ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

PROJETO DE DECISÃO DA ANACOM A NOTIFICAR À COMISSÃO EUROPEIA, AO BEREC E ÀS AUTORIDADES REGULADORAS NACIONAIS DOS OUTROS ESTADOS-MEMBROS SOBRE

ALTERAÇÕES À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO AO LACETE LOCAL (ORALL)

ANACOM

2017

– VERSÃO PÚBLICA –

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. ENQUADRAMENTO 1

2. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS E PROPOSTAS DE ALTERAÇÕES À ORALL 3

2.1 Comentários gerais – necessidade de revisão da ORALL 3

2.2 Propostas da MEO para a simplificação da ORALL e nova versão da oferta 13

2.3 Fornecimento do lacete local 21

2.3.1 Imprecisões das moradas dos clientes 21

2.3.2 Não fornecimento do lacete e fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário 23

2.3.3 Fornecimento de lacetes com certos parâmetros elétricos 27

2.3.4 Informação imediata sobre a conclusão dos trabalhos realizados no cliente final 28

2.3.5 Identificação correta na API do PD e do borne 29

2.4 Reparação de avarias 31

2.4.1 Resolução de desagregações sem sucesso 31

2.4.2 Utilização e atualização da API 33

2.4.3 Início da contagem do prazo de reposição de avaria 38

2.4.4 Classificação do motivo de avaria e avarias indevidas 39

2.4.5 Pendências de cliente por impossibilidade de acesso 44

2.4.6 Procedimentos associados a 'avarias comuns' e motivo de força maior 46

2.4.7 Fecho de avarias nos sistemas da MEO 49

2.4.8 Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC) 52

2.4.9 Pré-aviso da MEO relativamente a intervenções programadas 58

2.5 Parâmetros de qualidade de serviço 59

2.5.1 Revisão dos prazos de elegibilidade e de fornecimento 59

2.5.2 Contagem dos tempos de reparação fora do horário de trabalho 64

2.5.3 Revisão dos prazos de reparação de avarias e dos níveis de ocorrência 65

2.5.4 Disponibilidade 66

2.5.5 Compensações por incumprimento de níveis de serviço e plano de previsões 68

2.6 Outras matérias 70

2.6.1 Informação geográfica sobre a área de cobertura da central local 70

2.6.2 Informação sobre cadastro de lacetes 71

2.6.3 Imputação de responsabilidade 71

2.6.4 Apuramento dos indicadores 72

2.6.5 Preços 73

3. DELIBERAÇÃO 74

1. ENQUADRAMENTO

A ANACOM aprovou, por decisão de 23.03.2017, a análise do mercado de acesso local grossista num local fixo (Mercado 3a)[1], tendo concluído que, mesmo com os desenvolvimentos ocorridos ao nível das redes de nova geração (RNG), é imprescindível manter a obrigação de acesso desagregado ao lacete em cobre, consubstanciada na oferta grossista de referência de acesso ao lacete local (ORALL[2]) do operador com poder de mercado significativo (PMS), a MEO.

Nesta análise de mercado (Cf. parágrafo 5.39), a ANACOM reconheceu a necessidade de alterações adicionais a esta oferta[3], tendo em conta a experiência acumulada ao longo destes anos, mas não deixando de ter presente que a procura pelo acesso ao lacete local em cobre se encontra a diminuir e que eventuais alterações da ORALL terão em conta o compromisso entre os custos (para a MEO) e os benefícios inerentes (para os beneficiários e utilizadores finais)[4]. Neste contexto, a ANACOM salientou que apenas interviria em pontos específicos, devidamente fundamentados pelos beneficiários da oferta, e que fossem imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das suas ofertas retalhistas, podendo também aceitar alterações à ORALL propostas pela MEO, desde que devidamente fundamentadas, e ouvidos os beneficiários.

Entretanto, a ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (Oni)[5] e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone)[6] já haviam remetido à ANACOM, em 2014, propostas de alterações, entre outras ofertas, à ORALL. Estas propostas foram reforçadas na resposta à consulta pública e audiência prévia sobre o sentido provável de decisão (SPD) relativo à análise do Mercado 3a.

