLT também considera que a inclusão do acesso a postes⁶⁰ na ORAC representa um passo muito importante para a evolução da ORAC. Contudo, por forma a obviar situações pouco claras, sugere que o acesso a postes seja mais concreto, por forma a prevenir-se situações ou interpretações que possam parecer ambíguas.

A Cabovisão reconhece a importância do acesso a postes, quer para extensão das redes de alto débito, quer pela necessidade que a todo o momento pode surgir de recurso aquelas infra-estruturas essenciais, para suportar alterações à rede, designadamente em zonas mais remotas, onde não existem infra-estruturas no subsolo⁶¹. A Cabovisão defende assim ser fundamental uma oferta de acesso aos postes⁶², a incluir na ORAC, pelo que se congratula com a imposição desta obrigação mas considera que o acesso a elementos passivos deve reger-se pelo princípio da equivalência.

A Cabovisão refere que, em Junho 2008, a PTC apresentou-lhe um procedimento para o acesso aos postes – “Serviço de Postes – Procedimento de Gestão de Pedidos” (“PGP”), que alterou substancialmente as condições técnicas e de preços que vigoraram até aquela data. Considerando que a PTC já tem preparado um procedimento, a Cabovisão considera provável que se baseie no mesmo para dar cumprimento a esta deliberação. Com base na experiência que tem de solicitações feitas ao abrigo deste procedimento, a Cabovisão expõe os seguintes comentários sobre o PGP:

- (a) O PGP de acesso a postes não inclui prazos de resposta aos pedidos de informação dos operadores concorrentes, o que prejudica numa primeira fase, a continua progressão de redes de alto débito, para outras localidades, conduzindo à inviabilidade do investimento devido aos atrasos na resposta, os quais permitiram a PTC posicionar-se em primeiro lugar nas localidades alvo com novas ofertas de serviço e, numa segunda fase, pode acarretar a desmobilização da beneficiária, na expansão da rede para a localidade cujas infra-estruturas disponíveis dependiam de traçados de postes da PTC⁶³. A Cabovisão defende,

⁶⁰ E as infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo.

⁶¹ Tendo vindo a ser considerado que o acesso a postes constitui um forte incentivo ao investimento em infra-estrutura própria por parte dos operadores e contribui para promover uma maior certeza e previsibilidade na expansão das redes de alto débito.

⁶² Segundo a Cabovisão, quer por força do que dispõe as Bases da Concessão, quer da LCE, que impõe à PTC um dever de acção concreto e preciso de disponibilização do acesso a estas infra-estruturas.

⁶³ Para a Cabovisão, respostas a pedidos de acesso aos postes em tempo excessivo, não justificado ou não razoável, consubstanciam situações de discriminação e afectação da concorrência nos mercados a jusante. A Cabovisão refere ainda a este respeito que no PGP está previsto um prazo de 25 dias úteis para a PTC responder a um pedido de viabilidade. Após um eventual deferimento do pedido de análise de viabilidade, para o que a PTC não tem um prazo, a beneficiária deverá endereçar à PTC um pedido de acesso e instalação, que será decidido no prazo máximo de 5

assim, que na oferta de acesso a postes sejam definidos prazos de resposta semelhantes aos praticados para as condutas.

- (b) É regra que com um pedido de viabilidade no uso de condutas ao abrigo da ORAC, seja remetido um pedido de uso de postes dentro da mesma localidade e no âmbito do mesmo projecto, de modo a que o mesmo seja economicamente viável. Ou seja, dentro da mesma localidade e do mesmo projecto, está previsto a rede ser suportada em postes e condutas da PTC. Assim, propõe que sempre que haja pedidos de acesso a postes e a condutas de traçados contíguos, caso um dos troços necessite de uma desobstrução (condutas) ou de outra reabilitação (por exemplo, repor poste partido), o prazo de espera para a PTC proceder à intervenção seja aplicado igualmente a ambos. Ou seja, o prazo para efectuar a instalação ao longo de um traçado contíguo, seja de postes, condutas ou ambos, só deve contar a partir do momento em que é obtida viabilidade para a totalidade do traçado e que não exista nenhum impedimento por necessidade de reabilitação⁶⁴.

Em síntese, a Cabovisão considera que a inclusão da oferta de acesso a postes na ORAC, (i) é essencial, mas (ii) tem de ser efectuada de modo a que os termos do acesso aos postes, condutas, restantes infra-estruturas, e demais condições, estejam ajustadas, interligadas e articuladas entre si de forma a não possibilitar comportamentos por parte da PTC que prejudiquem da concorrência no mercado a jusante.

Para a Sonaecom a ausência de regras e procedimentos associados ao acesso a postes é uma das principais insuficiências da ORAC, pelo que acolhe com agrado as presentes deliberações.

A Sonaecom considera que a oferta de acesso a postes deve:

- (a) Contemplar a disponibilização da respectiva informação de cadastro na *Extranet* sem custos adicionais, incluindo informação sobre a capacidade disponível por traçado, nos mesmos moldes a adoptar no âmbito das condutas subterrâneas.
- (b) Incluir PQS e respectivas compensações em termos equivalentes aos definidos para as condutas⁶⁵, na medida em entende não ser justificável qualquer diferença.

Para a Sonaecom, a urgência desta intervenção é justificada pelo comportamento que a PTC tem vindo a assumir a este respeito, no actual quadro de ausência de compensações

dias úteis. Posteriormente, o primeiro agendamento de início de acesso e instalação deverá acontecer entre o 7.º e o 15.º dia útil após a recepção desse pedido. Deste modo, segundo a Cabovisão, facilmente se pode atingir um prazo de 40 dias corridos (o triplo do prazo exigido pelo Decreto-Lei n.º 123/2009), somente no referente a deferimentos por parte da PTC, considerando que é notório o carácter pouco célere e pouco transparente com que a PTC pretendeu dotar este mecanismo de pedidos.

⁶⁴ Para facilitar a identificação dos vários formulários de pedidos relacionados com o mesmo traçado, a Cabovisão propõe que a beneficiária indique no campo “Referência de Pedido Agregado” a mesma referência. Por esta via, considera que a PTC saberá que o pedido efectuado sobre a mesma referência contempla postes e condutas.

⁶⁵ Actualmente entende que são claramente superiores aos previstos na ORAC, o que considera que agrava o impacto do incumprimento dos tempos atingidos pela PTC ao nível de pedidos de informação e viabilidade relativos aos postes.

por atrasos e de desregulamentação dos parâmetros de qualidade de serviço, considerando também que as regras a adoptar no âmbito da D7 se devem alargar ao acesso a postes.

Como ponto prévio, a PTC informa que, em conformidade com a LCE, já estabeleceu acordos com os operadores para a prestação da oferta de acesso a postes e encontra-se a negociar com outros as condições desta oferta, não se justificando a sua transformação numa oferta de referência e a sua integração em outra oferta com natureza distinta, em termos de especificidades técnicas, de segurança e dos processos associados.

Por outro lado, a PTC menciona que na decisão referente às obrigações a impor no âmbito do mercado 4, o ICP-ANACOM não se pronunciou sobre a necessidade de os termos e condições do acesso aos postes da PTC terem que constar de uma oferta de referência (i.e., numa oferta regulada), daqui tendo a PTC concluído que o ICP-ANACOM considerava que os acordos comerciais estabelecidos nesta matéria garantiam as obrigações de acesso decorrentes do quadro legal em vigor e que apenas interviria pontualmente e se fosse necessário. A PTC manifesta, assim, alguma surpresa ao constatar que o ICP-ANACOM pretende agora ver incluída na ORAC uma oferta de referência de acesso a postes, que em qualquer caso tem características diferentes da ORAC como atrás referido.

Sem prejuízo do exposto, a PTC defende que, a ser imposta uma oferta de referência de acesso a postes, então tal oferta deveria ser autónoma e independente da ORAC⁶⁶ por razões que se prendem com:

- (a) O âmbito – segundo a PTC, o âmbito da ORAC estava bem definido conforme os conceitos vertidos na oferta: i.e., o âmbito da ORAC circunscreve-se a condutas e infra-estrutura associada, em que o conceito de infra-estrutura exclui postes, implicando a inclusão da oferta de acesso a postes na ORAC alterações de fundo na oferta, provocando também uma alteração profunda nos seus alicerces.
- (b) Condições distintivas – Com a inclusão da oferta de acesso a postes na ORAC, a PTC entende que o ICP-ANACOM desconsidera as próprias condições desta última oferta e as especificidades da oferta de acesso a postes que a distingue da ORAC, no que respeita à informação, análise de viabilidade, adequações de infra-estrutura, acesso e instalação, intervenções e cadastro, ao que acrescem, segundo a PTC, as particularidades e exigências mais acentuadas ao nível do acesso a postes para efeito de instalação e intervenções e que podem originar problemas acrescidos de segurança e perigo de acidentes graves para as pessoas que efectuem tarefas neste âmbito; por outro lado e segundo a PTC, existem municípios que estão a exigir a eliminação de traçados de postes e transferência dos cabos e equipamentos neles suportados para traçados subterrâneos (condutas e infra-estrutura associada), por motivos que se pretendem com questões urbanísticas, ambientais e da qualidade dos espaços públicos.

⁶⁶ Porque, segundo a PTC, as características distintas associadas a cada uma das ofertas tornaria uma oferta conjunta extremamente complexa e indutora de interpretações potencialmente ambíguas.

- (c) Grau de replicabilidade – A PTC refere que a construção de um traçado de condutas é muito onerosa quando comparada com um traçado equivalente de postes, o que leva a concluir que é substancialmente mais fácil para uma beneficiária replicar um traçado de postes com base em infra-estrutura própria quando comparado com a construção de traçados de condutas e infra-estrutura associada.
- (d) Gestão de complexidade das ofertas – para a PTC, o nível de complexidade da ORAC já é elevado, tendo vindo a aumentar ao longo do seu ciclo de vida, nomeadamente decorrente da automatização dos seus procedimentos⁶⁷.
- (e) Flexibilidade para alterações das duas ofertas – a PTC refere que a inclusão da oferta de postes na ORAC teria como efeito uma complexidade não gerível e criaria constrangimentos relevantes à sua evolução futura, o que seria contrário aos objectivos do ICP-ANACOM.

Em conclusão, e sem prejuízo para o referido inicialmente, a PTC informa que está disponível para equacionar a preparação da oferta de postes, autónoma de qualquer outra oferta, com uma estrutura equiparada à de uma oferta de referência, nomeadamente com a inclusão de níveis de serviço.

Regista-se a concordância dos OPS com a inclusão na ORAC das condições técnicas e económicas do acesso a postes.

Releva-se que a possibilidade de regulação do acesso a postes foi anteriormente ponderada pelo ICP-ANACOM tendo-se, contudo, concluído em 2004 que face à inexistência de litígios referentes a situações de acesso a postes e mastros, a mesma não se justificava.

A este respeito, considerando as respostas dos OPS ao SPD e, especificamente, sobre a actual oferta comercial da PTC de acesso aos postes, não há razões para que seja considerado surpreendente que o ICP-ANACOM pretenda “*agora ver incluída na ORAC uma oferta de referência de acesso a postes*”, como a PTC refere. Como se depreende das mesmas respostas, os acordos que a PTC estabeleceu com os operadores para a prestação da oferta de acesso a postes não serão do agrado destes, pelo menos num conjunto alargado de matérias, pelo que se justifica a intervenção do ICP-ANACOM numa matéria cujo acesso se encontra previsto em diplomas legais, entre os quais a Lei n.º 5/2004⁶⁸ e o Decreto-Lei n.º 123/2009⁶⁹.

Apesar de, dada a sua natureza distinta, a infra-estrutura postes se reger por regras distintas das infra-estruturas subterrâneas, o ICP-ANACOM entende que ambas são complementares por forma a assegurar a continuidade de traçados. Neste sentido, a sua inclusão numa oferta de referência regulada é justificada. Assinale-se que, de qualquer modo, o importante não é a inclusão, ou não, das condições aplicáveis ao acesso a

⁶⁷ E quanto mais complexa uma oferta se torna mais difícil é a sua gestão operacional e a sua evolução.

⁶⁸ Vide artigo 26.º.

⁶⁹ Poste é uma infra-estrutura apta ao alojamento de redes de comunicações electrónicas cujo acesso está previsto no âmbito deste Diploma.

postes na ORAC. É a sua inclusão numa oferta de referência, pública, transparente e regulada. Aceitam-se os argumentos da PTC de que a inclusão da oferta de acesso a postes na ORAC poderá aumentar a complexidade e instabilidade da ORAC.

O ICP-ANACOM considera no entanto que a oferta de referência de acesso a postes deve ter uma estrutura adequada a uma oferta desse tipo, nomeadamente com a inclusão de níveis de serviço e de compensações por incumprimento desses níveis de serviço, devendo também incorporar os mesmos princípios gerais adoptados na ORAC, como sejam o direito e responsabilidade de instalação por parte das beneficiárias, devendo as diferenças relativamente à ORAC ser devida e detalhadamente justificadas com base em razões técnicas, económicas ou operacionais.

A análise das condições técnicas e económicas aplicáveis ao acesso a postes e respectiva fundamentação será efectuada autonomamente pelo ICP-ANACOM, o qual terá em conta os comentários agora efectuados e os que lhe sejam entretanto remetidos. Com efeito, o facto de se impor a publicação da oferta é, precisamente, para dar oportunidade aos interessados de se pronunciarem antes de o ICP-ANACOM efectuar um eventual sentido provável de deliberação sobre as condições específicas da oferta. Obviamente que, caso existam condições nessa oferta que o ICP-ANACOM considere deverem ser alteradas, publicará um sentido provável de deliberação o qual será, nos termos da Lei n.º 5/2004, submetido ao procedimento geral de consulta e, nos termos do CPA, submetido à audiência prévia dos interessados.

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM regista desde já as preocupações transmitidas pelos OPS, designadamente sobre infra-estruturas abrangidas, informação de cadastro, procedimentos, preços e regimes de tarifação, prazos e compensações por incumprimento e regime de responsabilidades a aplicar no tocante ao acesso a postes.

Tendo em conta a data de aprovação da decisão final alarga-se o prazo de publicação da oferta para 30 dias úteis.

Sem prejuízo de no âmbito da decisão sobre análise, definição de mercado, avaliação de PMS e imposição de obrigações relativas ao mercado de fornecimento grossista de acesso físico à infra-estrutura de rede num local fixo, não ter sido imposta uma obrigação específica de publicação de uma oferta de referência de acesso a postes, releva-se que nos termos do n.º 4 do artigo 26.º da Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro, a concessionária deve disponibilizar uma oferta de acesso a postes, da qual devem constar as condições de acesso e utilização, nos termos a definir pelo ICP-ANACOM.

Tendo em conta o entendimento exposto, altera-se o ponto D8 do SPD:

D 8. A PTC deve publicar, no prazo de 30 dias úteis a contar da notificação da presente deliberação, uma oferta de referência de acesso a postes, incluindo todas as condições procedimentais, técnicas e económicas aplicáveis, designadamente para a instalação de cabos, e considerando os princípios gerais adoptados na ORAC. A sua fundamentação detalhada deve ser remetida ao ICP-ANACOM no mesmo prazo, justificando os desvios face ao previsto na ORAC.

2.2.2. Acesso às CV multi-operador

D 9. Deve ser eliminada da ORAC a referência à inelegibilidade, no âmbito daquela oferta, dos túneis de cabo das centrais da PTC, devendo assim ser incluídos no âmbito da ORAC a CVP da PTC de acesso ao edifício de central e o ramal de acesso a esse edifício.

A Oni concorda com este ponto.

A Vodafone considera que esta medida é positiva e informou que está neste momento a aguardar uma autorização camarária num local da zona metropolitana de Lisboa para contornar o acesso da CV do túnel de cabos da central da PTC, o que será ultrapassado com a presente medida.

A PTC não concorda com este ponto do SPD atendendo ao que refere ser o comportamento de vários operadores ao nível da instalação de cabos no âmbito da ORALL e da ORAC. Em particular, a PTC refere que se têm verificado várias situações de utilização abusiva e reiterada das calhas técnicas da PTC para suporte de cabos, por parte dos operadores, mesmo não sendo tais trabalhos permitidos pela ORALL⁷⁰. A PTC refere que estas situações denotam uma actuação irresponsável e incorrecta por parte dos operadores ou entidades por estes subcontratadas que, à revelia de todos os processos instituídos, passam indevidamente cabos em calhas da PTC sem qualquer autorização, colocando, tal actuação, em risco pessoas e bens.

Já no que se refere especificamente à instalação de cabos por parte dos operadores nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC, alerta para os seguintes aspectos, críticos para a segurança das redes e serviços de comunicações:

- (a) Os túneis de cabos são elementos da rede da PTC muito sensíveis, porque concentram num único ponto todos os cabos (de cobre e de fibra óptica) que atendem uma determinada zona, incluindo os cabos de interligação, as RNG e os serviços críticos que a PTC tem de assegurar.
- (b) Nas centrais mais antigas existem inúmeros cabos “tipo TPC” em funcionamento, que pelas suas características (cobre com isolamento a papel e revestimento a chumbo) deverão ser particularmente protegidos atendendo a que qualquer manuseamento indevido poderá provocar com facilidade um conjunto de avarias de difícil reparação⁷¹.
- (c) Os pontos de entrada nos túneis de cabos têm espelhos estanques (placas de chumbo na maioria dos furos), para protecção contra inundações e corta-fogo, sendo necessário, ao passar um novo cabo, furar as referidas placas, passar o cabo e terminá-lo com manga termo retráctil e material isolante, tarefas que

⁷⁰ Existem, inclusivamente, segundo a PTC, situações, em que a utilização indevida das calhas colocou em risco a sua própria estabilidade (conforme exemplos concretos apresentados pela PTC no âmbito da resposta ao SPD relativo à ORALL).

⁷¹ A PTC menciona que é frequente encontrar, nos túneis de central, cabos desta natureza de 2.400 pares, pelo que uma avaria num cabo desta capacidade é fortemente penalizadora para a PTC bem como para os restantes operadores com serviços suportados na mesma infra-estrutura.

devem ser convenientemente executadas para não porem em causa a integridade da rede.

Como tal, a PTC considera de todo inaceitável que seja permitido aos operadores a instalação de cabos por técnicos seus, ou sob a sua responsabilidade, nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC, opondo-se à inclusão na ORAC, das CV de acesso aos edifícios de central e dos ramais de acesso a esses edifícios⁷².

Em suma, a PTC considera que os túneis de cabo de acesso às centrais da PTC devem manter-se como infra-estrutura não elegível no âmbito da ORAC, propondo, adicionalmente, clarificar o conceito “túnel de cabos” nos seguintes termos: *“infra-estrutura de acesso exclusivo a uma central da PTC para acomodação de cabos de comunicações electrónicas que, regra geral, ligam CV ou condutas instaladas na via pública à área do repartidor no interior da central. As CV e troços de condutas de acesso directo e exclusivo ao túnel de cabos fazem parte integrante deste”*.

Em linha com o que se defendeu no âmbito da decisão de 17.02.2010 sobre alterações à ORALL, sobre o comentário da PTC, reconhece-se que os túneis de cabos são elementos que revestem alguma sensibilidade na sua rede, tal como o são as suas condutas. Não obstante, na decisão supra-referida o ICP-ANACOM já determinou que a PTC deve 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.

A este respeito assinala-se que há que assegurar um compromisso razoável entre a segurança da rede do operador histórico e a eficiência e o custo de acesso a essa mesma rede, que permita uma maior equivalência nas condições de concorrência. A este respeito note-se, por exemplo que a sensibilidade das condutas não impediu que os beneficiários tenham vindo, através de técnicos próprios ou subcontratados – técnicos estes que, assinale-se, são devidamente credenciados e na maior parte dos casos pertencem às mesmas empresas subcontratadas pela própria PTC –, a instalar cabos nas condutas da PTC, sem qualquer incidente (grave ou não) reportado.

Quanto à eventual existência de pessoal não credenciado a utilizar as condutas da PTC, o ICP-ANACOM irá acompanhar devidamente estas situações, que causam algumas preocupações, sendo imprescindível que esta Autoridade tenha conhecimento cabal de toda a informação sobre estes casos. Sem prejuízo, na eventualidade de vir a existir algum problema os responsáveis terão de ressarcir a PTC dos prejuízos causados, constituindo este facto um incentivo suficientemente forte para efectuarem uma intervenção cuidada e responsável. Assinale-se ainda a este respeito que, nos termos da ORAC, está previsto que a beneficiária *“obriga-se a contratar e manter permanentemente actualizado um seguro de responsabilidade civil que cubra eventuais danos provocados quer pelos meios instalados quer pelas pessoas ao seu serviço”*.

Assim, os aspectos críticos mencionados pela PTC relacionados com a segurança da rede, relacionados com a instalação de cabos nos túneis de cabo de acesso às centrais,

⁷² Ou seja, a PTC defende que, dada a sua especificidade e as questões de segurança associadas, qualquer instalação de cabos nos túneis de acesso aos seus edifícios de central deve ser realizada exclusivamente pelas suas equipas técnicas, tal como ocorre, por exemplo, no serviço de transporte de sinal definido na ORALL.

podem ser salvaguardados através da certificação adequada dos instaladores e supervisão ou acompanhamento adequado, este último aliás já previsto no âmbito da ORAC.

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

D 9. Deve ser eliminada na ORAC a referência à inelegibilidade, no âmbito daquela oferta, dos túneis de cabo das centrais da PTC, devendo assim ser incluídos no âmbito da ORAC a CV da PTC de acesso ao edifício de central e o ramal de acesso a esse edifício.

2.2.3. Acesso a infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para aéreo

D 10. As infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo (postes) realizadas usando tubos de subida devem ser integradas na oferta de acesso a postes.

A Oni, a Vodafone e a ZON concordam explicitamente com este ponto, referindo mesmo a ZON a inclusão no âmbito da ORAC das infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo, que constitui no seu entender uma medida de alcance extremamente positivo e que há muito se impunha.

A Vodafone entende, porém, que deve ser também definido que, nos casos em que uma beneficiária pretende prolongar uma conduta que termina num ramal de acesso a edifícios, a solução de transição deverá passar pela construção de uma CV, pela própria PTC e a expensas suas, num período não superior a um mês, na base desse poste.

A SGC referiu que o entendimento actual da PTC é de que os tubos de subida em parede não fazem parte da oferta e devem por isso as beneficiárias instalar um tubo próprio, realizando a interligação desse mesmo tubo ao acesso subterrâneo da PTC, através de uma ligação independente, estando as beneficiárias obrigadas a construir vala para interligar o novo tubo de queda ao acesso subterrâneo PTC, o que acarretaria custos elevadíssimos, um impacto ambiental relevante e um atraso sensível no desenvolvimento das redes, dada a necessidade de licenciamentos municipais para a implementação destas soluções. Assim, a SGC entende ser benéfico para a minimização dos trabalhos de construção civil, a partilha, sempre que possível, dos tubos de subida existentes e, caso não seja possível (por inexistência de espaço disponível nos mesmos), pelo menos a partilha dos acessos subterrâneos e respectivos pontos de interligação aos tubos de subida considerando que o SPD é pouco claro quanto à infra-estrutura em causa.

A PTC não concorda com a integração na oferta de acesso a postes, dos tubos de subida utilizados na transição de infra-estruturas subterrâneas para aéreas enquanto tubos com espaço disponível para instalação de cabos pelas beneficiárias.

No entanto, já concorda com a descrição dos procedimentos operacionais e regras técnicas que as beneficiárias terão de observar na construção dos tubos de subida a postes da PTC.

Segundo a PTC, não faz sentido a inclusão daquelas infra-estruturas na oferta de acesso a postes dado que os tubos de subida:

- (a) Estão associados, regra geral, aos cabos que neles são instalados e a sua secção é dimensionada para o propósito de conter os cabos projectados para os mesmos, pelo que não têm, por este motivo e regra geral, espaço disponível para partilha.
- (b) Não parecem ter relevância do ponto de vista económico atendendo aos custos mínimos associados a instalação do tubo de subida, metálico ou de plástico, por parte de qualquer beneficiária.
- (c) Não estão registados nos sistemas de cadastro da PTC pelo que a sua gestão seria sempre impossível na prática.

No caso da ORAC, a PTC defende a tipificação dos ramais de acesso, entre os quais os ramais de acesso a tubos de subida a postes, os quais terminam na base do tubo de subida propriamente dito. Assim, sempre que uma beneficiária pretenda uma transição de condutas para postes, a PTC propõe que solicite o acesso ao ramal de acesso ao tubo de subida a postes, na ORAC, e indique um ponto de entrada na oferta de acesso a postes. Quanto à análise de viabilidade conjunta ORAC e postes, a PTC refere que poderá estudar procedimentos para dar resposta simultânea aos mesmos.

Em conclusão, a PTC considera que *“as infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo (postes) realizadas usando tubos de subida”* não devem ser partilhadas, sendo a sua construção da responsabilidade das beneficiárias e tendo as mesmas que observar os procedimentos e as normas técnicas previstas na oferta de acesso a postes. Não obstante, a PTC afirma compreender a importância de se possibilitar a apresentação de pedidos simultâneos e estar disponível para estudar procedimentos que visem facilitar a resposta em simultâneo a pedidos de análise de viabilidade colocados no âmbito da ORAC e da oferta de acesso a postes.

O ICP-ANACOM não reconhece fundamentação nem a necessidade/adequabilidade de se impor à PTC a obrigação de construir uma CV, a expensas suas e num período não superior a um mês, na base de um poste, nos casos em que uma beneficiária pretende prolongar uma conduta que termina num ramal de acesso a edifícios, pelo que não se acolhe a proposta da Vodafone.

Sem prejuízo de se reconhecer, tal como referido no SPD, que as infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para aéreo são de reduzida capacidade, e dados os argumentos apresentados pela PTC, principalmente de que os tubos de subida estão *“associados, regra geral, aos cabos que neles são instalados e a sua secção é dimensionada para o propósito de conter os cabos projectados para os mesmos, pelo que não têm, por este motivo e regra geral, espaço disponível para partilha”*, o ICP-ANACOM entende que se deve dar resposta às preocupações dos interessados, prevendo o acesso a tubos de subida da PTC sempre que nos mesmos haja capacidade disponível, e assegurando, sempre que possível, a continuidade de um dado traçado, através do acesso ao ramal de acesso ao tubo de subida a postes (quer para tubos de subida da PTC, quer para tubos de subida das beneficiárias em postes da PTC). Para tal,

a PTC deve também prever na ORAC e/ou na oferta de referência de acesso a postes, um serviço de análise de viabilidade conjunta de acesso a condutas e postes.

Em todo o caso, de molde a prever situações em que não seja possível o acesso aos tubos de subida da PTC, o ICP-ANACOM entende que é importante que seja pelo menos assegurado às beneficiárias um acesso de transição da conduta para acesso aéreo, sem o qual de facto não poderá existir a continuidade nas suas redes, devendo a PTC definir, na oferta de referência de acesso a postes, os procedimentos operacionais e as regras técnicas a que as beneficiárias têm de observar na construção dos tubos de subida a postes da PTC. Isto sem prejuízo das eventuais dificuldades (no âmbito municipal, por questões ambientais, etc.) de instalação de elementos de rede (tubos, postes) das beneficiárias.

Assim, deve a PTC:

- (a) prever o acesso a tubos de subida da PTC, sempre que haja nos mesmos capacidade disponível;
- (b) definir, na oferta de referência de acesso a postes, os procedimentos operacionais e as regras técnicas a que as beneficiárias têm de observar na construção dos tubos de subida a postes da PTC;
- (c) incluir, na ORAC, um serviço de acesso ao ramal de acesso ao tubo de subida a postes, sempre que uma beneficiária pretenda uma transição de condutas para postes (quer para tubos de subida da PTC, quer para tubos de subida das beneficiárias em postes da PTC);
- (d) prever na ORAC e/ou na oferta de referência de acesso a postes, um serviço de análise de viabilidade conjunta de acesso a condutas e postes.

Assim, **tudo visto e ponderado, ajusta-se o disposto no ponto D 10 do SPD do seguinte modo:**

D 10. A PTC deve definir as condições aplicáveis na transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo (postes) usando tubos de subida, devendo, especificamente:

- (a) **prever o acesso a tubos de subida da PTC, sempre que haja nos mesmos capacidade disponível;**
- (b) **definir, na oferta de referência de acesso a postes, os procedimentos operacionais e as regras técnicas a que as beneficiárias têm de observar na construção dos tubos de subida a postes da PTC;**
- (c) **incluir, na ORAC, um serviço de acesso ao ramal de acesso ao tubo de subida a postes, sempre que uma beneficiária pretenda uma transição de condutas para postes (quer para tubos de subida da PTC, quer para tubos de subida das beneficiárias em postes da PTC);**

(d) incluir na ORAC e/ou na oferta de referência de acesso a postes, um serviço de análise de viabilidade conjunta ORAC e postes.

2.3. Informação sobre condutas e infra-estrutura associada da PTC

2.3.1. Impressão automática das plantas pelas beneficiárias

D 11. A PTC deve introduzir na ORAC uma compensação diária de 50 euros, por cada dia adicional de indisponibilização das plantas.

A Oni, a Sonaecom e a ZON⁷³ concordam com o exposto no ponto D11 do SPD.

A Vodafone considera que esta medida vem preencher, ainda que parcialmente, uma lacuna existente desde a introdução da *Extranet*, visto que já por diversas vezes se deparou com a indisponibilidade da aplicação, quer após solicitação de plantas, quer antes mesmo de o fazer (no próprio acesso à aplicação). Nos casos em que tal aconteceu não houve, segundo aquele operador, nem uma previsão fidedigna de resolução do problema por parte da PTC nem, por outro lado, qualquer compensação pelo atraso ao qual a Vodafone foi totalmente alheia.

Embora concorde plenamente com o princípio subjacente, a Vodafone ressalva que esta medida deverá ser aplicada sempre que a *Extranet* esteja inacessível, antes e após a solicitação de plantas pelas beneficiárias, e que deve existir uma diferenciação na compensação a aplicar pela inacessibilidade da *Extranet*, dado que os distritos na *Extranet* têm preços anuais distintos, sugerindo que o valor de 50 euros por dia corresponda à compensação para os distritos de menor preço anual⁷⁴.

A Vodafone considera (caso a compensação proposta se destine a evitar a utilização indevida da informação que terá sido entregue pelas beneficiárias à PTC por motivos concorrenciais) que, por uma questão de proporcionalidade, a compensação não se deverá confundir com um mero atraso que causa constrangimentos (como seria o caso em D4) mas reflectir, adicionalmente, um valor bastante mais elevado e dissuasor de tal prática. Finalmente, a Vodafone considera que deverá igualmente ficar consagrada a diferenciação entre a informação que é dada de forma completa através da *Extranet* (e correspondente preço e condições contratuais) e a informação que carece de demais tratamento por parte das beneficiárias, não apenas ao nível das condutas como também ao nível do acesso a postes e demais infra-estruturas.

A PTC considera excessiva a introdução na ORAC de compensações de 50 euros por dia útil atendendo ao facto de essa compensação estar associada ao incumprimento de um prazo de resposta de um dia útil.

A PTC reitera, a este respeito, o seu entendimento de que as reduções dos prazos devem ser sustentadas em ganhos efectivos de eficácia e que, neste caso, “a dupla penalização” de 50 euros por dia e a redução de 5 dias úteis para 1 dia útil, para além do facto de o

⁷³ Notando a ZON que a mesma se encontra em linha com a proposta que remeteu ao ICP-ANACOM.

⁷⁴ E propondo que o valor da compensação para os restantes distritos seja função dos preços anuais que lhes são aplicáveis.

nível de serviço respeitar a 100% das ocorrências, não é razoável. Assim, a PTC discorda desta compensação e propõe que este prazo seja de 5 dias úteis para 95% das ocorrências.

Adicionalmente, referindo o que está previsto no manual da *Extranet* e que faz parte da oferta ORAC – “O período semanal de disponibilidade do Serviço é o seguinte: das 8 horas de 2ª feira até às 24 horas de Sábado” e “As actividades de manutenção serão realizadas preferencialmente durante sábado ao longo do dia por um período máximo de 6 horas” –, considera que fora dos períodos de disponibilidade eventuais incumprimentos dos níveis de serviço não devem ser contabilizados para efeito de apuramento de indicadores, nem tão pouco para pagamento de eventuais compensações por incumprimento de níveis de serviço.

De futuro, e após a concretização da última fase de automatização da *Extranet*, a PTC defende que poderão ser equacionadas alterações aos níveis de serviço existentes de forma sustentada nos ganhos obtidos com tais alterações. Por outro lado, faz notar que a *Extranet* não limita o número de solicitações de plantas, podendo, em caso hipotético de sobrecarga de pedidos, existir indisponibilidade, falha ou colapso do sistema, sem que tal situação, no seu entender, seja imputável à PTC. Neste caso, considera que os pedidos em causa não devem contar para apuramento de níveis de serviço, nem tão pouco para pagar eventuais compensações.

Em primeiro lugar, o ICP-ANACOM releva que a redução do prazo de disponibilização de plantas com os traçados das condutas, de 5 dias úteis para 1 dia útil, prende-se com o facto de essa disponibilização, desde 01.11.2008, ter passado a ser efectuada através de uma *Extranet* e não em papel, incorporando assim os ganhos de eficácia decorrentes da automatização do processo.

Acresce que foi a própria PTC a incluir, no manual de utilização da *Extranet*, o objectivo de um dia útil para disponibilizar os ficheiros na área de cada beneficiária, após a confirmação da geração de plantas pelo utilizador, pelo que não se compreende que venha agora solicitar que o mesmo prazo passe a ser de 5 dias úteis (para 95% das ocorrências). Quanto à percentagem de ocorrências, o ICP-ANACOM definiu-a, e fundamentou-a, em 2006 como sendo de 100%, e não equaciona a sua revisão nesta sede. Também a PTC, no manual de utilização da *Extranet*, não associou qualquer condicionalismo ao cumprimento daquele prazo objectivo.

Neste contexto, o ICP-ANACOM entende que uma demora superior a 1 dia útil na disponibilização das plantas solicitadas pelo beneficiário da ORAC é injustificável, pelo que reitera que deve ser prevista uma compensação por cada dia adicional de indisponibilização das plantas com os traçados de conduta.

O ICP-ANACOM entende que o valor da compensação de 50 euros diários, por atraso na disponibilização de cada planta de traçados de conduta gerada em qualquer distrito, é um valor adequado e representa um compromisso razoável para a PTC e para as beneficiárias da ORAC. Não se justifica portanto uma diferenciação no valor das penalizações em função do distrito, ao contrário da proposta avançada pela Vodafone, até porque não há evidências de incumprimentos diferenciados por região.

É óbvio que, em linha com a argumentação da PTC, fora dos períodos de disponibilidade eventuais incumprimentos dos níveis de serviço não sejam contabilizados para efeito de apuramento de indicadores, nem tão pouco para pagamento de eventuais compensações por incumprimento de níveis de serviço.

Por último, não é clara a hipótese mencionada pela Vodafone de a compensação agora proposta se poder destinar a evitar a utilização indevida da informação que terá sido entregue pelas beneficiárias à PTC por motivos concorrenciais, o que justificaria uma compensação bastante mais elevada e dissuasora de tal prática. Como parece explícito, tal compensação é aplicada no caso de atrasos, por parte da PTC, na disponibilização de plantas.

A *Extranet* deve ser dimensionada para um número razoável de solicitações de plantas, pelo que, apenas em casos extraordinários de sobrecarga de pedidos, devidamente fundamentados, pode admitir-se uma indisponibilidade, falha ou colapso do sistema, sem que tal situação seja imputável à PTC. Neste caso, os pedidos em causa não devem contar para apuramento de níveis de serviço, nem tão pouco para pagar eventuais compensações.

Tudo visto e ponderado, ajusta-se o disposto no ponto D 11 do SPD:

D 11. A PTC deve introduzir na ORAC uma compensação diária de 50 euros, por cada dia adicional de indisponibilização das plantas geradas.

D 12. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 20 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre as actividades que executa e os respectivos tempos de referência, entre o momento da geração de plantas por parte do utilizador e o momento em que os ficheiros são disponibilizados na área de cada beneficiária, explicando detalhadamente a necessidade de intervenção “*off-line*” e a não permissão para impressão automática das plantas aquando da sua consulta.

A Oni concorda com este ponto. No entanto, considera que deve ser definido um prazo para a disponibilização dos mapas ou, desejavelmente, a possibilidade de impressão automática das plantas pelas beneficiárias.

Para a APRITEL, tendo em conta que a PTC pode obter e consultar um registo relativo às impressões, não lhe parece razoável que questões de confidencialidade sejam invocadas no que respeita a impressão automática das plantas pelas beneficiárias. Segundo a APRITEL, a impressão automática das plantas sem intervenção da PTC, constitui uma medida fundamental para que a PTC não utilize, em benefício próprio, a informação que as beneficiárias pretendem obter.

A Vodafone, usando a mesma linha de raciocínio supra relativa à APRITEL, adita que esta questão afigura-se particularmente sensível no quadro actual em que a PTC é simultaneamente um actor grossista e retalhista no mercado. Adicionalmente, a Vodafone defende ser questionável qualquer referência à necessidade de confidencialidade da informação constante das plantas dada a autorização “contratualmente” dada, por via da ORAC, aos beneficiários para a utilizarem. Por

outro lado, entende não serem sequer comparáveis os cenários de potencial utilização indevida da informação que, no contexto da relação entre as PTC e as beneficiárias, poderão aproveitar, respectivamente, à primeira ou às segundas, não antevendo que tipo de utilização dessa informação justificaria a protecção concedida no atraso para a impressão das plantas, por oposição aos potenciais prejuízos já referidos na utilização indevida da informação dada pelas beneficiárias.

Segundo a Cabovisão, a situação actual⁷⁵ resulta na necessidade de transpor sistematicamente os traçados para as bases cartográficas de projecto, de forma quase manual e mais sujeita a erros, por exemplo, na numeração das CV. Este método de trabalho é, segundo a Cabovisão, pouco eficiente e pouco desenvolvido face ao que o *software* actualmente permite, propondo que a informação seja disponibilizada em formato vectorial georeferenciado com toda a informação necessária associada a cada objecto (conduta e CV).

A ZON, considerando que a PTC pode obter e consultar um registo relativo às impressões, não considera razoável a invocação de questões de confidencialidade como impedimento a que possa ser assegurada a impressão automática de plantas com a localização de condutas, propondo que prevaleça o interesse das beneficiárias, uma vez que a impressão automática das plantas sem intervenção da PTC constitui uma medida fundamental para que a própria PTC não utilize, em benefício próprio, nomeadamente ao nível do retalho, a informação sobre o traçado da eventual expansão da rede das beneficiárias. Neste contexto, solicita que o ICP-ANACOM imponha à PTC a obrigação de facultar a impressão automática de plantas.

A Sonaecom não compreende que não se imponha, desde logo, a obrigação de *download* imediato das plantas. Para a Sonaecom, a necessidade de tarefas *off line* apenas pode ser justificada por uma ineficiência do processo a qual deve ser eliminada e não é justificada, pelo que solicita a revisão do proposto.

A PTC, no que toca à justificação dos processos internos associados à disponibilização das plantas, informou estar a efectuar desenvolvimentos para melhorar o nível de automatismo da *Extranet*, prevendo a sua concretização a curto-prazo. As preocupações com eventuais intervenções humanas no processo deixarão, segundo a PTC, em princípio de existir.

Nesta matéria existe uma convergência de posições por parte dos OPS e da PTC no sentido de aumentar o nível de automatismo da *Extranet* e eliminar as intervenções humanas no processo. Ainda assim, e face à informação prestada pela PTC de que se encontra a efectuar desenvolvimentos para melhorar o nível de automatismo da *Extranet*, prevendo a sua concretização a curto-prazo, entende-se que a PTC deve informar o ICP-ANACOM sobre os prazos e alcance associado a esses desenvolvimentos.

⁷⁵ Disponibilização da informação em cartas PDF.

Tendo em conta a data de aprovação da decisão final, alarga-se o prazo previsto no SPD para 30 dias úteis, pelo que se **adapta o disposto no ponto D 12 do SPD do seguinte modo:**

D 12. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 30 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre os desenvolvimentos que se encontra a efectuar para melhorar o nível de automatismo da *Extranet* e o respectivo prazo indicativo para a sua concretização, identificando o impacte que tais desenvolvimentos terão a nível da possibilidade de impressão automática e imediata das plantas aquando da sua consulta, explicando detalhadamente eventuais intervenções “*off-line*” que a condicionem.

2.3.2. Informação cartográfica em formato vectorial

D 13. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 20 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre os motivos que levam a não disponibilizar a informação cartográfica em formato vectorial.

A Oni concorda com este ponto.

A APRITEL, a Vodafone e a ZON consideram que a disponibilização da informação geográfica em formato vectorial é a forma mais eficiente de trabalhar com plantas e uma mais-valia fundamental face às plantas em formato *pdf*, pelo potencial acrescido de utilização e manuseamento, reduzindo a margem de erro e aumentando a qualidade do projecto, conferindo maior rapidez e precisão a todo o processo, incluindo a actualização cadastral, através de *software* adequado, pelo que acolhem com agrado a análise que o ICP-ANACOM se propõe realizar sobre esta matéria.

A Vodafone acrescenta que, sendo possível a adopção de um formato que traz inegáveis vantagens face a outro formato alternativo, não entende a possibilidade de ser mantida a utilização do menos eficiente e, pelo mesmo motivo, também não entende a concessão de um novo prazo para que a PTC se pronuncie sobre uma questão que existe e está delimitada à data deste documento, considerando a mesma inútil dada a oportunidade agora concedida para o efeito, pelo que estando assegurada a pronúncia da PTC, o presente SPD deveria indicar a obrigação de disponibilização de informação cartográfica em formato vectorial, de forma a evitar o prolongamento da situação e em consonância com o princípio da economia processual.

A Cabovisão também concorda com a disponibilização de um ficheiro em formato vectorial georeferenciado com toda a informação necessária associada a cada objecto conduta e CV, salientando que há apenas que salvaguardar que a georeferenciação das infra-estruturas tenha uma precisão mínima⁷⁶. Propõe a Cabovisão que, caso esta precisão não possa ser assegurada, seja enviado o ficheiro *pdf* com cartografia de referência sem prejuízo do envio em formato vectorial sem cartografia. A adopção desta alternativa evita, segundo este operador, o problema da cartografia e das questões de

⁷⁶ Recomendando que o valor máximo de erro na posição das CV e respectivas condutas seja de 2 metros.

direitos de autor que lhes estão associadas, uma vez que a georeferenciação dos objectos prescinde da necessidade de ter uma base cartográfica como referência. Além disso, o envio da informação em formato vectorial e associada a objectos permitiria, também segundo a Cabovisão, automatizar os pedidos de viabilidade, de acesso e posterior envio de cadastro, com vantagens para a PTC e para as beneficiárias.

A Sonaecom não compreende que não se imponha a disponibilização de informação em formato vectorial, porque afirma que as empresas subcontratadas pela PTC já manuseiam esta informação no formato requerido, não existindo fundamentação para que o mesmo não suceda com as beneficiárias. Segundo a Sonaecom, todas as beneficiárias têm de ter os seus próprios sistemas de georeferenciação, pelo que o problema da apropriação de informação do sistema da PTC não se coloca. Adicionalmente, menciona que a informação georeferenciada de rede da PTC é já hoje disponibilizada nos ficheiros *pdf* e também existem mecanismos legais que permitem precaver situações de utilização indevida da informação, pelo que entende que se deve impor desde já a obrigatoriedade de disponibilização da informação cadastral em formato vectorial.

A PTC não tem comentários.

O ICP-ANACOM reconhece que a utilização de informação cartográfica em formato vectorial (como por exemplo *shape* file) permite uma edição, verificação e correcção dos objectos vectoriais de uma forma mais eficiente, dando a esse mapa uma precisão e actualidade muito superiores aos mapas disponibilizados apenas em formato *pdf*, facilitando também a actualização dos cadastros. No entanto, não se deve perder de vista que o propósito principal da informação de plantas é identificar os troços de condutas e caixas de visita e suportar os pedidos de análise de viabilidade e não a alimentação dos sistemas de informação das beneficiárias.

Deste modo, não parece razoável, por exemplo, impor à PTC que a informação vectorial sobre a posição das CV e das respectivas condutas tenha um erro máximo de 2 metros, conforme proposto pela Cabovisão, se tal implicar alterações significativas nos seus sistemas.

Ainda assim, o ICP-ANACOM continua a entender necessário conhecer os motivos que levam a PTC a não disponibilizar às beneficiárias da ORAC a informação cartográfica em formato vectorial.

O comentário da Vodafone de que não entende a concessão de um novo prazo para que a PTC se pronuncie sobre uma questão que existe e está delimitada à data deste documento, tendo a Vodafone considerado que a pronúncia da PTC foi já assegurada, não colhe. Com efeito, não se identifica em que dados se baseia a Vodafone para inferir que a PTC já se pronunciou sobre os motivos que a levam a não disponibilizar a informação cartográfica em formato vectorial, nem o ICP-ANACOM possui elementos que permitam a imposição (ou não) dessa disponibilização no momento presente.

Em todo o caso, refira-se que em França, a France Télécom disponibiliza aos operadores alternativos ficheiros com informação de traçado de condutas em formato vectorial.

Tudo visto e ponderado, ajusta-se o disposto no ponto D 13 do SPD aumentando o prazo para a PTC informar o ICP-ANACOM de 20 para 30 dias úteis:

D 13. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 30 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre os motivos que levam a não disponibilizar a informação cartográfica em formato vectorial.

2.4. SI ORAC

D 14. O ICP-ANACOM recomenda que a PTC e as beneficiárias da ORAC cooperem no sentido de se estabelecer no curto prazo um sistema de informações (SI ORAC) que permita o tratamento automático dos pedidos e das respostas, tornando mais céleres os processos da ORAC.

A Oni concorda com o princípio de cooperação preconizado no SPD, alertando, no entanto, para as dificuldades que tem encontrado em processos anteriores de negociação directa com a PTC e que acabaram por ser mal sucedidos, pelo que sugere a participação de um representante do ICP-ANACOM no grupo de trabalho a constituir como forma de garantir o sucesso das negociações. A Oni considera ainda útil a definição de regras comuns a adoptar pelas partes no tratamento da informação cadastral e considera que deverá existir uma uniformização nas regras e formatos de informação cadastral entre a ORAC e o Sistema de Informação Centralizado (SIC) previsto pelo Decreto-Lei n.º 123/2009.

A Vodafone apoia toda e qualquer medida que facilite a introdução de rapidez e robustez no processo ORAC e nesse sentido defende que o desenvolvimento de um sistema SI ORAC deve ser uma prioridade da PTC e das beneficiárias. Tal facilitará, segundo a Vodafone, todo o processo, desde a obtenção inicial de informação, passando pela instalação, até ao controlo da facturação. A Vodafone ressalva, contudo, que tal sistema deverá necessariamente passar pela cooperação entre a PTC e os OPS interessados sob pena de a PTC poder definir e implementar um sistema em que os OPS não se revêm e que no limite não conseguem traduzir, dadas as especificidades da sua realidade interna e dos seus próprios sistemas de informação. Para evitar que tal aconteça a Vodafone sugere a constituição de um Grupo de Trabalho cuja primeira reunião propõe tenha lugar até 15 dias após a publicação da decisão final e a conclusão dos trabalhos se verifique até 2 meses após essa primeira reunião.

A Vodafone sugere que:

- (a) Se retirem quaisquer conceitos vagos e indeterminados do SPD para evitar qualquer margem de interpretação sobre o que se deve entender por “curto prazo”, propondo que tal formulação seja substituída por 3 meses.

- (b) Seja salvaguardado que todos os prazos de implementação, actualização e qualquer outra modificação das funcionalidades do SI ORAC passem pelo grupo de trabalho de desenvolvimento e mereçam o acordo por maioria dos seus membros.
- (c) O número de acessos de cada beneficiária e/ou de entidades por si contratadas não esteja limitado dado que, ao verificar-se tal limitação, está indirectamente a limitar-se o volume de pedidos e em consequência a actividade da beneficiária no que respeita à ORAC⁷⁷.