---

1 Bem como do mercado de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo (Mercado 3b) – Mercados da Recomendação da Comissão Europeia de outubro de 2014 sobre mercados relevantes de redes e serviços de comunicações eletrónicas suscetíveis de regulação *ex-ante*. Esta decisão, doravante, é designada por 'análise de mercado'.
Ver http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1394170#.WAoXlOkzXq4.

2 Ver última versão no portal *PTWholesale* da MEO:
http://ptwholesale.pt/pt/servicos-nacionais/capacidade/Paginas/orall.aspx.

3 Nomeadamente após as Deliberações da ANACOM de 17.02.2010, sobre as alterações à ORALL, e de 28.03.2012, sobre procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

4 Adicionalmente, no parágrafo 5.188 da mesma análise, a ANACOM salientou a possibilidade de, em casos justificados, intervir na ORALL por forma a adequá-la às necessidades do mercado e a agilizar determinados processos.

5 Por carta de 15.01.2014, com a Ref.ª 004/ GRL/2014.

6 Por carta de 15.09.2014 com a Ref.ª 20140915_Alt_OR.

Sem prejuízo destas propostas, a ANACOM solicitou, em 10.04.2017[7], a todos os beneficiários da ORALL, propostas concretas de melhoria desta oferta, devidamente fundamentadas à luz da diminuição da procura de lacetes desagregados que se tem vindo a registar. Na mesma data, e de forma a enriquecer a análise em curso, solicitou-se à MEO que se pronunciasse, querendo, sobre potenciais alterações a realizar naquela oferta, devidamente fundamentadas, e tendo em conta eventuais propostas que tenha recebido por parte dos operadores beneficiários da ORALL.

A ANACOM recebeu as respostas – aqui sumariamente apresentadas – da:

i) Oni[8], que considera fundamental não deteriorar as condições de fornecimento de lacetes na ORALL, pois estes suportam soluções de acesso para clientes empresariais. Assim, mantém a generalidade das propostas de melhoria apresentadas na sua carta de 2014 (nomeadamente, as constantes dos Anexos I e III)[9]. Adicionalmente, defende que o valor mensal dos lacetes locais e o valor de instalação deveriam ser revistos em baixa.

ii) Vodafone[10], que saúda o presente procedimento de revisão desta oferta, que há muito aguarda, tendo reiterado o seu pedido anterior (de 2014), solicitando um conjunto de alterações a esta oferta.

iii) NOS[11], que também saúda o lançamento deste procedimento, o qual contribuirá, desejavelmente, para uma operacionalização mais eficiente da ORALL e permitirá o esclarecimento de questões operacionais – ao nível do fornecimento e reparação – que condicionam a sua otimização, ainda que já não seja a principal componente de suporte às ofertas de retalho por parte dos operadores alternativos (mas ainda com relevância nas ofertas empresariais da NOS).

iv) MEO[12], que saúda a oportunidade da consulta aos operadores sobre potenciais alterações à oferta, mas salienta que esta se encontra em fase de declínio e obsolescência

---

7 Por comunicação, de 26.04.2017, a NOS Comunicações, S.A. (NOS) solicitou a prorrogação do prazo de resposta ao pedido de informação da ANACOM, tendo esta Autoridade concedido, em 02.05.2017, uma prorrogação daquele prazo em 5 dias úteis.

8 Através de email, em nome da NOWO e da Oni, de 10.05.2017.

9 Verificando que um número significativo das suas propostas comuns a várias ofertas (no Anexo I dessa carta) foi já total ou parcialmente acolhido no sentido provável de decisão (SPD) relativo às alterações da ORCA e da ORCE, aprovado pela ANACOM em decisão de 23.03.2017, é expectativa da Oni que, pelo menos, essas propostas sejam também adotadas na nova versão da ORALL.

10 Através de email, de 11.05.2017.

11 Através de email, de 11.05.2017.

12 Através de carta de 10.05.2017 com a Ref.ª S0183 (com cópia por email, de 11.05.2017).

tecnológica, pelo que espera que, ao contrário do que se verificou com a consulta relativa às alterações à ORCA e à ORCE, não resulte deste processo uma decisão com múltiplas deliberações, incluindo ao nível dos processos em vigor. A MEO propõe a simplificação da ORALL e reitera propostas de alteração à oferta, que apresentou à ANACOM em 2015, que considera manterem-se atuais e oportunas.