A Cabovisão considera que apenas há que normalizar um formato coerente⁷⁸ para que a informação associada aos objectos de infra-estruturas civis de suporte às rede de telecomunicações (condutas, CV, ramais de acesso a edifícios, postes e fachadas, etc.) possa circular entre a PTC e as beneficiárias e vice-versa. Tal iria, segundo a Cabovisão, abrir portas à possibilidade de automatização dos processos de licenciamento por parte das beneficiárias e, da parte da PTC, na automatização da parte burocrática do tratamento dos processos de licenciamento.

A Sonaecom considera que a evolução do SI ORAC deve passar pela expansão das funcionalidades da *Extranet*, considerando que a mera proposta de um entendimento entre os operadores é insuficiente, na medida em que a proposta de SI ORAC que a PTC tem vindo a comunicar às beneficiárias não dispõe das funcionalidades a que o regulador alude e que é essencial que sejam implementadas. Neste contexto, solicita que o ICP-ANACOM reveja esta proposta no sentido de impor um prazo concreto (não superior a 6 meses), para a disponibilização da totalidade das funcionalidades associadas à utilização da ORAC pelas beneficiárias num interface automático e integrado⁷⁹.

A PTC informou que procedeu a desenvolvimentos das interfaces electrónicas para troca de informação com as beneficiárias, com vista a melhorar a eficácia da prestação deste serviço, estando a comunicar às beneficiárias as referidas interfaces, tendo desde 05.03.2010 (data de publicação da versão 3.0 da ORAC), passado a disponibilizar aos

⁷⁷ A Vodafone esclarece que o sentido da sua proposta de aumento do número de utilizadores por beneficiário é, a seu ver, auto-explicativo, uma vez que a possibilidade de acesso à informação relevante para o desenvolvimento da sua actividade por mais utilizadores terá resultados inequívocos na eficiência do seu trabalho. A Vodafone afirma ser sensível à priorização dos assuntos e das medidas tomadas pelo ICP-ANACOM. Não obstante, entende que o adiamento da medida proposta apenas pode ser considerada fundamentada caso se verificasse uma desproporcionalidade entre os custos na implementação da referida medida e os seus benefícios – questão que, de toda a forma, não é tratada no presente SPD nem acredita que se verifique.

⁷⁸ Segundo a Cabovisão, o formato a definir para esta informação vectorial e respectivos objectos, deveria ser adoptada pelo menos a nível nacional, viabilizando a criação de ferramentas de optimização de projecto por *software*. Nesta parte, este operador considera que a moderação do ICP-ANACOM entre a PTC e as beneficiárias pode ser bastante positiva. A Cabovisão considera que a materialização deste formato poderia ser, por exemplo, em *Shape File* (.shp) ou *AutoCAD Map* (.dwg) ou *Spatial Data File* (.sdf). A Cabovisão informa estar disponível para colaborar na definição de estruturas de dados e de ficheiros, com o objectivo de permitir a tramitação em formato vectorial dos traçados de infra-estruturas civis de suporte às redes de telecomunicações e, também, de vir a permitir a automatização no preenchimento de pedidos.

⁷⁹ A este respeito, a Sonaecom refere que, no âmbito da ORALL, os sistemas de informação que deveriam estar em vigor desde o final de 2003, ainda não se encontram completos, existindo processos que são obrigados a passar para processo manual. Esta situação demonstra, no entender daquele operador, que, sem uma exaustividade na identificação das funcionalidades a inserir, bem como sem a definição de datas concretas, com penalizações pelo seu incumprimento, este tipo de obrigações arrastam-se ao longo dos anos sem qualquer punição.

beneficiários, interfaces electrónicas (baseadas em ficheiros estruturados, API e ETF), para transferências de pedidos e de respostas associados aos serviços de análise de viabilidade, de acesso e instalação e de cadastro, tendo sido assegurado um período transitório de 4 meses em que as referidas interfaces coexistiriam com os actuais formulários e findo o qual, o atendimento através de formulários seria descontinuado.

A PTC informou o ICP-ANACOM em 01.07.2010 que só na fase final do período de transição (que terminou em 04.07.2010) é que as beneficiárias vieram a manifestar interesse no agendamento de testes das referidas interfaces electrónicas, pelo que alargou o período transitório por mais 4 meses, tendo informado as beneficiárias, e contemplado o alargamento desse período transitório na ORAC v3.1 de 05.07.2010.

Este ponto do SPD não trata directamente da *Extranet*, mas sim de um sistema de tratamento automático dos pedidos e das respostas, não sendo por isso aplicáveis os comentários relacionados com a uniformização nas regras e formatos de informação cadastral entre a base de dados da ORAC e o Sistema de Informação Centralizado (SIC).

O ICP-ANACOM concorda com a Vodafone de que a definição de um sistema que permita o tratamento automático dos pedidos e das respostas deve passar pela *“cooperação entre a PTC e os OPS interessados sob pena de a PTC poder definir e implementar um sistema em que os OPS não se revêem e que no limite não conseguem traduzir, dadas as especificidades da sua realidade interna e dos seus próprios sistemas de informação”*. Neste contexto, a APRITEL enquanto associação representativa das empresas de comunicações electrónicas (incluindo a PTC), onde em geral, se incluem os beneficiários da ORAC, poderá constituir um fórum adequado para a discussão das matérias relacionadas com a implementação do sistema supra-referido. Assim, criam-se à partida, num fórum multilateral melhores condições para o sucesso do processo, salientando-se o comentário da Oni sobre as *“dificuldades que tem encontrado em processos anteriores de negociação directa com a PTC e que acabaram por ser mal sucedidos”*.

Considera-se útil a proposta da Vodafone de se retirar *“quaisquer conceitos vagos e indeterminados do SPD para evitar qualquer margem de interpretação sobre o que se deve entender por ‘curto prazo’*”. Já em relação às restantes propostas da Vodafone, parece excessivo e desadequado estar-se a definir que toda e qualquer modificação ou actualização das funcionalidades do SI ORAC passe pelo *“grupo de trabalho de desenvolvimento”* e mereça *“o acordo por maioria dos seus membros”*.

Em todo o caso, conforme se referiu atrás, a PTC já disponibilizou desde 06.03.2010, interfaces electrónicas (baseadas em ficheiros estruturados) para transferências de pedidos e de respostas associados aos serviços de análise de viabilidade, de acesso e instalação e de cadastro, e previu um período de transição de 4 meses de coexistência com os actuais formulários. Dado que a PTC informou o ICP-ANACOM que apenas na fase final do período transitório (que terminou em 04.07.2010) é que as beneficiárias vieram a manifestar interesse no agendamento de testes com as referidas interfaces electrónicas, tendo a PTC alargado o período de transição por mais 4 meses (vide

ORAC v3.1 de 05.07.2010), recomenda-se que as beneficiárias da ORAC cooperem com a PTC no sentido de testarem as referidas interfaces.

Entende-se que a disponibilização das interfaces supra-referidas é útil no sentido de otimizar e automatizar os processos relativos à ORAC (análises de viabilidade, instalação e cadastro), tornando-os mais ágeis e dando-lhes uma maior eficácia, a qual não é permitida através da utilização de formulários em papel.

Ainda assim, considera-se que poderá haver cooperação neste ponto no sentido de se poder melhorar o sistema desenvolvido pela PTC, pelo que se recomenda que a PTC analise eventuais sugestões que lhe sejam endereçadas pela APRITEL ou por beneficiários da ORAC, individualmente, no prazo de dois meses contabilizados após a notificação da presente deliberação.

Relativamente ao aumento do número de acessos preconizado pela Vodafone considera-se que os argumentos apresentados não são de molde a alterar o referido no SPD. Note-se que outros beneficiários intensivos da ORAC não têm tido problemas com esta limitação no número de acessos, cuja expansão poderá ter custos associados. Assim, caso se venha a registar um aumento generalizado do número de pedidos de informação, de viabilidade e de instalação, o ICP-ANACOM analisará a necessidade de aumento do número de utilizadores por beneficiária, tendo também por base informação mais concreta.

Tudo visto e ponderado, **altera-se este ponto do seguinte modo:**

D 14. O ICP-ANACOM recomenda que a PTC tenha em conta eventuais sugestões que a APRITEL ou que beneficiários da ORAC individualmente lhe façam chegar sobre o SI ORAC, e, se as não aceitar, o faça fundamentadamente, em resposta àquela(s) entidade(s), com conhecimento ao ICP-ANACOM. Tais sugestões devem ser remetidas no prazo de dois meses contabilizados após a notificação da deliberação.

2.5. Informação de cadastro a remeter pela beneficiária

D 15. A PTC deve introduzir na ORAC o objectivo de 10 dias úteis, após recepção de informação das beneficiárias, para actualização da informação sobre o cadastro de ocupação de condutas na *Extranet* aplicável a 100% dos casos.

A Oni concorda com este ponto.

A APRITEL, a ZON e a Sonaecom⁸⁰ consideram positiva a introdução na ORAC de um prazo objectivo para actualização do cadastro. No entanto, estas três entidades em conjunto com a Vodafone⁸¹ entendem que os 10 dias úteis propostos poderão revelar-se um prazo excessivo, tendo em conta as alterações que agora vão ser implementadas e o

⁸⁰ Apesar de a Sonaecom se referir a este ponto como sendo D16, o ICP-ANACOM assume que se tratou de um pequeno lapso, pretendendo a Sonaecom referir-se a D15.

⁸¹ Que considera que a actualização do cadastro por parte da PTC assume uma importância vital, sendo a base de todo e qualquer processo ORAC.

aumento da sua importância, nomeadamente em relação à informação de ocupação nas “áreas C”, sugerindo que a actualização seja realizada no prazo de 5 dias úteis.

A Oni concordando com o princípio da adopção de regras comuns para a informação de cadastro releva a necessidade de harmonização com o SIC previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009.

A APRITEL e a ZON defendem que a aceitação de informação de cadastro pela PTC não deve estar condicionada ao cumprimento integral da referida recomendação, que não faz parte da ORAC.

A Sonaecom entende que a existência da “*Recomendação para elaboração da informação de cadastro*” é importante e que deveria ser incluída na ORAC, embora considere que (i) as exigências de informação não devam ser superiores à informação disponibilizada pela PTC ao nível da viabilidade, o que refere não acontecer na recomendação⁸² e que (ii) não deve ter efeitos retroactivos. Segundo a Sonaecom, a PTC, está, por via da recomendação (nos seus moldes actuais), a passar para as beneficiárias o ónus de efectuarem o cadastro detalhado da rede de condutas da própria PTC (com o pormenor adicional de as beneficiárias estarem, na prática, a ter o custo associado e a pagar por esse trabalho, por via dos preços da ORAC que lhes são cobrados).

Também para a Vodafone, não fazendo parte da ORAC, a presente recomendação apenas poderia ser vinculativa para cada beneficiário mediante acordo entre as partes, rejeitando qualquer possibilidade de alterações unilaterais das referidas regras que poderiam resultar em dificuldades acrescidas na conclusão do ciclo. Assim, para a Vodafone, deverá ficar consagrado de forma expressa na ORAC que qualquer “recomendação” que venha a ser proposta pela PTC que não mereça o acordo da totalidade das beneficiárias da ORAC, não deve ser justificação para a não actualização (com o correspondente atraso) da informação disponível na *Extranet*. Outra medida que a Vodafone considera ser “bastante simples” para evitar que a PTC invoque a não recepção da informação passa pela obrigação da PTC acusar a recepção da informação (através de e-mail, por exemplo) e, paralelamente, nessa comunicação informar a atribuição de um número sequencial e unívoco que permita situar o cadastro inequivocamente.

No entender da Vodafone a falta de actualização da *Extranet* não se deve confundir com falhas na informação sobre a viabilidade, pelo que propõe que sejam previstas compensações diferentes para cada um dos casos, admitindo que se possa apenas aplicar uma das compensações (a mais elevada) nos casos em que as duas compensações fossem aplicadas (e.g. falha nas informações sobre viabilidade decorrentes de falta de actualização da *Extranet*).

A COLT pretende ver esclarecida a inclusão futura na ORAC da recomendação para elaboração da informação de cadastro avançada pela PTC, uma vez que entende que se correrá o risco de perder informação preciosa.

⁸² Informa, por exemplo, que na viabilidade a PTC não fornece informação sobre espelhos de caixas, exigindo-a posteriormente no envio da informação de cadastro.

A PTC, por questões de reciprocidade entre o levantamento e registo do cadastro e a actividade de validação e registo, defende um prazo de 30 dias úteis para o atendimento, validação e registo de cadastros válidos equivalente ao existente para o levantamento e elaboração de cadastro.

A PTC não considera razoável que lhe seja imposto o que não é exigido às beneficiárias às quais é conferido um prazo de 30 dias de calendário para elaboração e entrega à PTC da informação actualizada do cadastro de ocupação das condutas, sendo que, no seu entender, as tarefas das beneficiárias no cumprimento deste objectivo são menos complexas, dado que podem recolher tal informação à medida que decorrem os trabalhos de ocupação. Adicionalmente, a PTC informa que tem de validar as peças recebidas, interpretá-las, avaliar a sua coerência, eventualmente confirmá-las no local de implantação ou esclarecê-las com a respectiva beneficiária e isto referente à totalidade dos cadastros (100%) de todas as beneficiárias e nalguns casos com ocorrência simultânea de solicitações de atendimento e registo de cadastro, pelo que considera inaceitável a introdução do prazo contemplado no SPD inferior ao aplicável às beneficiárias, defendendo o estabelecimento de um prazo mais alargado (30 dias úteis), excluindo os tempos consumidos no eventual processo de esclarecimento de pormenores ou de rectificação ou complemento de informações entre a PTC e a respectiva beneficiária.

Foram apresentados a respeito deste ponto dois comentários de natureza distinta:

- (a) Por um lado, comentários em relação à “*Recomendação para elaboração da informação de cadastro*”.
- (b) Por outro lado, comentários sobre o ponto deliberativo no SPD relativo à introdução de um prazo de 10 dias úteis na ORAC, para que a PTC actualizasse o cadastro de ocupação, após a recepção do mesmo (remetido pela beneficiária), aplicável a 100% dos casos.

Em relação ao primeiro aspecto, notam-se os diferentes pontos de vista de, por um lado, a APRITEL, a ZON e a Vodafone e, por outro, a Sonaecom. Enquanto os primeiros defendem que a “*Recomendação para elaboração da informação de cadastro*” não deve fazer parte da ORAC (embora reconheçam a utilidade da mesma), o segundo defende que essa recomendação é importante e deve ser incluída na ORAC.

A APRITEL e a ZON defendem que a aceitação de informação de cadastro pela PTC não deve estar condicionada ao cumprimento integral da referida recomendação. No entanto, não identificaram nas respostas ao SPD os aspectos particulares da recomendação que consideram excessivos⁸³.

O entendimento da Sonaecom sobre a PTC estar, por via da recomendação em causa, a passar para as beneficiárias o ónus de efectuarem o cadastro detalhado da rede de condutas da própria PTC, não parece correcto, uma vez que a recomendação incide

⁸³ Sem prejuízo, a ZON deu oportunamente conhecimento ao ICP-ANACOM da referida recomendação (tendo aproveitado para relevar algumas expressões que considerou “equivocas”), tendo o ICP-ANACOM referido no SPD que a mesma não faz parte integrante da ORAC e não reveste um carácter vinculativo para os beneficiários.

apenas sobre as infra-estruturas das beneficiárias instaladas nas condutas e infra-estrutura associada da PTC. Não é exigido ou recomendado que as beneficiárias identifiquem os cabos da PTC instalados.

Não é clara a proposta da Vodafone de prever compensações distintas para falta de actualização da *Extranet* e para falhas na informação sobre a viabilidade. O impacto da falta de actualização da *Extranet* ocorre ao nível da informação sobre a viabilidade (a PTC pode dar resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade não estando a mesma correcta por falha na actualização da *Extranet*). Não é, assim, adequado ou justificado impor duas compensações à PTC, sendo suficiente a compensação aplicável no caso de falhas na informação sobre viabilidade.

Sobre o segundo aspecto atrás mencionado, regista-se a posição da APRITEL, da ZON, da Vodafone e da Sonaecom de propor a redução do prazo em causa neste ponto para 5 dias úteis, enquanto a PTC defende o seu alargamento para 30 dias úteis.

Os argumentos da PTC para justificar o alargamento do prazo não colhem. Segundo a PTC, as actividades que desenvolve são mais complexas do que as desenvolvidas pelas beneficiárias, incluindo a necessidade de validar e registar pedidos, interpretar a informação recebida, avaliar a sua coerência, e eventualmente confirmar no terreno ou pedir esclarecimentos à beneficiária. A ser assim, a ter de efectuar todas essas validações e confirmações julga-se que seria mais eficiente ser a própria PTC a efectuar a recolha do cadastro dos cabos instalados pelas beneficiárias⁸⁴. Por outro lado, a PTC pode, sem prejuízo para uma confirmação e correcção posterior em caso de dúvidas – o que se admite pode ocorrer em situações esporádicas – incluir desde logo a informação recebida no sistema, nunca lhe sendo imputável qualquer responsabilidade por informações erradas dadas com base nessa informação.

O facto de as beneficiárias se atrasarem no envio da sua informação de cadastro prejudica essencialmente as outras beneficiárias que fazem um pedido de viabilidade ao qual a PTC, com base na informação disponível (não actualizada por responsabilidade da primeira beneficiária), dá uma resposta positiva, deslocando a segunda beneficiária recursos para o terreno e verificando que a instalação não é possível. Esta situação será, como referido a propósito da secção 2.12, acompanhada pelo ICP-ANACOM.

Acresce que se a PTC não cumprir o prazo de 10 dias úteis, só haverá problema se uma beneficiária efectuar um pedido de análise de viabilidade e a PTC der uma resposta positiva quando já não existe espaço, na sequência da não introdução na Base de Dados de informação referente a uma anterior instalação de cabos efectuada por uma beneficiária. Ou seja, são vários acontecimentos cuja probabilidade de ocorrência simultânea é muito baixa.

Por outro lado não se considera razoável reduzir o prazo para apenas 5 dias úteis como pretende a APRITEL e alguns OPS face aos trabalhos envolvidos na actualização do cadastro.

⁸⁴ O que poderia, por exemplo, ser feito proactivamente pela própria PTC quando do acompanhamento dos trabalhos da beneficiária (o que revestiria uma maior eficiência a um serviço que não proporciona tanto valor acrescentado e que constitui uma mera supervisão dos trabalhos de instalação).

Tendo em conta o entendimento exposto, e sem prejuízo para o acompanhamento da questão relativa à “Recomendação para elaboração da informação de cadastro”, mantém-se o ponto D15 do SPD:

D 15. A PTC deve introduzir na ORAC o objectivo de 10 dias úteis, após recepção de informação das beneficiárias, para actualização da informação sobre o cadastro de ocupação de condutas na *Extranet* aplicável a 100% dos casos.

2.6. Listas de recusas à passagem de novos cabos por razões técnicas

Sobre este ponto o SPD incentiva as partes a negociarem uma especificação sobre as características técnicas dos cabos e um manual de procedimentos.

A APRITEL, a ZON e a Sonaecom entendem que a existência de uma lista de recusas à passagem de novos cabos por razões técnicas é positiva por (i) facilitar a comunicação entre a PTC e as beneficiárias, (ii) delimitar a invocação de razões técnicas que se afiguram pouco razoáveis e (iii) evitar a apresentação de motivos pouco transparentes.

Assim:

- (a) A ZON entende que para assegurar maior clareza e segurança no relacionamento entre as beneficiárias e a PTC, que concorre com as beneficiárias no retalho, se justifica a imposição à PTC da obrigação de negociar com as beneficiárias uma lista de recusas, integrada na ORAC, sem prejuízo da intervenção do ICP-ANACOM, em caso de litígio, relativamente a fundamentos de recusa não tipificados.
- (b) A APRITEL considera que um outro mecanismo dissuasor de respostas incorrectas de viabilidade por parte da PTC pode passar por um registo fotográfico a acompanhar cada resposta negativa, o qual entende não deverá causar um grande transtorno à PTC dado que o levantamento da viabilidade já deverá ser feito no terreno, tratando-se somente de o documentar.

A PTC considera que a manutenção da informação técnica sobre os cabos e equipamentos da beneficiária é indispensável para a adequada operacionalização e validação das solicitações de acesso, instalação e intervenção nas suas condutas e infraestrutura. A PTC informa ter acordado com as beneficiárias um procedimento para manter a informação de cabos actualizada no portal de operadores, que tem vindo a operacionalizar. Deste modo, este operador defende a formalização desta componente de serviço na oferta, que mais não é que o atendimento, validação e registo da informação de cabos e equipamentos de cada uma das beneficiárias. Assim, propõe que as beneficiárias lhe remetam informação sobre todos os cabos e equipamentos utilizados, com a antecedência mínima de 5 dias úteis face à colocação de pedidos e às operações que os incluam, bem como mantenha essa informação actualizada. Segundo a PTC, os pedidos de análise de viabilidade, acesso e instalação e remoção serão sujeitos a verificação de coerência dos cabos e equipamentos solicitados (cabos, folgas, PL e PE) face à informação constante do catálogo de cabos e equipamentos.

Parece haver interpretações distintas sobre esta secção do SPD. Trata-se da discussão e análise sobre a tipificação, *a priori*, dos cabos a instalar pelos operadores. Não se trata de respostas incorrectas à viabilidade ou da fundamentação para as respostas inviáveis (comentário da APRITEL) ou do envio sistemático de informação por parte das beneficiárias à PTC sobre todos os cabos e equipamentos utilizados, com a antecedência mínima de 5 dias úteis face à colocação de pedidos e às operações que os incluam (conforme comentários da PTC).

O ICP-ANACOM mantém o entendimento de que a especificação sobre novos cabos passíveis de serem utilizados e eventuais restrições à passagem de novos cabos (devido às características físicas dos mesmos) podem ser aditados no Anexo 7 da ORAC, após negociação entre a PTC e as beneficiárias. Deste modo, os operadores saberiam, atempadamente, quais os cabos que podem instalar e, caso pretendessem instalar cabos não previstos, a PTC teria um prazo para informar sobre a adequação, ou não, da inclusão desse tipo de cabo no catálogo definido.

Regista-se, a este propósito, que a PTC acordou e operacionalizou com as beneficiárias um procedimento para manter a informação de cabos actualizada no portal, tendo sido referido no anexo 3 da ORACv3.0, que o catálogo de cabos e equipamentos é disponibilizado na área de acesso restrito de cada beneficiária, o que torna possível a criação/definição de um processo visando a inclusão de novos cabos no catálogo ou a recusa de novos cabos no catálogo⁸⁵.

Em todo o caso, entende-se que não se justifica (tal como consta da versão 3.0 da ORAC) a definição de um prazo para o envio, pelas beneficiárias, de informação sobre cabos face à data de colocação de pedidos, considerando-se que a PTC deve responder fundamentadamente e com celeridade (1 ou 2 dias) após um pedido de viabilidade, de instalação ou de intervenção, sobre uma eventual inadequação de utilização de determinados cabos indicados por estas.

2.7. Extensão do período de reserva

No SPD o ICP-ANACOM informou não ver razões para alterar de momento o actual período de 60 dias de reserva, sem prejuízo de posterior reanálise da questão à luz de dados concretos sobre os prazos de resposta das câmaras municipais e de comentários das beneficiárias.

A Oni sugere que o período de reserva seja automaticamente prolongado, por período igual ao atraso de resposta das câmaras municipais a pedidos de licenciamento de obras, nos casos em que a beneficiária da ORAC tratou diligentemente do pedido de licenciamento junto da câmara municipal.

⁸⁵ A PTC informou o ICP-ANACOM em 05.03.2010 que incluiu na ORACv3.0 condições relativas ao envio pelas beneficiárias de informação sobre os seus cabos e equipamentos (disponibilizando o catálogo de cabos e equipamentos na área de acesso restrito de cada beneficiária) e definiu um procedimento de validação dos mesmos, tendo estipulado um prazo de 5 dias úteis para o envio pelas beneficiárias de informação sobre todos os cabos e equipamentos utilizados face à colocação de pedidos e às operações que os incluam.

A SGC refere que nos casos em que a informação de ocupação consta da *Extranet*, existe um risco elevado de um eventual mecanismo de reserva das infra-estruturas tornar o processo demasiado burocrático, ineficiente e vulnerável a situações abusivas. Para comprovar este facto menciona que o período de licenciamento camarário é extremamente volátil, tendo a SGC chegado a verificar períodos de licenciamento superiores a um ano. Ora, este contexto inviabiliza, no entender da SGC, qualquer mecanismo de controlo baseado no prazo de emissão das licenças, perpetuando reservas que vão impedir o célere desenvolvimento das redes de outros operadores. A SGC defende que a situação ideal para gerir esta dicotomia seria um mecanismo moderador das reservas, que penalizasse de forma clara as situações abusivas. Porém, não antevê um modelo exequível que cumpra estes objectivos, pelo que é da opinião inequívoca que os riscos de um modelo de reservas ultrapassam claramente os seus eventuais benefícios.

Regista-se as posições distintas nos comentários recebidos: por um lado, a SGC a opor-se ao período de reserva; por outro lado, a Oni a sugerir a sua extensão. A inclusão de excepções a uma regra aumenta consideravelmente a sua complexidade, sendo que pode ser difícil avaliar a diligência com que uma beneficiária tratou do pedido de licenciamento junto da câmara municipal para concessão de um prolongamento do período de reserva por um período igual ao atraso de resposta das câmaras a pedidos de licenciamentos de obras. A este propósito releve-se que a SGC informa que as respostas a pedidos de licenciamento chegam a ultrapassar um ano.

A resposta da SGC, não colhe em virtude de esta entidade não especificar em concreto de que molde é que poderia ser efectuada a penalização de situações abusivas nas reservas, tendo inclusivamente questionado a existência de um modelo de reserva de espaço.

O ICP-ANACOM reitera que compete à beneficiária da ORAC submeter o pedido de licenciamento/autorização à autoridade municipal, sendo aquela a responsável pela maior ou menor celeridade com que submete o pedido e realiza eventuais diligências ou insistências junto das câmaras municipais no sentido da obtenção da resposta.

Não obstante, caso se verifique com dados concretos e objectivos que os prazos de resposta das câmaras municipais são, recorrentemente, incompatíveis com o “período de reserva” de 60 dias, o ICP-ANACOM poderá intervir nesta matéria.

2.8. Acompanhamento das intervenções (urgentes e não urgentes) e das intervenções

D 16. A PTC não deve facturar pelo serviço de acompanhamento da intervenção/installação nos casos em que opta por não o efectuar ou, optando por fazê-lo, não comparece no dia e local agendados.

A Oni, a Vodafone e a COLT concordam com esta medida.

A Vodafone propõe, adicionalmente, que se tal facturação acontecer ainda que por lapso da PTC a beneficiária possa suspender o pagamento integral da factura enquanto tal

item não for regularizado, o que considera que desincentiva a PTC a adoptar tal prática ou, no mínimo, assegurar a não existência deste tipo de incorrecções nas facturas. Acrescenta que esta obrigação deverá ser integralmente aplicável a todas as restantes infra-estruturas, nomeadamente, à oferta de acesso a postes.

A Cabovisão⁸⁶ propõe a dispensa do acompanhamento para intervenções urgentes e, em alternativa, que a intervenção possa ser fiscalizada (ou verificada) pela PTC *a posteriori*, comprometendo-se as beneficiárias a regularizar tudo o que estiver indevido relativamente à situação antes da intervenção⁸⁷. Isto porque, segundo a Cabovisão, os intervenientes directos no acesso às infra-estruturas têm de ter certificação ORAC, pelo que têm de estar devidamente habilitados e registados para o fazer, considerando que esta habilitação devia dispensar a necessidade de fiscalização simultânea com a instalação, aumentando por outro lado a responsabilização das beneficiárias.

A Cabovisão propõe ainda que se crie um formulário no âmbito da ORAC destinado a ser rubricado por ambas as partes aquando dos acompanhamentos, considerando que tal iria facilitar a prova de presença no acompanhamento, tanto por parte da PTC como das beneficiárias.

A PTC concorda com o princípio de que serviços não prestados não devem ser facturados.

Regista-se o acolhimento, na generalidade, da proposta do ICP-ANACOM de não se facturar um serviço que na prática não foi prestado.

Não se considera adequada a proposta sugerida pela Vodafone de a beneficiária poder suspender o pagamento integral da factura enquanto não for regularizada a eventual facturação indevida do serviço de acompanhamento das intervenção/installação, nomeadamente face à desproporcionalidade entre os valores em causa (valor indevido e valor correcto a facturar).

Quanto à pretensão da Cabovisão de dispensa do acompanhamento da PTC para intervenções urgentes, o ICP-ANACOM entende que compete à PTC avaliar sobre a necessidade (ou não) desse acompanhamento, em função das características da intervenção e dos recursos que tenha disponíveis, sendo essa prerrogativa uma das características do actual regime de acesso às condutas.

A existência de um formulário, proposta pela Cabovisão, pode facilitar a comprovação de um acompanhamento, sendo que se o formulário estiver assinado, por ambas as partes, é prova de que o acompanhamento foi efectuado.

Assim, sem prejuízo de poder ou não existir acompanhamento pela PTC das intervenções das beneficiárias da ORAC, qualquer tipo de intervenção nas condutas da PTC deve ser notificada à PTC nos moldes previstos na oferta.

⁸⁶ Conforme contributo relativo ao ponto D21 (relativo à definição do prazo-objectivo para o PQS4), tendo-se entendido que o mesmo se enquadra melhor no âmbito deste ponto (D16).

⁸⁷ Para a Cabovisão, por exemplo, um cabo novo colocado no âmbito da resolução de uma intervenção urgente pode ser devidamente regularizado com os respectivos pedidos de viabilidade e acesso, realizados *a posteriori* ou, se não for viável, ser posteriormente substituído numa intervenção programada.

Assim, mantém-se o disposto no ponto D 16 do SPD:

D 16. A PTC não deve facturar pelo serviço de acompanhamento da intervenção/instalação nos casos em que opta por não o efectuar ou, optando por fazê-lo, não comparece no dia e local agendados.

D 17. Caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC para intervenção/instalação a realizar pela beneficiária, e no terreno se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa (caso não exista qualquer impedimento decorrente da não comparência do técnico da PTC).

A Oni concorda com este ponto.

A proposta de a beneficiária poder executar os trabalhos em caso de não comparência do(s) técnicos da PTC, merece o total suporte da Vodafone uma vez que a não comparência de um técnico da PTC num agendamento não deverá nunca inviabilizar a execução do trabalho, desde que seja executado conforme definição prévia. A Vodafone ressalva os casos em que tal execução dependa da presença de técnicos da PTC e, perante um agendamento, se verifique:

- (a) A não comparência do(s) técnico(s) PTC; ou
- (b) A comparência do(s) técnico(s) PTC mas com atraso⁸⁸.

No primeiro caso, a Vodafone entende que deverá haver lugar ao ressarcimento integral dos custos em que incorreu, nomeadamente mas não só, com deslocações. No segundo caso entende que deverão ser aplicadas as compensações previstas e propostas pela Vodafone na resposta ao ponto D25 do SPD. Além das propostas apresentadas, a Vodafone defende que o agendamento subsequente que vier a ser solicitado pela beneficiária, em substituição do agendamento “falhado”, não deverá ser cobrado pela PTC.

A Sonaecom reforça o seu entendimento de que a figura de prazo para “*agendamento da passagem de cabo no traçado escolhido*” não deveria existir, porque as intervenções são efectuadas por funcionários credenciados pela própria PTC, pelo que considera que o argumento da salvaguarda do acesso à infra-estrutura da PTC é desadequado e desproporcional, propondo a substituição da figura de agendamento por uma de notificação com uma antecedência prévia de 48 horas.

A PTC discorda do princípio defendido no SPD, uma vez que a possibilidade de a beneficiária aceder às condutas, sem a devida autorização prévia, seria potenciadora de acesso indevido e não autorizado às condutas por parte das beneficiárias, o que é contrário às condições da ORAC. Assim, propõe como alternativa o princípio segundo o

⁸⁸ A Vodafone assume a ausência do(s) técnico(s) da PTC sempre que, decorridos 30 minutos após a hora agendada estes não compareçam no local (muito embora informe que os seus colaboradores ou subcontratados podem decidir esperar para além desses 30 minutos). Neste sentido a Vodafone requer ao ICP-ANACOM que confirme este entendimento face ao definido.

qual é sempre necessária a obtenção de autorização prévia da PTC para a beneficiária aceder e efectuar trabalhos nas suas condutas e infra-estrutura associada:

- (a) No caso das instalações, defende que antes de iniciar os trabalhos, a beneficiária tenha de contactar a PTC, para agendar e acordar o acompanhamento do acesso e instalação, incluindo a(s) data(s) de início de construção dos PE e, na eventualidade de não existir resposta por parte da PTC, a beneficiária deve solicitar esclarecimentos junto da PTC, ou seja, o acesso e a instalação não devem ser iniciados sem a sua autorização expressa⁸⁹.
- (b) No caso das intervenções, se não existir comparência no local acordado por parte da PTC, defende que a beneficiária deve solicitar esclarecimentos junto da PTC, não devendo, de qualquer forma, o acesso e a intervenção ser iniciados sem a sua autorização expressa.

A PTC refere ainda que as beneficiárias, enquanto clientes da PTC, dispõem de um conjunto de contactos comerciais para obter resposta para os eventuais casos de falta comparência, sendo justamente este o procedimento que propõe para gerir estes casos e não os preconizados pelo ICP-ANACOM.

O ICP-ANACOM continua a entender, mesmo tendo em conta as respostas remetidas, que caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC para uma intervenção e, no terreno, se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendada, a beneficiária não deverá ser prejudicada, sublinhando-se que se tratam de situações que dependem exclusivamente da PTC. Assim, nestes casos, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa, caso não exista qualquer impedimento técnico ou operacional decorrente da não comparência da PTC.

Neste ponto, o ICP-ANACOM refere-se à “*não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado*” (sublinhado nosso). Tal inclui a não comparência do(s) técnico(s) da PTC ou a comparência com atraso. Caso a prática adoptada pela Vodafone (ou outro operador) seja a de aguardar 30 minutos após a hora agendada, não há nada a objectar, não se vendo necessidade de esclarecimento adicional. Será também boa prática, e que se passa a recomendar, que, antes de iniciar quaisquer trabalhos nas infra-estruturas da PTC, e ultrapassada a hora agendada, o técnico da beneficiária contacte a PTC no sentido de informar sobre a não comparência do técnico desta última empresa e de ir iniciar os trabalhos, não sendo necessária qualquer autorização expressa da PTC para iniciá-los.

A possibilidade de ressarcimento dos custos incorridos, nomeadamente com deslocações no caso de não comparência (ao contrário da situação de atraso), suscitada pela Vodafone, não se coloca, uma vez que neste ponto o ICP-ANACOM é claro ao referir que o mesmo é aplicável “*caso não exista qualquer impedimento [aos trabalhos a efectuar pela beneficiária] decorrente da não comparência do técnico da PTC*”. Ou

⁸⁹ A PTC defende também que para viabilizar os acompanhamentos de acesso e instalações e intervenções, por parte da equipa técnica da PTC, a beneficiária (ou uma empresa sua subcontratada) seja obrigada a mantê-la informada, durante o período de instalação ou intervenção, sobre os locais e datas/horas de acesso às condutas e infra-estrutura associada da PTC, para efeito da instalação/ manutenção de cabos e equipamentos da beneficiária.

seja, quando o(s) técnico(s) da beneficiária possa(m) efectuar os trabalhos mesmo na ausência do(s) técnico(s) da PTC, não existe qualquer custo da Vodafone a ressarcir. As situações em que os trabalhos não possam ser efectuados – e, como tal, há um custo de deslocação sem qualquer benefício – são tratadas no ponto D25 do SPD⁹⁰, no qual se irá esclarecer que também é, naturalmente, aplicável às instalações. Nas situações em que existam impedimentos à intervenção, entende-se que não se justifica que o novo agendamento não seja cobrado pela PTC, porque a não comparência já é penalizada de *per se*, através do pagamento de uma compensação.

Não se trata portanto, ao contrário do referido pela PTC, de acesso indevido e não autorizado das beneficiárias às condutas, porque o mesmo, desde que seja executado conforme definição prévia, decorre de um agendamento efectuado previamente com a PTC, a que esta não correspondeu. A alternativa a este procedimento seria também a aplicação das compensações, conforme ponto D25 do SPD, com as quais a PTC também não concorda. Ou seja, para a PTC a única alternativa viável seria a beneficiária solicitar-lhe esclarecimentos e aguardar, sem qualquer penalização para a PTC ou compensação para a beneficiária, mantendo-se desse modo, um incumprimento que prejudica a actividade das beneficiárias e que lhes acarreta custos não recuperáveis. O disposto neste ponto D17 visa precisamente ultrapassar esse incumprimento.

Por outro lado, o ICP-ANACOM reitera que os acompanhamentos constituem consequência lógica e a necessária salvaguarda de se ter permitido às beneficiárias efectuarem as instalações e intervenções nas condutas e infra-estrutura associadas da PTC, pelo que a pretensão da Sonaecom não é acolhida.

Em conclusão, **adita-se ao ponto D17 do SPD, a recomendação de a beneficiária contactar previamente a PTC:**

D 17. Caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC para intervenção/installação a realizar pela beneficiária, e no terreno se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa (se não existir qualquer impedimento decorrente da não comparência do técnico da PTC), recomendando-se que o técnico da beneficiária contacte previamente a PTC.

2.9. Desobstrução de condutas

No SPD foi considerado não ser plausível a definição de um SLA neste domínio uma vez que os orçamentos para desobstrução são elaborados de forma casuística e com um prazo indicativo para execução dos trabalhos.

A APRITEL, a ZON e a Sonaecom consideram que, não obstante os orçamentos para desobstrução de condutas serem elaborados de forma casuística e conterem um prazo indicativo para execução dos trabalhos, deveria estar previsto um SLA (e respectivas

⁹⁰ “Quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendado impeça, de alguma forma, que a beneficiária proceda à intervenção, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).”

compensações) de execução da obra com um prazo (contabilizado desde a data de aceitação do orçamento pela beneficiária) para a sua conclusão, que a Sonaecom considera não dever ser superior a cinco dias. Em alternativa, defende a ZON que poderia ser permitido à beneficiária optar por executar ela própria, a obra de desobstrução (directamente ou recorrendo a empresas certificadas), não devendo ser, segundo a APRITEL, devido, nestes casos, qualquer pagamento (adicional face aos valores orçamentados) pela PTC.

Segundo a Sonaecom, a PTC entende que nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2009⁹¹ os trabalhos destinados à “resolução de desobstruções” devem ser comunicados ao município no dia útil seguinte à sua realização. Refere, no entanto, que em algumas situações, com base no argumento de ser necessário proceder à construção de uma nova conduta de forma a suprir a perda de funcionalidade da que ficou obstruída, a PTC, por diversas vezes, tem recusado a resolução imediata de desobstruções, alegando a necessidade de autorização camarária para a instalação da nova conduta.

A Sonaecom entende que o objectivo da norma prevista no Decreto-Lei n.º 123/2009 é o de resolver rapidamente as situações de avaria e de obstruções que impedem a prestação do serviço aos clientes, o que sucede em qualquer tipo de desobstrução, mesmo quando é necessário um reforço de conduta, pelo que defende que todas as obras necessárias para reparação de avarias/desobstrução de condutas, mesmo as que impliquem nova conduta, devem ser realizadas de imediato, podendo a sua realização ser comunicada ao município no dia útil seguinte.

Assim, a Sonaecom considera que o comportamento da PTC nas situações supra-referidas é abusivo, não existindo justificação para reforços de condutas nesses casos específicos, escudando-se a PTC numa justificação inaceitável face ao texto da lei e cujo único desiderato perceptível é o de atrasar significativamente os trabalhos desenvolvidos pelas beneficiárias, pelo que solicita a intervenção do ICP-ANACOM no sentido de sancionar este comportamento da PTC, considerando indispensável que este aspecto seja reflectido na ORAC.

O ICP-ANACOM mantém o entendimento de que o acesso à infra-estrutura concessionada para instalação de cabos requer competências distintas das necessárias à desobstrução dessa mesma infra-estrutura, pelo que não deverá ser permitido à beneficiária executar obras de desobstrução. Acresce que a manutenção das condutas cabe precisamente à concessionária.

Por outro lado, dado que os orçamentos de desobstrução são elaborados numa forma casuística, e uma vez que o prazo de execução é indicativo ainda que constitua uma referência importante, o ICP-ANACOM entende que não é plausível a definição de um SLA e respectivas compensações. Tal situação também já acontece, por exemplo, no caso das resoluções de estrangulamentos no âmbito da ORALL. Acresce que o número de desobstruções é reduzido⁹².

⁹¹ Na alínea b) do n.º 1, conjugado com o n.º 2, do artigo 7.º.

⁹² O n.º de respostas positivas a pedidos de desobstrução representou no 4.º trimestre de 2009, uma percentagem de apenas 2% face ao n.º de respostas a pedidos de instalação.

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM entende que o prazo para a PTC remeter à beneficiária o orçamento para desobstrução de condutas, deverá constituir-se num SLA e estar sujeito a compensações por incumprimento, sendo esta matéria tratada no ponto D26.

Por fim, em relação às alegações da Sonaecom de que a PTC, em algumas situações de desobstrução alega a necessidade de instalação de novas condutas de forma a suprir a perda da funcionalidade da que ficou obstruída, e, conseqüentemente alegar a necessidade de autorizações camarárias, esclarece-se que a PTC deve seguir nos pedidos das beneficiárias os mesmos procedimentos que segue para si própria e que estão previstos nos termos do n.º 1, do artigo 7.º, do Decreto-Lei nº 123/2009, de 21 de Maio, segundo o qual *“excepcionam-se do regime de comunicação prévia à câmara municipal, as obras para resolução de desobstruções”*, devendo, nestes casos (nos termos do n.º 2 do mesmo artigo), *“a empresa proceder, no dia útil seguinte, à comunicação ao município da realização das obras”*.

2.10. Remoção de cabos

D 18. Deve a PTC incluir um novo campo no formulário referente ao pedido de remoção de cabos que se destina a indicar à PTC se a beneficiária pretende utilizar o espaço ocupado pelos cabos a remover, para instalação posterior, num prazo máximo de 60 dias, devendo a PTC garantir que esse espaço não será utilizado por si ou por outras beneficiárias durante aquele período.

A Oni e a Vodafone concordam com este ponto do SPD.

A PTC concorda com o princípio de que a beneficiária que pretenda remover cabos para instalar outros de igual ou menor secção poderá utilizar o espaço libertado para a finalidade de instalação. Discorda, no entanto, do prazo máximo de 60 dias, propondo, em alternativa, um prazo de 30 dias e que a beneficiária possa colocar um pedido de análise de viabilidade⁹³ para instalação de cabos associado a um pedido de remoção.

Para efeito do procedimento anterior, a beneficiária deve formular o pedido de remoção, obter a sua referência PTC e indicar a referência PTC do pedido remoção no campo de observações do pedido de análise de viabilidade associado. Os textos a incluir nos pedidos de remoção e análise de viabilidade são, respectivamente, “remoção dependente de análise de viabilidade referência beneficiária X” e “Considerar remoção de cabo com a referência da beneficiária Y e referência PTC Z”. Neste caso, o pedido de remoção ficará a aguardar a colocação do pedido de acesso e instalação associado. Note-se, no entanto, que o processo proposto terá de ser adaptado no caso em que a beneficiária acede à *Extranet* e com base na informação dos níveis de ocupação coloca directamente o pedido de acesso e instalação. Neste caso, a beneficiária deverá indicar que pretende instalar cabos por remoção de existentes.

Regista-se a concordância das entidades que responderam a este ponto, relativamente ao princípio defendido pelo ICP-ANACOM, segundo o qual, o espaço ocupado por um

⁹³ Segundo a PTC, a análise de viabilidade será efectuada tendo em consideração o espaço libertado pela remoção podendo, nestas circunstâncias, a instalação de cabos ficar condicionada à viabilidade e execução prévia da remoção.

cabo (por exemplo de pares de cobre) a remover por uma beneficiária deve poder ser utilizado por essa mesma beneficiária para a instalação de um novo cabo (por exemplo de fibra óptica).

O ICP-ANACOM entende que a definição de um prazo máximo de 60 dias, para utilização pela beneficiária do espaço que ficou liberto pela remoção do(s) seu(s) cabo(s) é razoável e adequada para os efeitos supra-referidos, sendo o mesmo que já é aplicável na instalação.

Quanto ao procedimento avançado pela PTC, entende-se que é desnecessariamente complexo e que um determinado pedido de remoção de cabos da beneficiária não deve depender de uma análise de viabilidade, nem ficar a aguardar a colocação de um pedido de acesso e instalação, devendo processar-se nos moldes já definidos na ORAC (vide formulário pedido de remoção constante do anexo 4 da oferta), com a adição de um novo campo indicativo da pretensão da beneficiária em utilizar o espaço ocupado, para instalação posterior. Caso se trate de cabos mortos mantêm-se os prazos previstos na ORAC para a sua remoção.

Nestes termos, **mantém-se o disposto no ponto D18 do SPD:**

D 18. Deve a PTC incluir um novo campo no formulário referente ao pedido de remoção de cabos que se destina a indicar à PTC se a beneficiária pretende utilizar o espaço ocupado pelos cabos a remover, para instalação posterior, num prazo máximo de 60 dias, devendo a PTC garantir que esse espaço não será utilizado por si ou por outras beneficiárias durante aquele período.

2.11. Indicadores de qualidade de serviço

Como comentário geral aos indicadores de qualidade de serviço, a PTC considera que a definição dos prazos para 100% das ocorrências é excessiva, não permitindo a existência de qualquer margem para situações que se afastam dos objectivos definidos e não reflectindo os prazos de respostas ocorridos para a maioria das ocorrências, referindo que basta existir uma ocorrência com prazo anormal para que o prazo máximo assuma esse valor, desconsiderando todos os outros prazos de resposta inferiores.

Assim, segundo a PTC, o cumprimento de prazos para 100% das ocorrências obriga a uma previsibilidade total dos sistemas e dos processos que elimine a variância da sua resposta o que é incompatível com a complexidade dos processos da ORAC caracterizados por um elevado nível de intervenção manual na troca e processamento de informação, pelo que defende que os prazos máximos da ORAC não deverão ser para 100% das ocorrências, mas sim para 95% das ocorrências.

A PTC refere que, com base nos PQS para os respectivos pedidos de análise de viabilidade para os nove primeiros meses de 2009, a resposta para 95% das ocorrências situa-se num intervalo temporal que medeia entre [IIC] [FIC] dias, o que entende ser razoável para um prazo máximo de 15 dias para 95% das melhores ocorrências. Pelo contrário, refere que os prazos máximos para 100% das ocorrências⁹⁴

⁹⁴ Que, para o período em questão, situava-se entre 21 e 67 dias.

reflectem apenas o pior caso, em que, havendo condicionantes (valores em dias de calendários) externas e intervenção manual nos processos, como é o caso presente, corresponde, na generalidade, a lapsos ou situações anormais de tratamento de pedidos.

A PTC considera que as propostas de redução dos prazos máximos devem ser sustentadas em ganhos de eficiência obtidos por via da automatização e optimização de processos, pelo que defende que eventuais alterações dos prazos só deveriam ser discutidas após, e nunca antes, a efectiva operacionalização dos sistemas informáticos e da optimização dos processos, pelo que os níveis de redução deveriam ser compatíveis com os ganhos de eficácia e não ser impostos sem a necessária fundamentação, conforme parece reflectir o SPD⁹⁵. Exceptuando o caso da *Extranet* após a concretização da última fase de automatização da componente de acesso à informação, não é, segundo a PTC, previsível que sejam obtidos os ganhos de eficiência propostos pelo ICP-ANACOM atendendo às actividades humanas envolvidas nos processos que simplesmente não são automatizáveis⁹⁶.

Em resumo, a PTC defende, por um lado, a alteração do universo de ocorrências dos prazos de resposta dos níveis de serviço dos actuais 100% para 95% e, por outro lado, a manutenção dos prazos de resposta até que sejam alcançados, de forma devidamente sustentada, ganhos efectivos de eficácia por via da melhoria de desempenho operacional em actividades que possam ser automatizáveis. Este operador sublinha que estas alterações apenas deverão ser equacionadas após, e nunca antes, a efectiva operacionalização dessas melhorias entre a PTC e a beneficiária, o que envolverá também o desenvolvimento e a realização de testes por parte da beneficiária.