Assim, na sequência da análise de mercado, e tal como previsto nas ações do plano plurianual da ANACOM para 2017-2019, esta Autoridade desenvolveu uma análise à ORALL, ponderando as propostas fundamentadas de alteração e os comentários dos operadores, a qual se apresenta no capítulo seguinte, culminando, no terceiro capítulo, na definição de alterações àquela oferta de referência da MEO.

Por deliberação de 10.08.2017, a ANACOM decidiu proceder à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável de decisão sobre as alterações à ORALL que se propôs aprovar, que decorreu até 25.09.2017, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do "Relatório da consulta pública e audiência prévia sobre alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL)", que faz parte integrante do presente projeto de decisão.

No presente documento analisa-se a versão mais recente da ORALL, tendo também em conta as respostas dos interessados à audiência prévia.

2. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS E PROPOSTAS DE ALTERAÇÕES À ORALL

2.1 Comentários gerais – necessidade de revisão da ORALL

Segundo a MEO, a ORALL encontra-se em fase de declínio e em acentuada obsolescência tecnológica, com uma diminuição continuada da procura líquida e parque de lacetes desagregados, existindo atualmente apenas um beneficiário com atividade relevante na ORALL. Por esse facto, defende a MEO que eventuais propostas de alteração desta oferta devem-se pautar pela sua simplificação e ser sempre fundamentadas à luz da evolução expectável da procura de lacetes de cobre e de coinstalação.

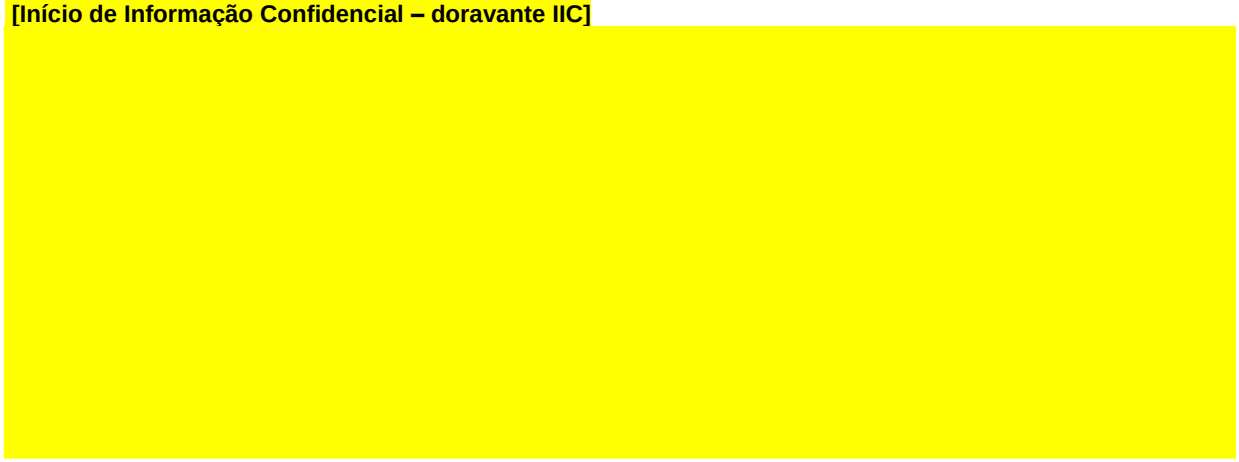
A MEO releva a decisão sobre a análise de mercado[13], esperando que, ao contrário do que se verificou com a consulta relativa às alterações à ORCA e à ORCE, não resultem deste processo

[13] Principalmente a indicação no suprarreferido parágrafo 5.39.

múltiplas deliberações, incluindo ao nível dos processos em vigor, que não visem a adequação da oferta ao atual enquadramento e procura[14]. Com efeito, refere a MEO que o contexto atual e prospetivo do mercado de acesso ao lacete desagregado em Portugal é de um declínio acentuado do parque, conforme constata nos dados que remete abaixo apresentados na **Figura 1**[15].