Reitera-se que a definição dos prazos-objectivo da ORAC, para 100% das situações, foi decidida e fundamentada pelo ICP-ANACOM em 2006, não se equacionando na presente decisão a sua revisão.

O facto de o indicador estar definido para 100% das ocorrências assegura que não existem situações arrastadas no tempo e sem controlo, o que no contexto actual da ORAC ganha maior acuidade. Releva-se adicionalmente que os casos que suscitam a preocupação da PTC serão certamente muito poucos, pelo que a verificarem-se não darão certamente lugar a compensações desproporcionadas. Quanto à redução do prazo no caso da resposta a pedidos de informação sobre condutas (redução de 80%), reitera-se o entendimento atrás exposto: trata-se da formalização do prazo indicativo incluído

⁹⁵ A PTC refere que no SPD admite-se (cf. página 17 do SPD) que “..., com o SI ORAC, permitir-se-ia o tratamento automático dos pedidos dos Operadores (e das respostas por parte da PTC), autonomizando-se e tornando-se mais céleres os processos relativos a pedidos de informação, viabilidade de ocupação, instalação e agendamento de intervenções em condutas e o fornecimento de respostas por parte da PTC àqueles pedidos” e na página 27 do SPD “a definição adequada de SLA aos processos ORAC que vão sendo adaptados à existência de uma Extranet é um princípio defendido pelo ICP-ANACOM, que considera nesse contexto benéfica a criação de um SI ORAC, com a definição de SLA adaptados a essa ferramenta”, indicando uma relação causa-efeito entre a implementação dos SI e o aumento da celeridade dos processos, o que pode ser considerado lógico, mas não a proposta de redução dos prazos máximos de resposta e imposição de outros, sem a implementação dos sistemas de informação e a optimização de processos.

⁹⁶ Para a PTC, a operacionalização de qualquer sistema de transferência automática de informação de pedidos e de respostas a pedidos implicará, para além do esforço de concepção, desenvolvimento, testes internos e externos com as beneficiárias, manutenção evolutiva, a levar a cabo pela PTC, um esforço equiparado por parte das beneficiárias de desenvolvimento e de realização de testes com a PTC, para que um projecto desta natureza consiga alcançar o sucesso.

pela PTC no manual da *Extranet* e corresponde à passagem de um serviço baseado na disponibilização de plantas em papel para um serviço baseado na disponibilização de informações (em formato electrónico) através de uma *Extranet*. Ou seja, decorre efectivamente de ganhos de eficiência.

No tocante ao serviço de análise de viabilidade de ocupação, o ICP-ANACOM já desde 2004 que preconiza a existência de uma base de dados com informação sobre a ocupação de condutas, a qual não tendo sido disponibilizada até ao momento, tem implicado a necessidade de uma resposta da PTC (a um pedido de viabilidade remetido pela beneficiária) num prazo razoável (e superior, por exemplo, ao existente na oferta similar em Espanha).

D 19. Na ORAC, qualquer serviço que implique uma resposta por parte da PTC a um pedido da beneficiária, relativa a um processo totalmente controlado pela PTC, deve ter associado um prazo-objectivo para o tempo daquela resposta e respectivas compensações em caso de incumprimento.

A Oni, a APRITEL, a ZON, a COLT e a Vodafone concordam e congratulam-se com a obrigatoriedade de serem definidos SLA para quaisquer serviços prestados e controlados pela PTC.

Para a Vodafone, só com prazos-objectivo e definição de compensações pelo respectivo incumprimento, desde que suficientemente dissuasoras, se promove a necessária transparência e equidade nos processos⁹⁷.

A PTC não concorda com este ponto, pelo que refere serem os “*efeitos futuros sobre componentes de serviço que não existem (nem se prevê que venham a existir)*” e pela ambiguidade que este ponto do SPD encerra e questiona o significado de um processo totalmente controlado por si, quando na ORAC, as beneficiárias têm um elevado nível de participação e alguns dos trabalhos exigem que a PTC espolete procedimentos administrativos tendentes ao respectivo licenciamento, pelo que propõe a eliminação deste ponto.

A definição adequada de SLA aos processos da ORAC é um princípio defendido pelo ICP-ANACOM, não se vendo, ao contrário do referido pela PTC, como é que tal princípio poderá encerrar ambiguidade, que aliás não é minimamente explicada.

Neste contexto, um processo totalmente controlado pela PTC é, por exemplo, uma resposta a um pedido que não envolva a necessidade de pedidos de licenciamento/autorização camarária por parte da PTC. É um processo cuja resposta dependa apenas da PTC.

Não tendo sido suscitada qualquer questão que suscite a revisão deste ponto, **mantém-se o disposto no ponto D19 do SPD**, que estabelece assim um princípio transversal aplicável a toda a oferta.

⁹⁷ A Vodafone sugere ao longo da sua resposta ao presente SPD a revisão de alguns prazos e valores de compensação no sentido de serem dotados da característica primordial de dissuasão de comportamentos e práticas por parte da PTC.

D 19. Na ORAC, qualquer serviço que implique uma resposta por parte da PTC a um pedido da beneficiária, relativa a um processo totalmente controlado pela PTC, deve ter associado um prazo-objectivo para o tempo daquela resposta e respectivas compensações em caso de incumprimento.

2.11.1. Prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas (PQS1)

D 20. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas, em 1 dia útil, para 100% dos casos.

A Oni concorda com esta medida. Considera, contudo, que este prazo só fará sentido caso se mantenha o entendimento dessa Autoridade expresso no ponto D1, aplicando-se então apenas às condutas existentes nas “áreas NC”, aspecto que entende dever ser clarificado na decisão final.

A APRITEL, a ZON e a Vodafone consideram que a impressão das plantas pela beneficiária deverá ser uma realidade e portanto a informação deverá estar automática e instantaneamente disponível a partir da *Extranet*, ou seja, que a impressão automática das plantas (ficheiros *pdf* contendo as plantas das infra-estruturas) deveria ser realizada no momento da consulta, pelo que o prazo de resposta de 1 dia útil é excessivo e injustificado.

A COLT considera que o prazo de 1 dia útil para resposta a pedidos de informação sobre condutas poderia ser reduzido para horas.

A Sonaecom também considera que a disponibilização da informação sobre o traçado de condutas deverá ser de acesso imediato, pelo que defende que o nível de serviço a definir deverá ser o do grau de disponibilidade do sistema (o qual deverá seguir as normas do sector nesse particular) e não um prazo de entrega da informação.

A PTC, além de discordar da aplicação de prazos de resposta para 100% dos casos, entende que a redução de prazo de 5 para 1 dia útil só poderia ser conseguida com a automatização completa do processo, sendo que a componente de serviço da *Extranet* ainda não se encontra totalmente automatizada. Neste sentido, discorda da implementação desta alteração antes do referido desenvolvimento, prevendo que o mesmo seja concretizado durante o 1.º semestre de 2010. Assim, a PTC considera que a proposta de redução é excessiva no nível máximo e no universo, defendendo que o prazo seja definido em 3 dias úteis para 95% dos casos.

O prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas através da *Extranet*, de 1 dia útil, já está previsto desde a disponibilização da *Extranet* (que substituiu a disponibilização de plantas em papel) no manual da *Extranet* ORAC, contudo esse prazo não havia ainda sido reflectido como um PQS na oferta.

Ao contrário do referido pela Oni, este prazo aplica-se à informação sobre todas as condutas e não apenas às existentes nas “áreas NC”, sendo independente de a informação sobre ocupação de condutas se encontrar, ou não, na *Extranet*, dado que se

refere à informação sobre o traçado das condutas que se encontra na *Extranet* para todo o território nacional.

Uma eventual redução adicional deste prazo, ou a sua eventual eliminação, está dependente da recepção e análise pelo ICP-ANACOM da informação requerida em D12, sobre os desenvolvimentos que a PTC se encontra a efectuar para melhorar o nível de automatismo da *Extranet* e o respectivo prazo indicativo para a sua concretização, identificando o impacte que tais desenvolvimentos terão a nível da possibilidade de impressão e/ou disponibilização automática das plantas aquando da sua consulta/geração.

Assim, o ICP-ANACOM entende necessário desde já definir este PQS, independentemente da alegada intenção da PTC em desenvolver a *Extranet*, no sentido de uma “*total automatização do processo*”. Por outro lado, define-se o prazo objectivo para este PQS para 100% das situações, à semelhança dos restantes prazos-objectivo definidos na ORAC.

Finalmente releva-se que juntamente com a ORAC v3.0 de 05.03.2010, a PTC publicou uma nova versão do manual da *Extranet* ORAC, tendo modificado o prazo de disponibilização de plantas de 1 dia útil para 5 dias úteis sem qualquer justificação.

Assim, mantém-se o disposto no ponto D 20 do SPD:

D 20. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas em 1 dia útil, para 100% dos casos.

2.11.2. Prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação (PQS2)

No SPD o ICP-ANACOM não previu qualquer diferenciação do prazo-objectivo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação em função do volume desses pedidos.

Segundo a APRITEL e a ZON as “áreas NC” assumem um carácter dinâmico, pelo que com a criação de RNG nessas mesmas zonas, o serviço de análise de viabilidade assumirá uma maior relevância, devendo ser disponibilizados prazos de resposta a pedidos de viabilidade diferenciados em função do número de pedidos realizados. Em contraponto, sugerem a alternativa da disponibilização das mesmas condições de acesso à informação, designadamente a informação relativa ao espaço disponível em conduta, do que nas “áreas C”.

A prazo, com a disponibilização de informação sobre a ocupação de condutas através da *Extranet*, o serviço de resposta a pedidos de análise de viabilidade, tal como existe, será aplicável apenas nas “áreas NC”, tendo por conseguinte um âmbito menor. Neste quadro, não parece razoável a proposta de serem definidos prazos de resposta a pedidos de análise de viabilidade diferenciados em função do número de pedidos realizados. Quanto à revisão do prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade de ocupação e respectiva fundamentação, vide secção 2.2.

2.11.3. Prazo para agendar acompanhamento não urgente e urgente (PQS3 e PQS4)

D 21. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de reduzir o prazo para agendamento de acompanhamento de uma intervenção urgente (PQS4) de 8 para 4 horas (consecutivas).

A Oni concorda com este ponto do SPD.

Relativamente ao prazo objectivo associado às intervenções de carácter não urgente (PQS3) de 24 horas, que não foi objecto de alteração no SPD:

- (a) É considerado excessivo, pela APRITEL e pela ZON que consideram que o princípio da equivalência não é objectivamente cumprido, dado que o prazo pressupõe que a unidade de retalho da PTC não cumpre os mesmos procedimentos que as beneficiárias em relação aos acompanhamentos.
- (b) Para a ZON, apesar de o racional subjacente à manutenção pelo ICP-ANACOM do prazo objectivo associado às intervenções de carácter não urgente decorrer do facto de essas intervenções serem planeadas, a sua experiência indicia que em determinadas situações é necessário aceder a uma conduta sem ser com carácter de urgência (e.g. realização de auditorias e inspecções), considerando que um prazo de 24 horas revela-se excessivo para o efeito pretendido. A ZON, a título de exemplo, refere que a confirmação da passagem de um cabo numa determinada conduta poderá revelar-se uma questão urgente, mesmo não se tratando de uma avaria, pelo que considera que a redução do prazo objectivo de 24 para 12 horas é uma medida adequada.
- (c) A Vodafone defende a revisão⁹⁸ do prazo para agendamento de acompanhamento de intervenções não urgentes, referindo que muitas vezes é necessária uma intervenção deste género para resolução de problemas num troço da rede que, naquele momento, está a ser compensado por um troço redundante, mas que nem por isso deixa de ser urgente a sua reparação dada a exposição (risco) em que a rede se encontra, pelo que considera que se justifica igualmente a redução deste PQS3 de 24 para 12 horas consecutivas.
- (d) A Sonaecom considera que, no sentido de garantir equivalência do serviço no âmbito das intervenções não urgentes, este prazo deverá ser reduzido para 12 horas, afirmando que o acompanhamento da deslocação é uma opção da PTC, não devendo as beneficiárias ser prejudicadas por esse facto.

Relativamente ao prazo objectivo associado às intervenções urgentes (PQS4):

- (a) Tratando-se na sua maioria de avarias, a APRITEL e a ZON⁹⁹ consideram irrazoável que as beneficiárias proponham à PTC que o agendamento ocorra em

⁹⁸ Equivalente à do PQS4.

⁹⁹ A ZON, em particular, alerta o ICP-ANACOM para a irrazoabilidade de as beneficiárias proporem à PTC o agendamento em prazo superior a 8 horas (afirma que nunca o fez), pelo que considera que o ICP-ANACOM deve solicitar à PTC que o habilite com toda a informação que lhe permita aferir da veracidade da informação prestada,

prazo superior a 4 horas, defendendo ser extremamente relevante que ocorra uma redução para um prazo máximo de 1 hora¹⁰⁰.

- (b) Também a COLT considera positiva a redução de 8 para 4 horas nos agendamentos urgentes mas entende que este tipo de agendamento carece muitas vezes de menos tempo para ser agendado, pelo que propõe uma redução das horas ora propostas.
- (c) Já a Sonaecom e a Vodafone consideram que, na fase actual, o prazo de 4 horas corridas é adequado¹⁰¹.

A PTC discorda da diminuição do prazo para agendamento de acompanhamento de uma intervenção urgente (PQS4) de 8 para 4 horas (consecutivas), pelo nível da redução e pela impossibilidade de cumprimento na maioria dos casos.

A PTC sustenta a sua posição atendendo a que:

- (a) Faz a distribuição das actividades diariamente pelas equipas técnicas, tendo em conta os agendamentos efectuados com os clientes e
- (b) Alterar este planeamento no próprio dia originará a inevitável falha de agendamentos efectuados, não considerando ser viável a manutenção de equipas em inactividade, a aguardar eventuais agendamentos feitos com antecedência inferior a 8 horas.

Por outro lado, segundo a PTC, esta alteração obrigá-la-ia a acompanhar um menor número de intervenções agendadas pelas beneficiárias, pelas razões expostas anteriormente, o que é, no seu entender, potenciador de um maior incumprimento das regras da ORAC por parte das beneficiárias.

A PTC informa ainda que existe um historial considerável de incumprimento das regras da ORAC por parte das beneficiárias, bem como situações de trabalhos efectuados por prestadores de serviços das beneficiárias não credenciados e que não observam os procedimentos que fazem parte do anexo 7 da oferta, colocando em risco a infraestrutura instalada da PTC e das beneficiárias, reportando dois casos concretos que ilustram o incumprimento das regras da ORAC por parte das beneficiárias.

Pelo exposto, a PTC considera que deverá ser mantido o actual prazo de agendamento – 8 horas consecutivas – para as intervenções de carácter urgente.

manifestando disponibilidade para fornecer informações sobre casos em que, alegadamente, terá aceite que o PQS4 não fosse cumprido.

¹⁰⁰ A ZON considera que a imposição de prazos objectivos mais reduzidos não deve estar condicionada pela eventual não imputabilidade à PTC do incumprimento dos prazos aplicáveis, que a seu ver deveria ser verificada, mas da necessidade de alteração das condições da oferta, determinando, por isso, a introdução de melhorias, motivo pelo qual transmitiu a proposta de redução do PQS4 ao ICP-ANACOM, a qual mantém, esperando que seja acolhida.

¹⁰¹ Defendem, no entanto, que o impacto desta redução a nível da experiência dos clientes deverá ser acompanhado de modo a avaliar a necessidade de uma redução adicional no futuro.

Em relação ao PQS3, esclarece-se que não é razoável nem proporcional reduzir um prazo, que se aplica a toda e qualquer situação, só para abarcar situações pontuais. Releva-se que se trata de um prazo máximo e que é de 24 horas corridas (1 dia), pelo que não se vê como é que a confirmação de um cabo numa determinada conduta ou a resolução de problema num troço que está a ser compensado por outro redundante não seja compatível com tal prazo.

Assim, face aos contributos recebidos, o ICP-ANACOM entende, relativamente ao PQS3 que, tratando-se de intervenções de carácter não urgente, as quais requerem algum planeamento pelas beneficiárias, o prazo (máximo) actualmente definido de 24 horas consecutivas entre o pedido da intervenção não urgente e o agendamento dessa intervenção não é excessivo, pelo que não se justifica a sua redução.

Relativamente ao PQS4, nota-se a disparidade de comentários, mesmo entre as beneficiárias, sugerindo a ZON a redução de 8 para 1 hora e a Sonaecom e a Vodafone concordando com a manutenção do disposto no SPD (redução de 8 para 4 horas).

Tratando-se de intervenções de carácter urgente, o ICP-ANACOM considera que é mais premente uma redução do actual prazo. Para o cumprimento desse prazo deverá a PTC alocar os recursos necessários, na medida em que se julga que no caso de intervenções de carácter urgente a PTC não incorrerá, numa intervenção para si própria, num prazo superior àquele que ocorre entre o pedido da intervenção urgente e o agendamento dessa intervenção. Por outro lado, reitera-se, tal como referido no SPD, que, na ORCA, há serviços em que a PTC garante prazos de reposição de 4 horas, pelo que, apesar de esses prazos não se referirem, normalmente, a 100% das ocorrências, não é razoável que a antecedência mínima para agendamento e intervenção seja superior ao prazo de reparação. Neste contexto, o procedimento actual da PTC, de distribuição diária de actividades poderá, por exemplo, ser ajustado para uma distribuição matinal (ou vespertina). O facto de esta alteração poder obrigar a PTC a acompanhar um menor número de intervenções não poderá sobrepor-se ao facto de esta alteração trazer benefícios muito superiores aos utilizadores finais, os quais são prejudicados por tempos de intervenção demasiado longos, quando estão em causa interrupções de serviço (intervenções urgentes), que podem afectar centenas ou milhares de clientes.

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM naturalmente acompanhará a evolução do cumprimento deste indicador e avaliará uma eventual necessidade futura de redução adicional.

Finalmente, em relação aos incumprimentos das regras da ORAC pelas beneficiárias (ou por entidades ao serviço destas), releva-se que os mesmos devem ser devidamente documentados e identificados para que o ICP-ANACOM possa analisar a melhor forma de actuar.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 21 do SPD:**

D 21. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de reduzir o prazo para agendamento de acompanhamento de uma intervenção urgente (PQS4) de 8 para 4 horas (consecutivas).

2.11.4. Prazo relativo ao serviço de instalação de cabos (após viabilidade concedida) (PQS6)

D 22. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de instalação de cabos em condutas, em 5 dias úteis, para 100% dos casos.

A Oni concorda com este ponto do SPD.

A APRITEL e a ZON consideram que a inclusão de um prazo objectivo relativo aos pedidos de instalação (PQS6) é positiva. Sem prejuízo, consideram que o prazo de 5 dias úteis é excessivo tendo em conta que a confirmação da viabilidade foi realizada (pela beneficiária, no caso das “áreas C”, e pela PTC, para as “áreas NC”), tendo a ZON proposto a adopção de um prazo de 2 dias úteis.

A Vodafone considera que, uma vez efectuada a verificação de viabilidade e não havendo outras actividades a realizar que justifiquem uma dilatação do prazo de resposta a pedidos de instalação, este deverá fixar-se em 3 dias úteis.

A COLT considera que o prazo-objectivo é adequado, já que permite monitorizar o seu cumprimento, ou não, por parte da PTC e que uma possível redução de 7 para 5 dias úteis é interessante na instalação.

A Sonaecom considera que a existência de uma fase de agendamento de instalação, sem que se preveja, de modo claro, as situações em que a PTC poderá rejeitar esse mesmo pedido, é prejudicial para o desenvolvimento da oferta. Assim, defende a alteração do pedido de intervenção para uma notificação da data de instalação ao proprietário das condutas, propondo para o efeito o prazo de 24 horas úteis que considera poder recolher consenso. Dado que os técnicos da beneficiária deverão estar credenciados de acordo com as regras técnicas definidas na ORAC, a Sonaecom considera que não faz sentido a imposição de uma supervisão por parte de pessoal da PTC, pelo que defende que o acompanhamento deverá ocorrer caso a proprietária o entenda e às suas expensas, não podendo a data de instalação ser comprometida por indisponibilidade do técnico da PTC que acompanhará a obra.

A Sonaecom releva ainda que, devido à existência de situações em que as beneficiárias são impedidas de prosseguir os trabalhos de instalação em conduta devido a atrasos decorrentes de obstruções, pendências de autorizações de condomínios e/ou municípios ou necessidade de reforço de condutas, o prazo constante na ORAC para a conclusão dos trabalhos após o seu agendamento inicial é esgotado, sendo os OPS obrigados a reiniciar todo o processo (incluindo a submissão de novo pedido de informação à PTC), o que lhes acarreta graves atrasos nos trabalhos e custos significativos, pelo que propõe, nesses casos, a suspensão da contagem de prazos relativos a instalação.

A PTC refere que a exigência de 5 dias úteis para 100% dos casos com a aplicação de compensações automáticas em caso de incumprimento é manifestamente excessiva e não sustentada. Segundo a PTC, o procedimento de recepção, atendimento, validação e verificação técnica dos pedidos, bem como a resposta à beneficiária, envolve um

elevado nível de intervenção humano incompatível com as exigências da deliberação do ICP-ANACOM.

Como a componente de serviço da *Extranet* ainda não se encontra totalmente automatizada a PTC discorda da aplicação desta deliberação antes do referido desenvolvimento, que no entanto previu para o 1.º semestre de 2010.

Assim, a PTC considera que a proposta é excessiva e, como proposta alternativa, defende que o prazo seja definido em 5 dias úteis para 95% dos casos e com aplicação após a operacionalização do SI ORAC com os OPS.

A PTC defende ainda que, caso a PTC não responda no prazo previsto, a beneficiária deverá contactar a PTC pelos canais definidos a partir do 6.º dia útil após o pedido para clarificar a situação.

Por último a PTC menciona o que o ICP-ANACOM refere na página 27 do SPD¹⁰², para defender que as alterações de SLA proposta no SPD devem ser sustentáveis (e refere que para que tal seja possível, aquelas devem ser suportadas em ganhos de eficácia efectivos por melhoria e automatização dos procedimentos da ORAC e não por “decreto”).

O ICP-ANACOM entende que apesar de um pedido de instalação de cabos dever ser uma consequência normal de um resultado positivo a uma análise de viabilidade de ocupação, tal pode não ser sempre o caso. De facto, o ICP-ANACOM teve conhecimento que em algumas situações a beneficiária envia um pedido de instalação que não correspondeu a uma viabilidade anteriormente concedida num determinado traçado.

Assim, o ICP-ANACOM mantém o entendimento de que 5 dias úteis para a PTC analisar um pedido de instalação e dar resposta ao mesmo é razoável, devendo esse prazo constituir um novo parâmetro de qualidade de serviço na ORAC (PQS6), definido para 100% dos casos.

Por outro lado, a importância acrescida que a ORAC vem assumindo no contexto do desenvolvimento das RNG é justificação bastante para que seja criado este novo indicador relativo ao prazo de resposta a pedidos de instalação em condutas. Acresce que as beneficiárias não trouxeram dados novos em relação a esta matéria¹⁰³, pelo que se mantém a análise efectuada no SPD.

Quanto aos considerandos efectuados pela PTC, releva-se que o valor de 5 dias úteis para este prazo já constava da ORAC e que o mesmo não está presentemente relacionado com o SI ORAC. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM regista que a PTC pretendia operacionalizar esse sistema no 1.º semestre de 2010, estando esta Autoridade atenta à evolução dessa ferramenta no sentido de uma eventual redefinição deste PQS.

¹⁰² “Por outro lado, a definição adequada de SLA aos processos da ORAC que vão sendo adaptados à existência de uma *Extranet* é um princípio defendido pelo ICP-ANACOM que considera neste contexto benéfica a criação de um SI ORAC, com a definição de SLA adaptados a essa ferramenta”.

¹⁰³ Já tinham sugerido anteriormente, inclusivamente, a substituição do agendamento por uma notificação da data de instalação.

Quanto ao prazo para concretizar o pedido de instalação (de cabos) em conduta, definido na ORAC (de 30 dias de calendário), apesar de o mesmo não ser objecto de revisão na presente decisão, o ICP-ANACOM entende que em relação a pendências de autorizações de condomínios e/ou municípios, compete à beneficiária realizar eventuais diligências/insistências no sentido da sua resolução.

Caso haja um número significativo de recusas de agendamentos de instalação, devem as beneficiárias fazer chegar essas informações ao ICP-ANACOM, o qual poderá impor um sistema semelhante ao da portabilidade de número, através da indicação de janelas de instalação, devendo, nesse caso, a PTC escolher, obrigatoriamente, uma das janelas sugeridas.

Finalmente, releva-se que a sugestão avançada pela PTC de a beneficiária realizar uma insistência após a expiração do prazo de resposta ao pedido (neste caso, de instalação de cabos), foi já analisada na secção 2.11 e, de modo geral, relativamente a todos os indicadores.

Tendo em conta o entendimento exposto, mantém-se o ponto D 22 do SPD:

D 22. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de instalação de cabos em condutas, em 5 dias úteis, para 100% dos casos.

2.11.5. Prazos relativos ao serviço de desobstrução de condutas (PQS7)

D 23. Deve a PTC incluir na ORAC o parâmetro de qualidade de serviço (PQS7) correspondente ao prazo de envio (pela PTC à beneficiária) de orçamento para desobstrução de condutas, tendo como prazo-objectivo 5 dias úteis, para 100% dos casos.

A Oni afirma não perceber como se coordena a existência de um prazo para envio de orçamentos de desobstrução com a alínea (d) do ponto D7 do SPD.

A APRITEL e a ZON remetem para os comentários realizados na secção 2.12.1 (SPD).

Para a Vodafone esta medida é extremamente positiva dado que, segundo este operador, as beneficiárias não têm qualquer perspectiva fidedigna de um prazo de resposta aos pedidos de orçamento de desobstruções por parte da PTC. Entende, contudo, que dever-se-á ir mais além, devendo a PTC fornecer, aquando da resposta ao pedido de orçamentação, um prazo para realização da obra e posteriormente, no caso de esse prazo não ser cumprido, incorrer em compensações. Neste caso, a Vodafone defende que a beneficiária possa, paralelamente, e se o entender, proceder ela própria (ou recorrendo a empresas subcontratadas) à intervenção de desobstrução, não sendo aplicável o pagamento do valor orçamentado pela PTC.

A SGC defende a existência de SLA para a desobstrução de condutas, já que, na sua actividade de construção informa que tem-se deparado com inúmeras situações deste tipo, cuja resolução pela PTC não tem data prevista, sendo apenas entregue, nos prazos definidos, um orçamento, sem qualquer perspectiva de realização dos trabalhos (houve,

segundo esta empresa, casos em que os trabalhos de desobstrução foram realizados meses após o envio do orçamento). Para a SGC, todas as situações em que a PTC tenha concluído não ser viável a desobstrução de um determinado troço, devem ser identificadas no cadastro como troços indisponíveis, o que não tem sido a prática até à data, tendo-se já verificado pedidos de desobstrução de vários operadores para o mesmo troço.

Também a COLT considera que é indispensável um SLA nas situações de desobstrução de condutas, sob pena de os prazos que são apresentados, de facto como indicativos, resvalarem continuamente. Para a COLT, o prazo para envio de orçamentos para desobstrução de condutas se afigura adequado, já que em certas situações a espera pelo mesmo, pela experiência da COLT, demora mais de duas semanas.

A Cabovisão propõe um modelo em que os custos de desobstrução sejam assumidos na totalidade pela beneficiária que solicita a instalação, mas o valor seja creditado nas mensalidades seguintes, a pagar pelo uso da infra-estrutura¹⁰⁴. Segundo a Cabovisão, a sua proposta diminui a contestação aos valores cobrados neste tipo de intervenções uma vez que poderá ser recuperado nas mensalidades seguintes.

A Sonaecom considera que, para além da necessidade de um prazo para apresentação de orçamento de desobstrução pela PTC, deverá também estar previsto um SLA para a conclusão da obra, com as respectivas compensações por incumprimento, o qual propõe não seja superior a 5 dias. Apesar do carácter casuístico das ocorrências de desobstruções, a Sonaecom refere que o impacto da sua existência nos planos das beneficiárias é muito elevado e a ausência de um SLA neste contexto introduz factores de imprevisibilidade com forte impacto nos seus planos de aprovisionamento de rede. A Sonaecom reitera, neste contexto, a necessidade de se assegurar que o texto da ORAC elimine qualquer ambiguidade que promova o actual comportamento da PTC.

A PTC não concorda com o prazo-objectivo de 5 dias úteis para 100% dos casos, porque considera o mesmo excessivamente exigente e aplicado à totalidade das ocorrências. Como proposta alternativa defende a fixação de 10 dias úteis para 95% dos casos para apresentar, caso seja possível desobstruir, o orçamento da desobstrução à beneficiária. Em complemento, propõe uma melhoria da componente das desobstruções nos seguintes termos:

- (a) Criar uma componente de serviço autónoma para as desobstruções, tendo em conta que a mesma pode ser solicitada no âmbito de diferentes componentes de serviço (acesso e instalação, intervenções, remoções e desvios de traçado).
- (b) Dissociar o pedido de traçado alternativo dos pedidos de desobstrução, no sentido de, por um lado, simplificar a componente de serviço e, por outro lado, flexibilizar a solicitação simultânea ou não desta possibilidade.

¹⁰⁴ Esta prática simplifica, segundo a Cabovisão, a gestão de atribuição de custos pois actualmente requer que sejam também solicitados custos, divididos de forma equitativa, pelos operadores que partilham o mesmo troço de conduta; os operadores podem ser em simultâneo a PTC, a beneficiária e outro operador que já detinha cabo na conduta (em que esse outro operador, também comparticipa nos custos, num local onde já tinha rede estabilizada, custo esse que não é antecipável).

- (c) Tipificar as desobstruções em simples e múltiplas, em função do comprimento da obstrução, respectivamente, igual ou inferior a 1,5 m e superior a 1,5 m (na proposta da PTC, a beneficiária é responsável pela identificação do tipo de obstrução e pelos levantamentos da informação necessária à sua descrição)¹⁰⁵.
- (d) No caso de um pedido de desobstrução simples e desde que seja viável e confirmado no local, o mesmo não é sujeito a orçamentação, sendo aplicado uma preço *standard*, em conformidade com as regras de imputação de custos previstas na oferta.
- (e) No caso de um pedido de desobstrução múltipla, a PTC enviará à beneficiária o orçamento e o prazo previsto para a execução dos trabalhos em causa no prazo de 10 dias úteis, acompanhado do prazo previsto para a concretização das desobstruções, não se responsabilizando por eventuais atrasos imputáveis a entidades externas, como por exemplo nos casos de atrasos na obtenção de licenças/autorizações necessárias para realizar a desobstrução¹⁰⁶.
- (f) A beneficiária deverá proceder à aceitação do orçamento e ao respectivo pedido de desobstrução, mediante formulário constante do Anexo 4, no prazo de 5 dias úteis contados desde a data de envio do orçamento¹⁰⁷.
- (g) De forma alternativa ou complementar ao pedido de desobstrução, a beneficiária pode solicitar análise de viabilidade de traçados alternativos para contornar a desobstrução.
- (h) Caso se verifique que a desobstrução é inviável, não existe a obrigação, por parte da PTC, de construir condutas e infra-estrutura associada para ultrapassar a inviabilidade da desobstrução.

Não se compreende a observação da Oni, na medida em que no ponto D7 se prevê que a PTC fique obrigada a envidar todos os esforços no sentido de proceder à desobstrução¹⁰⁸, nos casos em que deu uma resposta positiva a um pedido de viabilidade e a mesma veio a revelar-se errada, sendo que o PQS7 refere-se a um prazo de resposta da PTC a um pedido de orçamento para desobstrução remetido pela beneficiária.

O ICP-ANACOM reconhece que uma desobstrução só pode ser detectada no terreno e que a sua resolução é casuística, pelo que não é plausível a definição de um prazo-objectivo único, reduzido (como sugerido, por exemplo, pela Sonaecom) e aplicável para todas as situações, para a conclusão da desobstrução, nem a definição de compensações por incumprimento desse prazo. Sem prejuízo a PTC aquando do envio do orçamento para desobstrução à beneficiária não deverá deixar de indicar um prazo estimado para a realização da obra de desobstrução.

¹⁰⁵ Para além destas, a beneficiária pode igualmente solicitar a desobstrução do acesso a uma CV.

¹⁰⁶ A resposta da PTC apresentará o detalhe a respeito do número de beneficiárias com cabos na conduta e o preço total da desobstrução.

¹⁰⁷ Após a aceitação dos trabalhos, qualquer intervenção a realizar a nível dos cabos instalados enquadrar-se-á nos serviços de intervenção da oferta. Caso a beneficiária não aceite o orçamento, a PTC não efectuará a desobstrução.

¹⁰⁸ Ou indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais no prazo previsto na ORAC.

A referência da SGC a inúmeras situações de desobstrução de condutas com que se teria deparado, não é comprovada pelos dados de que o ICP-ANACOM dispõe. Com efeito, segundo informação sobre a ORAC remetida pela PTC relativa aos 1.º e 2.º trimestres de 2010, o número de pedidos de desobstrução efectuados por essa entidade foi nulo.

Já a proposta da SGC de se identificar no cadastro os troços cuja desobstrução se concluiu ser inviável (de molde a evitarem-se pedidos de desobstrução para esses troços) é positiva, tornando mais eficientes os processos relativos à ORAC.

Não é totalmente clara a proposta da Cabovisão de um modelo em que os custos de desobstrução são assumidos por inteiro pela beneficiária que solicita a desobstrução. Sem prejuízo, na medida em que podem ser várias as beneficiárias que venham a partilhar um troço de conduta obstruído, e que por conseguinte irão beneficiar da desobstrução, o ICP-ANACOM entende que a divisão de forma equitativa dos custos de desobstrução por essas beneficiárias é proporcional, devendo ser mantida.

Em relação aos comentários e propostas da PTC e sem prejuízo de as mesmas poderem ser apresentadas às beneficiárias por aquela empresa e com elas discutidas, entende-se em primeira análise que:

- (a) Não é líquido para o ICP-ANACOM que a PTC necessite de 10 dias úteis para tomar uma decisão no sentido de contornar uma dada obstrução, pelo que, de molde a promover um maior equilíbrio entre a PTC e as beneficiárias, se mantém o entendimento que um prazo de 5 dias úteis para o envio do orçamento para realização da obra de desobstrução é adequado.
- (b) Não é evidente a utilidade da tipificação das desobstruções em simples e múltiplas, em função do comprimento da obstrução, porque tal introduziria factores de maior complexidade, designadamente em matéria de fiscalização.
- (c) Nos termos da ORAC, já está previsto que a beneficiária deva proceder à aceitação do orçamento de desobstrução no prazo de 5 dias úteis contados desde a data de envio do mesmo.

Finalmente, quanto à possibilidade de serem as beneficiárias a realizar os trabalhos de desobstrução, considera-se que tais trabalhos constituem obras de maior relevo e exigência do que, por exemplo, a instalação de cabos, e que compete à PTC no âmbito do contrato de concessão, a manutenção das infra-estruturas (nomeadamente das condutas), pelo que o ICP-ANACOM rejeita essa possibilidade.

Assim, o ponto D 23 do SPD mantém-se da seguinte forma:

D 23. Deve a PTC incluir na ORAC o parâmetro de qualidade de serviço (PQS7) correspondente ao prazo de envio (pela PTC à beneficiária) de orçamento para desobstrução de condutas, tendo como prazo-objectivo 5 dias úteis, para 100% dos casos.

2.12. Compensações por incumprimento

A PTC releva o agravamento das compensações através da facilitação da sua aplicação de forma dissociada das previsões e do alargamento do âmbito da sua aplicação.

Segundo a PTC, o SPD não contém os critérios que presidiram à proposta dos valores das compensações apresentados, existindo também alguma incoerência na aplicação destes valores¹⁰⁹.

A PTC refere que as beneficiárias têm um grande envolvimento na ORAC¹¹⁰, existindo obrigações que têm de ser cumpridas pelas beneficiárias (o que não acontece com alguma frequência, por exemplo, no envio de informação cadastral), para que, no seu todo, a operacionalização da ORAC seja efectiva.

Assim, referindo que não há no SPD quaisquer compensações a suportar pelas beneficiárias em caso da disponibilização de informação imprecisa, incorrecta ou mesmo tardia, sendo precisamente esta a informação que o ICP-ANACOM pretende ver publicada na *Extranet*, a PTC defende a inclusão na ORAC de um conjunto de compensações a suportar pelas beneficiárias em caso de incumprimento das condições e regras previstas na ORAC, visando estabelecer incentivos ao cumprimento das mesmas, as quais são, segundo aquele operador, causadoras de ineficiências e de custos para si. É o caso do:

- (a) Pedido inválido de análise de viabilidade, acesso e instalação, cadastro, desobstrução e remoção, no valor de 50 euros por ocorrência¹¹¹.
- (b) Acesso não autorizado a CV, no valor de 200 euros por ocorrência.
- (c) Instalação de cabos e equipamentos sem autorização da PTC, no valor de 200 euros por ocorrência, acrescido de 50 euros por dia e por troço instalado sem autorização.
- (d) Detecção de técnico da beneficiária sem credenciação, no valor de 200 euros por ocorrência de técnico não credenciado.
- (e) Atraso no envio de cadastro válido para além dos 30 dias de calendário, no valor de 50 euros por pedido de cadastro.

A PTC considera ainda que o efeito da “sobre penalização” pode ser perverso e extremamente penalizador para a PTC, na medida em que se a estrutura de compensações proposta no SPD fosse, por hipótese, adoptada, tal poderia implicar, devido ao valor que a mesma poderá representar para as beneficiárias, a redução de

¹⁰⁹ Por exemplo, a PTC refere que o valor 50 euros é utilizado na maioria das compensações, mas umas vezes respeitante a dias e outras aplicado a horas, o que considera denotar alguma incoerência e, no caso de resposta incorrecta de viabilidade, a mesma é penalizada em 200 euros, considerando a PTC que este valor é desproporcionado.

¹¹⁰ Porque são elas que realizam a instalação dos cabos e as intervenções, assim como os levantamentos de cadastro no final das instalações, intervenções com alterações e desvios de traçados.

¹¹¹ Referentes ao custo da PTC atender e validar o pedido.

incentivos para que estas participassem, conjuntamente com a PTC, no desenvolvimento das interfaces electrónicas e sua operacionalização. Assim, a PTC propõe que este aspecto seja ponderado pelo ICP-ANACOM, atentas as distorções que pode gerar na evolução da ORAC, que deixou há muito de ter limites para os pedidos das várias componentes, sendo os recursos humanos e de processos limitados para o tratamento e satisfação daqueles, não considerando aceitável que, por via de qualquer ocorrência abusiva na colocação de pedidos, possam daí resultar compensações a pagar às beneficiárias.

O ICP-ANACOM regista as propostas da PTC de definição de compensações a impor às beneficiárias da ORAC. Não obstante, o ICP-ANACOM considera, a sua adopção prematura, na medida em que se atendermos às próprias compensações impostas à PTC desde o início da ORAC, elas apenas se cingiram até agora ao PQS1 e ao PQS2, não tendo sido definidas compensações (a pagar pela PTC) pelos incumprimentos dos PQS3, PQS4 e PQS5.

Neste contexto, atendendo aos apenas quatro anos de vigência desta oferta, entende-se que também para o caso das beneficiárias se aplica o referido em 2006¹¹² relativamente à PTC, segundo o qual, *“atendendo ao estado inicial da oferta, o ICP-ANACOM entendeu não definir de momento valores para estes indicadores. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM irá acompanhar o desenvolvimento da oferta, o que possibilitará o acesso a informação de maior detalhe, podendo vir a estabelecer valores para as compensações por incumprimento dos indicadores de qualidade ora definidos, em sede própria”*.

Releva-se que os valores das compensações ora impostas pelo ICP-ANACOM têm aderência aos valores já contemplados na ORAC desde o início da vigência da oferta (designadamente relativas ao incumprimento dos PQS1 e PQS2), Assim, em relação ao incumprimento dos PQS6 e PQS7 mantém-se o valor de 50 euros diários.

Já em relação às compensações pelo incumprimento dos prazos de agendamento das intervenções ou atrasos na comparência da PTC nas horas e local agendados, reportando-se estas situações à prestação de serviços com objectivos definidos em horas e, portanto, mais urgentes ou de resposta mais expedita, a compensação também deve seguir essa unidade de medida. Por essa razão, aplica-se ao incumprimento de situações urgentes o valor de 50 euros/hora e no caso das situações não urgentes aplica-se o valor de 25 euros/hora. Acresce que estes valores são comparáveis com o que custa, por hora, para a PTC ter um técnico a supervisionar os trabalhos (nos termos da ORAC, o preço a pagar pela beneficiária da ORAC pela primeira hora de acompanhamento/supervisão da PTC é de 39,40 euros em horário normal e de 61,40 euros nos restantes períodos). Neste contexto, face aos recursos deslocados pela beneficiária para o local da intervenção (certamente em número superior ao envolvido na supervisão dos trabalhos pela PTC), entende-se que os valores de 25 euros de compensação por cada hora de atraso de comparência da PTC na intervenção não urgente, e de 50 euros de compensação por cada hora de atraso da PTC na intervenção urgente não são, de todo, desproporcionais.

¹¹² Vide relatório de audiência prévia, aprovado por decisão de 26.05.2006.

Naturalmente, as compensações apenas são devidas pela PTC quando resultem de incumprimento imputável a esta empresa, sendo que os valores definidos para as compensações dependem do impacto do incumprimento da PTC. Salienta-se no entanto que o objectivo das compensações no âmbito da ORAC é o de incentivar a prestação pela PTC de um serviço dentro dos objectivos e padrões de qualidade a todos os operadores (relewa-se que a própria PTC no ano 2009 atingiu praticamente o objectivo de um milhão de casas passadas com fibra óptica), tendo a possibilidade de tornar nulas tais compensações.

Caso a PTC venha a apresentar um número significativo de situações concretas e documentadas, tais como, instalação de cabos nas condutas sem autorização, detecção de técnico da beneficiária a intervir nas condutas sem credenciação ou atrasos no envio de cadastro, o ICP-ANACOM irá analisar e ponderar a aplicação de outras medidas adequadas para obviar àquelas situações. Por outro lado situações de colocação de números exorbitantes de pedidos simultâneos serão igualmente analisadas, sendo de salientar também que tais pedidos têm custos associados que, à partida, desincentivam tais práticas.

Não se considera em qualquer caso que a presente proposta possa resultar na redução de incentivos para que as beneficiárias participem, conjuntamente com a PTC, no desenvolvimento das interfaces electrónicas e sua operacionalização, uma vez que a utilização das mesmas traz benefícios para todos.

2.12.1. Compensações por incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação e a pedidos de análise de viabilidade

Baseando-se no gráfico 3 do SPD, a APRITEL e a ZON consideram que a PTC tem incumprido ao longo de vários trimestres o prazo-objectivo, defendendo a APRITEL que o aumento das compensações é pertinente, enquanto a ZON refere que o seu integral pagamento não deve ficar dependente do envio de qualquer previsão.

A SGC considera que apesar da secção 2.15.1 do SPD ser relativa a “*compensações por incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação sobre condutas e a pedidos de análise de viabilidade*”, a parte referente aos pedidos de viabilidade não foi tratada. Tendo em conta a definição do SLA para 100% dos casos (10 dias de calendário), a SGC considera que tem de ser definida uma compensação diária associada ao respectivo incumprimento, sobretudo enquanto e nas situações em que estes pedidos continuarem a ser obrigatórios. Assim, segundo a SGC, caso exista incumprimento dos prazos definidos em D1, a esta compensação por definir, deve acrescer a prevista em D4.

A COLT considera que é imprescindível o acompanhamento e incremento substancial das compensações por incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação e análises de viabilidade.

A Sonaecom com base em informação por si recolhida de Janeiro de 2008 a Maio de 2009¹¹³ constatou o incumprimento persistente do PQS1¹¹⁴ e do PQS2¹¹⁵, pelo que é

¹¹³ Correspondente a 17 meses que se referem ao período de utilização mais intensiva da ORAC.

genericamente favorável à revisão das compensações, embora discorde do modo como as previsões serão utilizadas para aferir da aplicabilidade, ou não, do mecanismo compensatório.

A PTC considera que a respeito das “*Compensações por incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação sobre condutas*”, importa ter presente que o preço de acesso à *Extranet* é anual e independente do número de pedidos de plantas colocados pelas beneficiárias. Não obstante, a PTC afirma esperar que as beneficiárias façam uma utilização racional da *Extranet* e solicitem apenas as plantas que correspondem às suas necessidades efectivas, referindo que a *Extranet* não está preparada para responder a volumes desmedidos de pedidos das beneficiárias. Neste contexto, a PTC considera que não pode ser penalizada através de compensações por incumprimento de níveis de serviço se a causa do incumprimento for a utilização não razoável da *Extranet* e defende que seja prevista uma salvaguarda nas condições da ORAC para prever esta possibilidade.

Esclarece-se que a compensação prevista em D4 (50 euros por dia aplicável a cada pedido de viabilidade) destina-se a compensar as beneficiárias pelo incumprimento dos prazos (previstos em D1) de disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, sendo que nos casos em que os pedidos de viabilidade são “obrigatórios” (tal como refere a SGC), aplica-se a compensação actualmente definida para o incumprimento do PQS2.

O ICP-ANACOM reconhece que pelo facto de os parâmetros de qualidade de serviço da ORAC estarem definidos para 100% das situações, um incumprimento numa única situação torna-se muito visível, sendo que a generalidade das situações poderá ter sido satisfeita no prazo definido.

Assim, o ICP-ANACOM considera que o valor actual das compensações aplicáveis ao incumprimento dos PQS1 e PQS2 da ORAC é suficientemente incentivador de elevados padrões de qualidade de serviço e reitera o entendimento veiculado no SPD de que a revisão das condições relativas à sujeição do pagamento de compensações ao envio de previsões é um incentivo mais relevante para o cumprimento dos prazos-objectivo do que um eventual aumento do valor destas compensações.

As situações específicas relativas aos diversos elementos decisionais propostos no SPD são analisadas de seguida.

2.12.2. Compensações associadas ao incumprimento do prazo de agendamento do acompanhamento das intervenções (urgentes e não urgentes)

D 24. Em caso de incumprimento do prazo de agendamento de acompanhamento das intervenções a realizar pelas beneficiárias, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros

¹¹⁴ Segundo a Sonaecom, a PTC apresentou incumprimentos em 7 meses, sendo que 4 destes meses foram já após a entrada em vigor da *Extranet*.

¹¹⁵ A Sonaecom refere que apenas em 2 meses não existiram incumprimentos da PTC e na maioria dos meses em que houve incumprimento, o prazo médio de resposta dos pedidos fora do prazo definido foi superior a 20 dias corridos.

(agendamento de intervenções urgentes).

A Oni concorda com este ponto do SPD.

Suportada no gráfico 3 constante do SPD, a APRITEL refere que a PTC tem incumprido ao longo de vários trimestres o prazo objectivo, pelo que considera que o aumento das referidas compensações é pertinente.

A Vodafone concorda com os valores propostos, desde que seja assegurada a não limitação dos mesmos, isto é, a inexistência de tecto para os valores apresentados (quanto maior for o incumprimento da PTC maior deverá ser a penalidade em que esta incorre). Acrescenta a Vodafone que a unidade de medida a aplicar nestas compensações deverá ser a hora inteira, arredondada a zero casas decimais para a hora seguinte (1,5 horas serão 2 horas para efeito de aplicação das compensações definidas).

A COLT discorda do valor de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes) por cada hora de atraso e considera imprescindível o incremento substancial das compensações por incumprimento do prazo de agendamento de acompanhamento das intervenções a realizar e por não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendados. A este propósito a COLT relembra que este tipo de intervenções fazem deslocar equipas de mais de uma pessoa que estarão impedidas de realizar o seu trabalho atempadamente, ao que acresce a indisponibilidade de serviço que possa suceder.