Figura 1 – Evolução do parque de lacetes locais (milhares de acessos)

[Início de Informação Confidencial – doravante IIC]



[Fim de Informação Confidencial – doravante FIC]

Em termos de evolução dos pedidos de instalação, o volume mensal tem vindo a diminuir (ver **Figura 2**, que ilustra a evolução destes pedidos desde o início de 2016), permitindo também concluir-se que, na prática, a ORALL conta apenas com um beneficiário ativo – **[IIC]** **[FIC]**.

Figura 2 – Evolução das instalações de lacetes locais

[IIC] **[FIC]**

[14] Na referida decisão é também mencionado que "*poderá a ANACOM também aceitar alterações à ORALL propostas pela MEO, desde que devidamente fundamentadas, e ouvidos os beneficiários*". A MEO recorda, a este propósito, as suas propostas apresentadas nas comunicações de 23.06.2015 e 06.07.2015, que considera manterem-se atuais e oportunas pelo que são reiteradas, conforme se detalha mais à frente.

[15] Informação da ORALL também remetida trimestralmente à ANACOM.

Por outro lado, o número de desmontagens tem sido significativo, conforme ilustra a **Figura 3**.

Figura 3 – Evolução das desmontagens de lacetes locais

Dos beneficiários com lacetes locais, **[IIC] [FIC]**, o primeiro tem **[IIC] [FIC]** do parque que existia em 31 de março de 2017, evidenciando a MEO, com base nos dados remetidos, que **[IIC] [FIC]**. É inegável para a MEO que a utilização da oferta, baseada em cobre, tem vindo a registar um elevado declínio por obsolescência tecnológica, estando os beneficiários a passar os seus clientes (retalhistas) para infraestrutura própria em fibra ótica.

Esta tendência, de redução do parque, também se reflete na coinstalação, estando os beneficiários a solicitar maioritariamente desmontagens dos serviços associados, conforme tabelas da MEO[16].

Assim, a MEO reitera que as alterações à ORALL devem ser fundamentadas à luz da evolução expectável da procura de lacetes de cobre e de coinstalação e ter em consideração uma efetiva análise de proporcionalidade, que pondere os benefícios projetados com os custos a impor à MEO.

Por seu turno, a NOS saúda a ANACOM pelo lançamento do procedimento sobre alterações à ORALL, o qual, na sua opinião, contribuirá, desejavelmente, para uma operacionalização mais eficiente da oferta e esclarecimento de questões operacionais que condicionam a sua otimização.

[16] Não sendo aqui reproduzidas, pois contêm apenas dados confidenciais, desagregados por operador.

Para a NOS, esta oferta mantém-se fundamental na salvaguarda de um saudável ambiente concorrencial no acesso à infraestrutura de banda larga, mesmo quando considerado o desenvolvimento das RNG. Apesar de já não ser a principal componente de suporte das ofertas de retalho dos operadores alternativos – papel que passou a ser predominantemente assumido pelas RNG próprias – no entender da NOS, a ORALL permite assegurar uma presença nacional, como complemento à cobertura da sua rede própria. No caso particular da NOS, a ORALL assume particular relevância nas ofertas empresariais – muitas delas com características *multisite* – disponibilizando (suporte de) soluções de acesso[17] onde não dispõe de rede própria, mas onde está coinstalada em centrais da MEO.

O desempenho da ORALL assume assim particular relevância para a NOS, porquanto serve (não só clientes residenciais, como) também pequenas e grandes empresas, sendo os acessos centrais à sua atividade, pelo que eventuais condicionamentos e constrangimentos na sua disponibilidade e funcionamento podem ter consequências graves que, no seu entender, é indispensável minimizar. Assim, passados cinco anos desde a última intervenção regulatória significativa sobre a oferta, a NOS concorda com a necessidade da sua revisão, ajustando-a à realidade atual e endereçando os problemas que, no seu entender, a mesma padece de forma sistemática.

Também a Vodafone saúda o presente procedimento de revisão da ORALL, que há muito aguarda, relembrando ter solicitado, em setembro de 2014, um conjunto de alterações a esta oferta e reiterado o seu pedido nos anos subsequentes[18]. Considera, contudo, preocupante que a ANACOM referisse desde logo que as propostas de melhoria fossem "*devidamente fundamentadas à luz da diminuição da procura de lacetes desagregados que se tem vindo a registar*".