A PTC discorda da proposta de deliberação sobre o incumprimento do prazo de agendamento apresentada pelo ICP-ANACOM porque, a seu ver:

- (a) Não existe suporte por parte dos SI para registar a data/hora proposta pela beneficiária aquando da colocação da participação da avaria e a resposta da PTC à data/hora indicada pela beneficiária – segundo a PTC, esta limitação impossibilita o apuramento dos indicadores associados e o processamento de eventuais compensações por incumprimento.
- (b) O SPD não esclarece em detalhe como é apurado o valor da compensação, apresentando o seguinte exemplo: a beneficiária, no caso das intervenções urgentes, tem até 8 horas para solicitar a intervenção a contar no momento em que contacta o OTEL, podendo solicitar uma data/hora para o limite máximo das 8 horas, ou seja, “data/hora de solicitação + 8 horas” ou para “data/hora de solicitação + X horas” em que X é inferior a 8 horas. Relativamente a este último caso, se a PTC não tiver disponibilidade de recursos para a acompanhar uma solicitação “data/hora de solicitação + X horas” pode sempre, em cumprimento, responder com “data/hora de solicitação + 8 horas”, o que implica que eventuais incumprimentos ocorrem sempre que, querendo efectuar o acompanhamento, não for possível acordar a “data/hora de solicitação + 8 horas”. Assim, para a PTC, o problema resume-se a acompanhar ou não a intervenção no momento solicitado pela beneficiária.

Em acréscimo, a PTC refere que não entende a fundamentação para o valor de 50 euros por hora de atraso e 25 euros por hora de atraso, respectivamente, para o incumprimento

do prazo de agendamento de acompanhamento das intervenções urgentes e não urgentes. Segundo a PTC, as actuais compensações da ORAC são aplicadas por dia de atraso e não por hora de atraso, pelo que, para que a compensação de 50 euros por hora de atraso e 25 euros por hora de atraso seja coerente com aquelas existentes na oferta, os valores anteriores deveriam ser divididos por 24¹¹⁶. Não o fazendo, a PTC considera que o ICP-ANACOM estará a determinar o pagamento de compensações 24 vezes mais penalizadoras do que aquelas que estão previstas na oferta, o que defende ser manifestamente desproporcional.

Como alternativa, a PTC propõe a substituição do sistema de compensações pelas seguintes alterações ao procedimento de colocação de pedidos de intervenção:

- (a) A beneficiária deve contactar o Centro de Operadores (OTEL), indicando uma data/hora objectivo para a intervenção, dentro das horas máximas previstas, respectivamente 8 e 24 horas;
- (b) A PTC analisa essa solicitação, confirmando a sua disponibilidade para comparecer nessa data/hora e, caso não consiga comparecer, informa a beneficiária que pode efectuar a intervenção, sem prejuízo de a PTC poder efectuar averiguações das intervenções e dos trabalhos realizados.

Segundo a PTC, esta proposta de alteração ao processo elimina possíveis incumprimentos dos agendamentos das intervenções e, conseqüentemente, elimina também a necessidade de aplicação de compensações pelos mesmos.

A PTC nota ainda que, ao contrário do previsto actualmente na ORAC, as compensações propostas não apresentam quaisquer limites.

Por fim, refere a PTC que foram identificados vários casos de incumprimento por parte de beneficiárias no acesso não autorizado a condutas, para as quais propõe, desde já, que se criem compensações aplicadas às beneficiárias que sejam “dissuasoras e proporcionais” por forma a incentivar o cumprimento das condições da oferta por parte das beneficiárias. Sobre este assunto, que a PTC considera crítico, de acesso indevido e não autorizado defende que deveria valer o princípio da reciprocidade por incumprimento de condições da oferta e, por esta razão, serem estabelecidas compensações que desincentivem o incumprimento.

Ao contrário do referido pela APRITEL, o ICP-ANACOM não preconizou no SPD um aumento das compensações por incumprimento do prazo de agendamento do acompanhamento (de intervenções não urgentes e urgentes), porque até ao momento nunca foram definidas quaisquer penalizações por incumprimento dos PQS3 e PQS4 da ORAC.

O comentário da COLT não é aqui aplicável, uma vez que o prazo de resposta a agendamento é prévio ao envio de equipas para o terreno. A questão de atrasos face à hora agendada é tratada no ponto seguinte (D25).

¹¹⁶ Uma vez que um dia tem 24 horas.

Quanto à alusão efectuada pela PTC ao facto de as actuais compensações da ORAC serem aplicadas por dia de atraso e não por hora de atraso, o ICP-ANACOM clarifica que as compensações são definidas na mesma unidade do respectivo PQS. Assim, sendo os prazos-objectivo dos PQS3 e PQS4 definidos em ambos os casos em horas (consecutivas), entende-se que o valor das compensações por incumprimento dos PQS3 e PQS4 deve igualmente ser medido na mesma unidade.

Por outro lado, não se pode comparar o valor das compensações pelo incumprimento do prazo de resposta a um pedido de informação ou de viabilidade com o incumprimento de um prazo de agendamento de (acompanhamento) de uma intervenção urgente (ou não urgente), já que o impacto destes últimos incumprimentos (dado haver clientes sem serviço), é muito maior que o dos primeiros (que correspondem a dar serviço a potenciais clientes). Neste contexto, o ICP-ANACOM entende que os valores de 25 euros e de 50 euros por cada hora de atraso, para compensação pelo incumprimento dos prazos de agendamento do acompanhamento, respectivamente, das intervenções não urgentes e urgentes, são plenamente justificados e adequados e representam um compromisso razoável para a PTC e para as beneficiárias.

Por outro lado, não pode de todo a PTC invocar a indisponibilidade de recursos para incumprir este prazo. Releva-se que o prazo de agendamento de acompanhamento de intervenções é o tempo em horas consecutivas que decorre entre a hora em que a PTC recebe um pedido de intervenção da beneficiária e a hora para a qual a PTC agenda o necessário acompanhamento.

Quanto à não existência, segundo a PTC, de suporte por parte dos sistemas de informação para registar a data/hora proposta pela beneficiária para a intervenção (e a resposta da PTC), o ICP-ANACOM não o compreende na medida em que desde a entrada em vigor da ORAC mantém-se (com excepção do acesso à *Extranet*, que permite obter a localização das infra-estruturas) a utilização de formulários em papel, os quais não constituem o método mais eficiente de gestão dos procedimentos entre a PTC e as beneficiárias.

Sem prejuízo, entende-se que o formulário 7 do anexo 4 da ORAC – pedido de intervenção – contém campos que permitem à PTC registar a data/hora em que recebe o pedido de intervenção da beneficiária e a data/hora para a qual agenda o necessário acompanhamento.

Releva-se ainda que a PTC tem remetido ao ICP-ANACOM relatórios trimestrais referentes aos valores realizados dos PQS da ORAC, pelo que, exceptuando as situações em que os operadores alternativos solicitam intervenções com uma antecedência superior aos prazos máximos definidos (as quais não devem ser contabilizadas nos indicadores relativos ao agendamento do serviço de acompanhamento), se conclui que de alguma forma o apuramento desses indicadores é efectuado.

A proposta da PTC de ser a beneficiária a indicar a hora da intervenção e subsequentemente a PTC analisá-la e confirmar a sua disponibilidade (ou não) poderá ser susceptível de gerar mais incumprimentos, uma vez que a própria PTC já prevê a possibilidade de não comparência (“*caso não consiga comparecer*”), o que nas

situações em que é imprescindível a presença da PTC poderá inviabilizar a realização dos trabalhos pela beneficiária, o que se pretende evitar.

Sobre a não imposição no SPD, de limites para as compensações, o ICP-ANACOM compreende que possam existir casos excepcionais em que um determinado pedido de intervenção de uma beneficiária se possa extraviar, e que subsequentemente não havendo qualquer notificação da beneficiária à PTC, tal possa acarretar situações de compensações muito volumosas (a serem pagas pela PTC à beneficiária). O ICP-ANACOM considera que tal situação poderá suceder com maior incidência nas intervenções não urgentes, já que nas intervenções urgentes, dada a sua exigência temporal, não é plausível que o agendamento do mesmo se arraste por forma que a inexistência de um limite para as respectivas compensações seja crítico. No entanto, caso os pedidos sejam efectuados através de um sistema autónomo de gestão de pedidos (e.g., SI ORAC), tais situações de extravio ou não controlo dos pedidos são minimizadas.

Finalmente sobre uma eventual aplicação de compensações por incumprimentos das beneficiárias no tocante à ORAC, o ICP-ANACOM reitera que, caso a PTC venha a apresentar um número significativo de situações concretas tais como, instalação de cabos nas condutas sem autorização, detecção de técnico da beneficiária a intervir nas condutas sem credenciação, atrasos no envio de cadastro, o ICP-ANACOM irá em função das situações apresentadas, analisar e ponderar as medidas adequadas.

Assim, mantém-se o disposto no ponto D 24 do SPD:

D 24. Em caso de incumprimento do prazo de agendamento de acompanhamento das intervenções a realizar pelas beneficiárias, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).

D 25. Quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendado impeça, de alguma forma, que a beneficiária proceda à intervenção, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).

A Oni concorda com este ponto do SPD.

A Vodafone concorda com os valores propostos, lembrando o que defendeu a propósito do ponto D17, i.e., caso a PTC não compareça decorridos 30 minutos, deverá haver lugar ao ressarcimento integral dos custos em que a beneficiária incorreu nomeadamente mas não só, com deslocações (materializada na emissão de uma nota de débito por parte da beneficiária). Adicionalmente a Vodafone defende que um agendamento subsequente solicitado pela beneficiária em substituição do agendamento “falhado” não deve ser cobrado pela PTC. Ainda segundo a Vodafone, caso a PTC compareça após os 30 minutos e a beneficiária ainda se encontre no local para efectuar a intervenção, deverão ser aplicadas as compensações propostas.

A PTC discorda deste ponto porque, a seu ver, não existe suporte por parte dos SI para registar o momento da comparência dos técnicos no terreno, quer dos técnicos da PTC, quer dos técnicos da beneficiária. Para que tal pudesse acontecer a PTC refere que teria que contratar uma terceira entidade para efectuar arbitragem do problema, o que considera ser manifestamente irrealista e ineficiente.

A PTC refere também que os atrasos podem existir de parte a parte e defende que, a seguir a lógica subjacente ao SPD, também deveria existir uma compensação da PTC nestes casos¹¹⁷.

Tal como no ponto anterior, a PTC propõe, como alternativa, a eliminação das compensações e, no seu lugar, aplicar a seguinte regra procedimental: na eventualidade de falta de comparência da PTC na data/hora agendada, a beneficiária deverá contactar a gestão comercial da DWH da PTC, contactos que já dispõe, para solicitar a autorização do acesso.

A PTC efectua ainda os mesmos comentários que efectuou no ponto anterior a propósito da ausência de limites ao valor das compensações e dos casos de acesso não autorizado por parte das beneficiárias às suas condutas e infra-estrutura que justificam, no entender da PTC, a aplicação de compensações por parte das beneficiárias à PTC, atento o princípio da reciprocidade.

Face aos contributos recebidos, o ICP-ANACOM continua a entender que, quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendada, impeça de alguma forma que a beneficiária proceda à intervenção previamente agendada, se deve aplicar uma compensação, pois isso configura um prejuízo mais importante para a beneficiária, que desloca os seus meios para o local da intervenção com os custos inerentes, do que o prejuízo para a PTC decorrente de um eventual atraso da beneficiária, isto para além do facto de a(s) intervenção(ões) ser(em) suscitada(s) por necessidade da beneficiária e não da PTC. Não obstante, e tal como referido no ponto anterior, o ICP-ANACOM ponderará e analisará situações concretas que a PTC venha a apresentar de atrasos ou não comparência de beneficiárias que resultem em prejuízos significativos para a PTC.

Acresce que nos termos da ORAC, o preço a pagar pela beneficiária da ORAC pela primeira hora de acompanhamento/supervisão da PTC é de 39,40 euros em horário normal e de 61,40 euros nos restantes períodos. Neste contexto, face aos recursos deslocados pela beneficiária para o local da intervenção (certamente em número superior ao envolvido na supervisão dos trabalhos pela PTC), entende-se que os valores de 25 euros de compensação por cada hora de atraso de comparência da PTC na intervenção não urgente, e de 50 euros de compensação por cada hora de atraso da PTC na intervenção urgente não são, de todo, desproporcionais, representando um compromisso razoável para a PTC e para as beneficiárias.

¹¹⁷ A PTC questiona se, caso não haja reciprocidade nas compensações, as compensações aplicadas à PTC continuam a valer. E questiona como deve ser medido o atraso nestes casos (se o eventual atraso do técnico da PTC por referência à data/hora acordada deve ser deduzido do atraso do técnico da beneficiária). Sem um sistema de registo de todas estas ocorrências a PTC defende que não será possível operacionalizar este processo.

Quanto a não haver suporte por parte dos SI para registar a comparência de técnicos da PTC (ou da beneficiária) no terreno, o ICP-ANACOM considera que, de momento, tais instantes poderão ser registados no próprio formulário do pedido de intervenção e assinados por ambas as partes. A ausência da assinatura por parte de uma das partes pode indiciar a sua não comparência, recomendando-se que seja efectuado um contacto da beneficiária para a PTC (no máximo até duas horas e recomendavelmente ainda no local de instalação) o qual pode ser também um elemento relevante para apuramento do incumprimento.

Os casos em que os atrasos não impedem ou prejudicam os trabalhos da beneficiária foram já tratados em D 17, pelo que não é aplicável o comentário da PTC.

Assim, **mantém-se o disposto no ponto D 25 do SPD, incluindo-se uma referência adicional à necessidade de contacto por parte da beneficiária:**

D 25. Quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendado impeça, de alguma forma, que a beneficiária proceda à intervenção, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes), recomendando-se que a beneficiária, no máximo até duas horas após a hora de agendamento, contacte a PTC dando conta desse incumprimento.

2.12.3. Compensações associadas aos prazos de resposta a pedidos de instalação e ao prazo de resposta a pedidos de desobstrução

D 26. Em caso de incumprimento do PQS6 ou do PQS7, aplica-se uma compensação de 50 euros diários.

A Oni concorda com o princípio da compensação por incumprimento de prazo, não percebendo, no entanto, como se coordena a existência de um prazo para envio de orçamentos de desobstrução com a alínea (d) do ponto D7.

O valor previsto como compensação por incumprimento dos PQS6 e PQS7 não reflecte, no entender da Vodafone, uma compensação adequada aos prejuízos causados pelo atraso na implementação de um determinado troço da rede. Para aquele operador, o ICP-ANACOM deve levar em linha de conta que:

- (a) Um atraso num troço de acesso terá sempre muito menos impacto do que um atraso num troço vector ou troncal.
- (b) O referido atraso na chegada ou cobertura de uma determinada área geográfica poderá determinar que clientes que tenham feito pré-adesões a ofertas de serviços desistam dos mesmos, dado os atrasos na sua disponibilização.

A Vodafone entende, assim, que deveria ser criada uma fórmula que traduzisse toda a realidade exposta ou, em alternativa, que o valor de 50 euros diários fosse substancialmente incrementado para valores três a quatro vezes superiores.

A COLT considera que é indispensável um SLA para as situações de desobstrução de condutas, sob pena de os prazos que são apresentados, de facto como indicativos, resvalarem continuamente. A existência de compensações associadas a incumprimento de prazos incentivaria, no entender da COLT, o cumprimento do prazo indicativo. Para este operador, é imprescindível o acompanhamento e incremento substancial das compensações por incumprimento do prazo de resposta a pedidos de instalação e resposta a pedidos de desobstrução.

A Sonaecom com base em informação por si recolhida de Janeiro de 2008 a Maio de 2009¹¹⁸ constatou o incumprimento persistente do PQS6¹¹⁹ e do PQS7¹²⁰, pelo que é genericamente favorável à revisão das compensações.

A PTC considera as compensações por incumprimento dos prazos PQS6 e PQS7 excessivas, desproporcionais e injustificadamente assimétricas. A PTC, referindo que na ORAC as compensações apresentam limites de 60 dias úteis e 90 dias de calendário, respectivamente para o PQS1 e PQS2, considera que no caso das compensações por incumprimento dos PQS6 e PQS7 o entendimento do ICP-ANACOM foi diferente, mas em contradição com o por si referido (“*Neste contexto, considera-se o valor de 50 euros diários (aliás já previsto na ORAC) cumpre [..]*”), uma vez que não referiu o limite da aplicação do valor.

Relativamente ao referido pela Oni, reitera-se que se mantém o princípio de que deve haver uma compensação por incumprimento do prazo de resposta da PTC (com orçamento de desobstrução) e que tal como agora clarificado pelo ICP-ANACOM a propósito do ponto D7, a detecção das desobstruções só pode existir no terreno, aquando dos trabalhos de instalação realizados pela beneficiária, não devendo por conseguinte ser considerada um erro de análise de viabilidade.

Os troços de conduta previstos no âmbito da ORAC (vide anexo 1 da oferta) são troços primários, secundários e de distribuição, sendo que os prazos de resposta a pedidos de análise de viabilidade e instalação não dependem do tipo de troço. Assim, sem prejuízo de uma análise posterior, entende-se desde já não penalizar mais os atrasos relativos às respostas a pedidos de instalação e de desobstrução relativos a um tipo de troço (vector ou troncal, como refere a Vodafone) em detrimento de outro tipo de troço (de acesso, como referido pela mesma entidade).

O ICP-ANACOM entende que o valor diário da compensação por incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de instalação e desobstrução se enquadra nos valores das compensações já previstos na ORAC para incumprimento de prazos que têm também um número de dias como objectivo.

Assim, o ICP-ANACOM reitera que, com a introdução dos novos indicadores (PQS6 e PQS7) e de molde a incentivar o seu cumprimento para 100% das situações, torna-se necessário definir as respectivas compensações por incumprimento, entendendo que o

¹¹⁸ Correspondente a 17 meses que se referem ao período de utilização mais intensiva da ORAC.

¹¹⁹ Segundo a Sonaecom, apenas em Fevereiro de 2009 não se verificaram incumprimentos por parte da PTC.

¹²⁰ A Sonaecom refere que em todos os meses em que houve pedidos de desobstrução existiram incumprimentos ao definido.

valor diário de 50 euros (aliás já previsto na ORAC) é suficientemente dissuasor e proporcional.

Em relação ao comentário da PTC sobre o limite das compensações por incumprimento dos PQS6 e PQS7 da ORAC, dado o prazo-objectivo definido de 5 dias úteis para cada um, entende-se que deve ser adoptado o mesmo limite agora definido para o PQS1 (que também tinha 5 dias úteis como prazo-objectivo) e, assim, o limite é de 60 dias úteis. Esta aproximação é passível de reanálise se se vier a verificar um número relevante de ocorrências envolvendo valores superiores.

Face ao exposto, **mantém-se o disposto no ponto D 26 do SPD, acrescentando-se o referido limite de 60 dias úteis.**

D 26. Em caso de incumprimento do PQS6 ou do PQS7 aplica-se uma compensação de 50 euros diários, limitada a um máximo de 60 dias úteis.

2.13. Preços

A APRITEL e a ZON consideram que não devem ser penalizadas por problemas a nível de SI da PTC, defendendo a ZON que, nos casos de inacessibilidade da base de dados, as beneficiárias não devem ser sujeitas a qualquer pagamento por resposta a pedido de informação.

Segundo a Oni, o ICP-ANACOM entende que os pedidos de viabilidade devem ser cobrados de forma autónoma do acesso à base de dados de cadastro, pois esta ainda não tem informação sobre a ocupação das condutas e obriga a trabalho manual. No entanto, a Oni entende que esta afirmação está em contradição com o ponto D2, no que diz respeito às condutas das “áreas C”. Segundo a Oni, o princípio em causa só se deveria aplicar a condutas existentes das “áreas NC”, caso a *Extranet* não venha a ter informação de ocupação destas condutas, como definido no ponto D1.

A Vodafone concorda com o pagamento de um preço por resposta a pedido de informação sobre condutas, quando a base de dados estiver inacessível e os pedidos tenham de ser respondidos na “forma antiga”, desde que o preço a pagar pelas plantas solicitadas não seja superior à compensação por indisponibilidade da aplicação, caso contrário, as beneficiárias estarão a pagar duas vezes pelo mesmo serviço sendo que terão ainda que voltar a um procedimento antigo, mais manual e mais burocrático.

A COLT releva que no SPD se refere que, nas situações de indisponibilidade da base de dados sobre condutas disponibilizada através da *Extranet*, os pedidos serão respondidos através de plantas em papel e que por isso será justificado o pagamento de um preço por resposta a pedido de informação sobre condutas. Segundo a COLT, o facto de a base de dados estar inacessível não deverá ser elemento perturbador (já que importa um pagamento adicional) do normal funcionamento dos pedidos e dado que a inacessibilidade da base de dados tem que ver com as beneficiárias e já é efectuado um pagamento anual para acesso à mesma, esta situação afigura-se um duplo pagamento de um mesmo serviço. Assim, a COLT defende a eliminação do pagamento adicional quanto aos pedidos respondidos pela forma antiga.

A PTC informou que já implementou um processo de eliminação de ficheiros com plantas na *Extranet* que tenham sido disponibilizadas há mais de 9 meses, dado que por limitações de espaço de armazenagem dos ficheiros das plantas, não pode manter de forma indeterminada esses registos no sistema. A PTC faz notar que as beneficiárias podem tirar quantas plantas quiserem, uma vez que o preço (anual da *Extranet*) é independente da quantidade. Assim, a PTC informa que pretende incluir na ORAC que as plantas utilizadas no âmbito dos procedimentos da ORAC tenham uma validade máxima de 6 meses a contar da data da sua disponibilização na *Extranet*, sendo rejeitados os pedidos que contenham plantas para as quais as respectivas validades tenham expirado.

Cumprе esclarecer a Oni que o ICP-ANACOM tem de facto entendido que o acesso à base de dados deve ser cobrado de forma autónoma dos pedidos de viabilidade. Tal deve-se ao facto de a base de dados de condutas apenas permitir até agora o acesso a informação sobre localização das infra-estruturas (condutas, câmaras de visita, etc.) e não o acesso a informação de ocupação das mesmas, a qual é tida em conta no pedido de viabilidade, que constitui um processo autónomo.

Futuramente equacionar-se-á em que situações é necessária a cobrança da resposta a pedidos de análise de viabilidade, podendo haver necessidade de recorrer a este serviço nas “áreas NC” e em algumas situações nas “áreas C” (e.g., ocupação média ou elevados de troços de conduta, em que seja necessário ou aconselhável efectuar um pedido de viabilidade) conforme resulta do entendimento referido a propósito de D5).

Quanto a eventuais situações de inacessibilidade pontual e temporária à base de dados sobre condutas da PTC que impeçam as beneficiárias de gerarem/obterem as plantas pretendidas, o ICP-ANACOM concorda em que, não havendo lugar a uma compensação (às beneficiárias) por essa situação, e dado que estas já pagam à PTC um preço anual pelo acesso à *Extranet*, também não deverão ser as beneficiárias a pagar, nestes casos, pelo acesso à informação (em papel). Assim, o ICP-ANACOM irá no texto da decisão final reformular o que referiu no SPD quanto a esta matéria.

2.14. Planos de previsões

D 27. Deve a PTC alterar na ORAC as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos nos seguintes termos:

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

A Oni mantém a sua posição de que não se justificam envios de previsões, já que o recurso que faz desta oferta é numa base casuística e, conseqüentemente, imprevisível e que a inexistência destas previsões não deve condicionar o pagamento das compensações por incumprimento de SLA. No entanto, considera que a proposta do ICP-ANACOM representa um compromisso aceitável.

A APRITEL considera que a proposta de alteração do ICP-ANACOM relativamente ao envio de planos de previsões e ao pagamento de compensações em função desse mesmo envio, pode afigurar-se razoável enquanto a ZON reconhece que representa uma melhoria substancial face ao regime actual. Contudo, defendem a eliminação de qualquer ligação entre os dois aspectos, já que, dada a experiência obtida pela PTC com a ORAC, fazer depender o pagamento de 100% das compensações, do envio de planos de previsões seria desproporcionado e desadequado ao funcionamento regular do mercado.

A ZON sublinha que não é justificável, à luz do princípio da plena equivalência, a subsistência na ORAC da obrigação de envio de planos de previsões à PTC, a qual deixou de fazer qualquer sentido largos anos após a introdução da ORAC, uma vez que a PTC possui já um manancial de experiência que lhe permite facilmente adequar os seus recursos à procura de acesso por parte das beneficiárias. Por seu turno, a ZON entende que essa obrigação introduz um factor de assimetria muito elevado no relacionamento das beneficiárias com a PTC, uma vez que, como o próprio ICP-ANACOM manifestamente reconhece, permite “à PTC conhecer com uma grande antecedência face à implementação efectiva do acesso, os planos de desenvolvimento das redes em fibra óptica daqueles operadores, colocando-os numa situação de potencial desvantagem, especialmente importante numa fase inicial de implementação das redes de acesso de nova geração”. Nessa medida, considera que se impõe a eliminação do capítulo 9.4 da ORAC, intitulado “Planeamento e Previsões”.

A Vodafone considera 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 relativamente à actividade da Vodafone e dos restantes operadores. A aceitar a manutenção dos planos de previsões – o que considera desproporcional – a Vodafone entende que os respectivos termos (como a segmentação geográfica e o detalhe mensal) necessitam de ser alterados por serem demasiado detalhados e conferirem à PTC, por si só, uma vantagem estratégica e competitiva face aos seus concorrentes.

Segundo a Vodafone, estas situações tornam-se ainda mais penalizantes porque tais dados devem ser disponibilizados com um período de antecedência muito significativo¹²¹. Para a Vodafone, o conhecimento antecipado dos objectivos dos OPS permite à PTC envidar actividades comerciais junto dos potenciais clientes dos OPS.

Em conclusão, a Vodafone saúda a presente proposta, visto que prevê que os OPS beneficiem de compensações definidas na ORAC ainda que não tenham remetido à PTC previsões de procura para condutas (e, assume, também postes, embora o ponto D27 cite apenas “condutas”) ou caso as mesmas não tenham sido remetidas nos termos e com a fiabilidade especificada na ORAC. Contudo, questiona a aplicabilidade da primeira alínea da proposta D27 de que a totalidade das compensações apenas será paga se as previsões de procura de condutas forem apresentadas “ (...) nos termos e com a fiabilidade especificados na Oferta”.

¹²¹ O que, no seu entender, 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.

A COLT considera que a proposta apresentada pelo ICP-ANACOM se afigura pouco concretizável, já que, tendo em conta os factores de mercado actuais, poderão as previsões enviadas não corresponderem ao efectivado. Assim, entende que a condição *sine qua non* de pagamento de compensações pela PTC baseadas nas previsões apresentadas é pouco concreta e poderá, inclusivamente, ser causadora de possível “mau-estar” entre as várias partes.

A Sonaecom refere que o ICP-ANACOM não contestou os aspectos que já apresentou como fundamento para eliminação do condicionamento do pagamento de compensações a um envio prévio de previsões de procura, relevando relativamente a cada um dos serviços que:

- (a) Serviço de informação: na medida em que o serviço consiste na disponibilização de plantas a partir da *Extranet*, a Sonaecom entende não ser compreensível que previsões sejam exigidas, não havendo qualquer previsão passível de dar sobre este serviço e não existindo qualquer situação a não ser ineficiência de processos para que este serviço não seja prestado de imediato – via *download*; por conseguinte, não existindo também qualquer situação em que as compensações por atraso, se devidas, não devam ser pagas pela totalidade, considera que deverá ser esclarecido que, neste caso, deverão ser pagas a totalidade das compensações devidas, não se aplicando a regra definida no ponto D27.
- (b) Agendamentos de acompanhamento: não é aceitável, para a Sonaecom, que o pagamento de compensações por incumprimento seja condicionado a previsões porque, se parte dos agendamentos é devido a instalações de fibra óptica, muitas outras referem-se a situações de avarias que não são alvo de previsões, pelo que, a aplicação da regra proposta implicará, segundo aquele operador, que a beneficiária nunca receberá compensações, por causas que não lhe são imputáveis, não sendo razoável a aplicação da regra proposta.
- (c) Envio de orçamento para desobstruções: a Sonaecom refere que as situações de desobstruções devem-se a má manutenção das condutas, propriedade da PTC ou, no limite, a situações de força maior, ou seja, a ocorrências que um OPS nunca poderá prever. Para a Sonaecom, poder-se-ia argumentar que haverá uma relação com o número de pedidos de instalação. No entanto, entende que tal raciocínio não toma em consideração que a obstrução não é causada pela instalação, apenas se tornando visível por força da deslocação dos técnicos para executar os trabalhos. Em síntese, aquele operador refere que não tem relação com o número de instalações de um operador venha a efectuar mas, antes, com o grau de zelo que a PTC aplica na manutenção da sua própria rede de condutas, pelo que defende não ser razoável aplicar o condicionamento proposto.
- (d) Pedidos de análise de viabilidade: é a única situação onde, segundo a Sonaecom e enquanto a informação de cadastro não estiver disponível na *Extranet*, poderia aceitar o processo definido pelo ICP-ANACOM. No entanto, atendendo ao incumprimento reiterado da PTC no que se refere à actualização da *Extranet* com a informação de cadastro das suas condutas, defende que é neste serviço que as compensações por incumprimento deveriam ser pagas por inteiro, sendo

que, com o cumprimento dos prazos de transposição da informação para *Extranet*, não existe qualquer situação em que, a seu ver, se legitime que a indisponibilidade da plataforma não seja penalizada.

Em síntese, a Sonaecom informa não compreender o racional de se limitar o pagamento de compensações ao cumprimento de determinados critérios no que ao envio de previsões se refere quando não encontra uma relação directa entre a maioria das situações em que existem compensações e as previsões a entregar pelas beneficiárias, sendo que na única situação em que essa relação pode ser estabelecida (pedidos de viabilidade), os referidos pedidos apenas se mantêm por um incumprimento da PTC de deliberações do ICP-ANACOM, pelo que não aceita que, enquanto o disposto nas deliberações de 17.07.2004 e 26.05.2006 não seja cumprido, qualquer aliviar de compensações possa ocorrer, ao que acresce que, tendo passado mais de 5 anos desde a primeira versão desta oferta e, atendendo aos problemas a nível de concorrência que o envio de previsões suscita (algo particularmente sensível no que às redes FTTH se refere), não compreende a proporcionalidade na aplicação desta regra. Assim, a Sonaecom reitera a necessidade da eliminação total do condicionamento do pagamento de compensações a qualquer aspecto associado a previsões (ou a qualquer outro factor).

A PTC considera que as propostas respeitantes às compensações resumem-se à obrigação de a PTC pagar antecipadamente as compensações e à atribuição de um benefício de 75% do valor das compensações, às beneficiárias sem que estas necessitem de enviar previsões de procura.

Segundo a PTC, estas propostas desobrigam as beneficiárias de apresentarem previsões que permitam à PTC planear e gerir as actividades e recursos necessários à satisfação das necessidades das beneficiárias e, com isso, cumprir os níveis de serviço a que se encontra obrigada, o que não considera aceitável porque a prestação da ORAC envolve a gestão de recursos humanos com abrangência nacional, nas diversas componentes de serviço: análise de viabilidade, acesso e instalação, remoção e intervenções.

Para assegurar a eficiente gestão desses recursos, a PTC entende que é necessário conhecer *a priori* com rigor as previsões dos pedidos desagregados por zonas geográficas, conforme se encontra definido no procedimento das previsões. A criticidade desta necessidade é, para a PTC, tanto maior quanto, de acordo com o SPD em apreço, se prevê um cenário no qual os prazos serão substancialmente mais reduzidos e as compensações por incumprimento mais penalizantes para a PTC.

A PTC considera que previsões respeitantes à componente de acesso à informação são desnecessárias devido ao facto de este serviço ser prestado através da *Extranet*, a qual apresenta um elevado nível de automatismo. Assim, propõe que a informação desta componente de serviço seja eliminada do formulário de previsões da ORAC.

Em suma, a PTC discorda destas propostas, parecendo-lhe indispensável uma revisão das mesmas, mantendo o enquadramento actual relativo a compensações, propondo apenas a eliminação das previsões relativas à componente de informação sobre condutas.

O ICP-ANACOM considera, tal como referido pela APRITEL e pela ZON, que o envio pelas beneficiárias de planos de previsões de procura de (acesso a) condutas tem permitido à PTC conhecer com grande antecedência, face à implementação efectiva do acesso, os planos de desenvolvimento das redes em fibra óptica daqueles operadores, colocando-os numa situação de potencial desvantagem.

Releva-se ainda que uma das consequências do actual regime relacionado com o envio de previsões tem sido a de evitar ou dificultar o pagamento das compensações por incumprimento de níveis de qualidade de serviço, se tivermos em conta os valores pagos pela PTC relativos a incumprimentos dos objectivos definidos, face aos que incorreria caso não houvesse o condicionamento dos mesmos às previsões. Por outro lado, o papel dessas previsões no planeamento e eficiência da oferta é cada vez menor, atentas as economias de aprendizagem e a experiência acumulada ao longo dos praticamente quatro anos de operacionalização da oferta.

Não obstante, dada a ausência de experiência e pela necessidade de se adaptar a oferta à procura, considerar-se que a apresentação de planos de previsões por parte dos beneficiários da ORAC teve maior relevância na fase de introdução e desenvolvimento da oferta, entende-se que a apresentação de tais planos ainda representa alguns benefícios em termos do dimensionamento dos recursos necessários, o que justifica o incentivo definido (de 25%) associado ao pagamento das compensações que se mantém, ao contrário do que os comentários da PTC podem dar a entender.

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

Relativamente aos comentários da COLT, releva-se que até ao presente, no âmbito da ORAC, a PTC só está vinculada ao pagamento de compensações por incumprimento desde que a beneficiária tenha fornecido os planos de previsões em conformidade e se as mesmas forem consideradas efectivas (i.e. se as quantidades mensais realizadas por área se situarem num intervalo entre +20% e -20% relativamente ao valor previsto pela beneficiária). Com a alteração ora preconizada pelo ICP-ANACOM, a beneficiária deixará de estar obrigada a remeter as previsões, havendo nesse caso lugar ao pagamento de 75% do valor base das compensações.

Quanto aos comentários da Sonaecom:

- (a) Regista-se, em linha com o defendido pela Sonaecom, que a PTC propõe eliminar a necessidade de previsões relativas aos pedidos de informação sobre condutas, o que se justifica dada a existência de uma *Extranet*, pelo que não haverá lugar à apresentação de previsões relativas a pedidos de informação sobre condutas.
- (b) Considera-se que é importante para a PTC, enquanto fornecedora da oferta grossista de acesso a condutas, conhecer o nível de procura previsto pelas beneficiárias relativamente a quantidades de pedidos de viabilidade (sendo que com o fim destes pedidos nas “áreas C” e com o conseqüente automatismo das respostas através da *Extranet* a necessidade de previsões sobre viabilidades deixará de fazer sentido

nessas zonas), por forma à PTC poder melhor adaptar os seus recursos visando a análise de viabilidade dos troços indicados em cada pedido.

- (c) Pela mesma ordem de ideias, tal como em relação ao número de pedidos de viabilidade, considera-se que é também importante para a PTC conhecer as previsões relativamente ao número de instalações.
- (d) O ICP-ANACOM entende que as quantidades de intervenções urgentes e não urgentes, não são subsumíveis a uma previsão, podendo a PTC a partir da previsão do número de instalações obter uma estimativa do número de intervenções e estimar os recursos necessários para a realização de eventuais acompanhamentos, já que quanto maior o número de instalações, maior é o número de troços de conduta utilizados e, maior é, em termos probabilísticos, o número absoluto de avarias.
- (e) O formulário de previsões da ORAC não inclui previsões sobre o número de pedidos de desobstrução de condutas, dado o seu carácter casuístico. No entanto, a probabilidade em termos estatísticos de se detectar uma obstrução, e portanto o número expectável de obstruções, depende do número de pedidos de instalação.

Mantém-se assim a sujeição do pagamento da totalidade das compensações ao envio de planos de previsões desagregados por zonas geográficas, tal como previsto na ORAC. Em todo o caso, os planos de previsões a apresentar pelas beneficiárias da ORAC não devem abranger quantidades de pedidos de informação sobre condutas, quantidades de pedidos de intervenções urgentes e não urgentes e quantidades de pedidos de desobstruções de condutas.

Em conclusão, mantém-se o disposto no ponto D 27 do SPD, aditando-se apenas uma clarificação sobre o conteúdo do plano de previsões:

D 27. Deve a PTC alterar na ORAC as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos nos seguintes termos:

- **Caso as beneficiárias remetam à PTC as previsões de procura de condutas, nos termos e com a fiabilidade especificados na oferta, beneficiam da totalidade das compensações;**
- **Caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORAC.**

Em todo o caso, os planos de previsões a apresentar pelas beneficiárias da ORAC não abrangem número de pedidos de informação sobre condutas, número de pedidos de intervenções urgentes e não urgentes e número de pedidos de desobstruções de condutas.

2.15. Modo de atribuição das compensações

D 28. Deve a PTC introduzir na ORAC 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 Oni concorda com este ponto do SPD.

A Vodafone considera que a deliberação a emitir pelo ICP-ANACOM relativamente ao modo de atribuição de compensações pelo incumprimento das obrigações previstas na ORAC deverá ser detalhada, clara e inequívoca quanto à operacionalização dessa atribuição. Não obstante concordar com o ponto D28 do SPD, em particular, a Vodafone entende que o ICP-ANACOM deve definir:

- (a) O prazo máximo em que a PTC deverá proceder ao pagamento das compensações aí previstas;
- (b) Um mecanismo e prazo para reavaliação/reconciliação dos valores das compensações em caso de discordância¹²²; e
- (c) Um mecanismo de arbitragem por parte do ICP-ANACOM em caso de existência de desvios entre os valores das compensações pagos pela PTC e aqueles apurados pelas beneficiárias.

Para a COLT, a introdução da presente medida afigura-se como um melhoramento da situação actual porque nem sempre lhe é possível proceder ao pedido de compensações, pelo que considera que ao incidir sobre a PTC a iniciativa de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviços fixados, tal poderá contribuir para um incentivo ao mais estrito cumprimento dos objectivos fixados.

A PTC não concorda com, nem considera justificável ou proporcional, a obrigação de proceder, por iniciativa própria ao pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, entendendo mesmo que os OPS devem ter um prazo máximo (de 90 dias) para solicitar as compensações por incumprimento. Considera a PTC que as compensações por incumprimento são, na sua génese, cláusulas penais que as partes contratantes convencionam antes de ocorrer o facto constitutivo da responsabilidade e às quais está subjacente a efectiva existência de um facto gerador de responsabilidade que poderá ter associado um direito de indemnização do credor. Estando em causa o exercício de um direito pelo credor, entende a PTC que o respectivo pagamento deverá, naturalmente, ocorrer após interpelação do credor para o efeito.

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

¹²² A Vodafone refere que, na tentativa de reconciliação dos indicadores, depara-se “*sistematicamente com a intransigência da PTC na recusa de 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*”. A este respeito, a Vodafone entende que a possibilidade de ser a própria PTC a enviar a informação que permitirá aplicar compensações, sem aceitar qualquer reconciliação ou discussão sobre a mesma, não poderá deixar de ser considerado 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.

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

Insistindo em considerar a alteração proposta desrazoável e desproporcionada, a PTC considera ainda que a mesma desrespeita princípios elementares do direito civil na verificação do facto gerador de responsabilidade e que o ICP-ANACOM se está a imiscuir nas relações contratuais entre operadores de forma unilateral e totalmente para além das suas competências, defendendo a manutenção da actual disposição da ORAC que se baseia no princípio de que cabe aos eventuais lesados reclamar a reparação dos seus danos.

Adicionalmente, a PTC menciona que, ainda que admitisse a viabilidade da proposta, tal obrigação implicaria desenvolvimentos de SI¹²³.

Tal como no entendimento exposto no contexto do relatório de audiência prévia relativo às alterações à ORALL, salienta-se que apenas se está a alterar o momento a partir do qual a PTC é devedora da compensação por incumprimento fixando, para o efeito, um prazo certo e não dependente de interpelação do credor, solução perfeitamente admissível nos termos do Código Civil, ao contrário do afirmado pela PTC. Por outro lado, sendo a ORAC uma oferta regulada (cujo anexo 5 contém um contrato-tipo a celebrar entre a PTC e a beneficiária) é natural que a intervenção do ICP-ANACOM incida também sobre as relações contratuais, dentro dos limites da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade que se consideram assegurados no caso presente. A abordagem constante do SPD é aliás semelhante ao estabelecido por outra ARN conforme é nele detalhado.

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

Não é totalmente compreensível a referência da PTC a que “*terá de passar a monitorizar o respectivo desempenho e a efectuar as análises necessárias para determinar em que casos existiram situações de incumprimento susceptíveis de dar lugar ao pagamento das correspondentes compensações*”. Actualmente, perante uma interpelação das beneficiárias – o que deve ocorrer frequentemente, expectavelmente

¹²³ Com expectável impacto relevante a nível de custos.

todos os semestres e por parte dos beneficiários mais activos da oferta – a PTC já tem de monitorizar o respectivo desempenho e efectuar as análises necessárias para determinar o valor das correspondentes compensações. Aliás, a monitorização do desempenho foi também imposta na deliberação de 11 de Março de 2009, relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas ORALL, ORCA, ORAC, Rede ADSL PT e ORLA¹²⁴ e deve ser prática corrente de qualquer operador eficiente.

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

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

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

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

Tudo visto e ponderado, completa-se o disposto no ponto D 28 do SPD, incluindo o esclarecimento de que a PTC deve proceder ao pagamento das compensações até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, do seguinte modo:

D 28. Deve a PTC introduzir na ORAC a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelas beneficiárias.

2.16. Reciprocidade da responsabilidade por danos

D 29. Deve a PTC alterar a ORAC e o contrato-tipo no sentido de consagrar o direito de as beneficiárias serem compensadas por prejuízo que venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo seja provocado pela PTC aquando da instalação, intervenção ou remoção

¹²⁴ Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=871680>.

de cabos nas condutas.

A Oni concorda com este ponto do SPD.

A APRITEL e a ZON consideram que o estabelecimento da reciprocidade da responsabilidade por danos é uma variável fundamental na prossecução do princípio da não discriminação (e também do princípio da equivalência, segundo a ZON), pelo que consideram que a proposta de alteração é positiva.

A Vodafone considera que uma das questões mais prementes de resolução era de facto o estabelecimento da reciprocidade na responsabilidade por danos, visto que tal se assume como uma variável fundamental na prossecução do princípio da não discriminação, pelo que saúda activamente esta medida.

A COLT considera que, atendendo aos princípios da não discriminação e da equivalência, efectivar a reciprocidade da responsabilidade por danos na ORAC é concretizar a igualdade de tratamento para todos os beneficiários da presente oferta.

No entender da Cabovisão existe um desequilíbrio entre as responsabilidades da PTC e das beneficiárias, apoiando a medida constante do ponto D29 do SPD no sentido de a ORAC reflectir a reciprocidade da responsabilidade por danos, quer da PTC quer das beneficiárias, nomeadamente o direito de estas últimas serem compensadas por prejuízo(s) que venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo seja provocado pela PTC aquando da instalação, intervenção ou remoção de cabos nas condutas.

A PTC não objecta ao conteúdo da proposta, desde que seja assegurada a reciprocidade total das condições.

A PTC refere que na actual cláusula 18.^a da minuta do contrato da ORAC está, de facto, previsto que *“as beneficiárias são responsáveis por todos os prejuízos que a PTC venha a sofrer por interrupção, suspensão ou qualquer falha na prestação dos serviços aos seus clientes, desde que tal interrupção, suspensão ou outra falha tenha sido provocada ou agravada pelos meios da beneficiária instalados nas condutas, durante a instalação, intervenção ou remoção de cabos”*.

Segundo a PTC, tal como está redigida, esta condição está limitada às consequências de meios instalados nas condutas, durante a instalação, intervenção ou remoção de cabos, podendo, de facto, ocorrer *“interrupções, suspensão ou qualquer falha na prestação de serviços a clientes finais, em cabos e equipamentos da PTC instalados nas condutas, provocados pelo acesso às condutas e pelos trabalhos executados por parte da equipa técnica da Beneficiária”*.

Considera, assim, a PTC, que esta cláusula deverá ser alterada na parte final no sentido de reflectir que *“a interrupção, suspensão ou qualquer falha na prestação dos serviços aos seus clientes”* possa ser causada pelo acesso propriamente dito e pelos trabalhos da beneficiária e não apenas pelos meios instalados como actualmente se dispõe.

Regista-se o acolhimento de todas as entidades à proposta veiculada no SPD, segundo a qual a reciprocidade por danos deve ser prevista na ORAC (e também na minuta de

contrato-tipo), ou seja, deve consagrar que também a PTC é responsável por qualquer prejuízo que as beneficiárias venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo seja provocado pela PTC.

Por outro lado, dado que no n.º 2 da cláusula 18.ª da minuta do contrato-tipo da ORAC se prevê que “*a interrupção, suspensão ou qualquer falha na prestação dos serviços aos seus clientes*” decorra apenas dos “*meios instalados nas condutas durante a instalação, intervenção ou remoção de cabos*”, concorda-se, tal como referido pela PTC, que se preveja que tal prejuízo possa ser causado pelo acesso propriamente dito ou pelos trabalhos e não apenas pelos meios instalados como actualmente se dispõe. Naturalmente, esta disposição deve aplicar-se de uma forma recíproca tanto à PTC como às beneficiárias.

Não se colhe o comentário da PTC sobre a necessidade de se assegurar a reciprocidade total das condições, nomeadamente das compensações, pelos motivos anteriormente expostos.

Tudo visto e ponderado, completa-se o disposto no ponto D 29 do SPD, acrescentando que a interrupção, suspensão ou qualquer falha na prestação dos serviços aos seus clientes pode ser causada pelo acesso propriamente dito e pelos trabalhos e não apenas pelos meios instalados como actualmente se dispõe.

D 29. Deve a PTC alterar a ORAC e o contrato-tipo no sentido de consagrar o direito de as beneficiárias (ou de a PTC) serem compensadas por prejuízo que venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo decorra do acesso ou dos trabalhos ou dos meios instalados nas condutas durante a instalação, intervenção ou remoção, pela PTC (ou pelas beneficiárias).

2.17. Outros assuntos: Alteração de traçados

A Cabovisão considera que deve estar previsto na ORAC, para condutas e para postes, a notificação prévia às beneficiárias sempre que há necessidade de alterar ou desactivar traçados onde tenham rede suportada.

Dado que estas alterações de cabos muitas das vezes requerem visitas ao local para definição de traçados alternativos, ou agendamentos com outros operadores afectados pelo corte de serviços, preparação de todos os formulários necessários e a respectiva instalação da rede nos traçados alternativos, a Cabovisão recomenda que a notificação seja antecedida de, pelo menos, dois meses. Esta notificação deve ser, segundo a Cabovisão, acompanhada de formulários tipo ORAC com a listagem dos troços (postes ou condutas) a desactivar, a listagem dos troços alternativos e os respectivos mapas com numeração idêntica à apresentada nas listagens. Para além disso, a Cabovisão defende que não faz sentido a aplicação de custos às beneficiárias pelos pedidos de informação, de viabilidade e de instalação que vierem a ser necessários para efectuar estas alterações de traçados.

Nos termos da ORAC (vide secção 4.5 do corpo da oferta), sempre que ocorra um desvio de traçado, a PTC remete uma notificação, com a respectiva fundamentação, à beneficiária, com a antecedência mínima de 60 dias, o que coincide com a proposta de prazo de antecedência de notificação apresentada pela Cabovisão.

Contudo, dado que o desvio de traçados actualmente previsto na ORAC apenas se aplica a traçado subterrâneo (i.e. condutas e infra-estrutura associada), esclarece-se que a matéria relativa a desvios de traçado aéreo (postes) deverá ser abordada na futura oferta (regulada) de acesso a postes.

Finalmente, caso o desvio de traçados não seja devidamente fundamentado, entende-se que as beneficiárias não devem ser oneradas nos respectivos pedidos de viabilidade ou de instalação que venham a colocar de molde a efectuarem a alteração/remoção dos seus meios.