Com efeito, e ao contrário do seu comentário sobre indicação similar no âmbito dos procedimentos de revisão da ORCA e da ORCE, a Vodafone considera que, neste caso, é evidente que a atual reduzida procura da ORALL não decorre apenas do crescimento das redes "alternativas" dos operadores, mas também da sua fraca qualidade e ineptidão para servir como instrumento para introduzir mais concorrência no mercado. A sugestão de que esta oferta poderá não vir a ser substancialmente melhorada pelo facto de já não ser muito utilizada, associada à decisão da ANACOM (que a Vodafone critica) de não determinar a imposição do

[17] Desde soluções com qualidade equivalente às ofertas para o mercado de grande consumo até soluções SHDSL de elevada qualidade.

[18] Dando por reproduzidas neste procedimento todas as suas solicitações de alteração da ORALL que foram indicadas naquele requerimento.

acesso à rede de fibra do operador com PMS, leva a Vodafone a questionar de que forma pretenderá, então, o regulador introduzir maior competitividade neste mercado (considerado, pelo próprio, como não competitivo na análise de mercado). Isto constitui, para a Vodafone, uma inversão grave das obrigações do regulador, porquanto é justamente pela conjugação da verificação de ausência de concorrência no mercado com o facto de a ORALL ter atualmente reduzida procura que as suas alterações deverão ser ainda mais profundas, pois, caso contrário, entrar-se-á, segundo a Vodafone, num ciclo vicioso lógico.

Reitera a Vodafone, também neste procedimento, que as várias solicitações (ao longo dos anos) para revisões urgentes (também) a esta oferta são um bom indicador de que a mesma não está apta há muito tempo e que a total ausência de resposta satisfatória do regulador foi tão determinante para o decréscimo de utilização da mesma quanto a utilização de redes e soluções alternativas e com tecnologias mais avançadas. Isto atenta a evolução e preferência dos consumidores por ofertas em pacote e o seu principal *driver* ser a televisão e, no entanto, a ORALL, segundo a Vodafone, o principal instrumento para os operadores alternativos se encontrarem presentes em certas áreas[19], nem sequer permite uma qualidade de serviço na prestação de serviços de IPTV, dadas as suas limitações[20].

Neste contexto, a Vodafone reforça que a recente diminuição do número de lacetes desagregados se prende, não apenas com a expansão da sua rede de fibra, mas sim (em todos os locais em que a Vodafone não consegue estar presente com a sua tecnologia FTTH por deficientes condições económicas para tal) com a inexistência de condições suficientes de supervisão e atualidade na ORALL.

Assim, no entender da Vodafone, a imposição de alterações a esta oferta é, naturalmente, justificada e imperativa para a prossecução dos objetivos e atribuições do regulador, decorrendo a necessária imposição de obrigações de acesso ao operador com PMS da constatação de que o mercado não é concorrencial e a ausência das melhorias solicitadas

[19] Em todas as regiões em que inexistem condições económicas para construção de rede própria e que se encontram atualmente com um défice preocupante de concorrência.

[20] Caso o seu requerimento de 2014 tivesse tido repercussão prática, a Vodafone sustenta que poderia ter garantido aos seus clientes, ao longo dos últimos três anos, uma qualidade de serviço que atualmente não lhe é possível garantir através da prestação de serviços assentes nesta tecnologia, dadas as limitações que lhe são colocadas; nomeadamente, nas situações de avarias em que a ORALL não prevê um valor mínimo de débito que seja compatível com IPTV, impossibilitando assim a prestação deste serviço em condições adequadas, mas também ao nível dos prazos, dos procedimentos (de instalação, de fornecimento e de reparação de avarias), dos níveis de serviço, das penalidades, etc.

pelos operadores dificilmente garantirão uma adesão maior às ofertas ou, por conseguinte, uma promoção da competitividade do mercado[21].

Sem prejuízo, a Vodafone solicita que a ANACOM efetue um procedimento detalhado, sobretudo, face à quantidade de alterações que têm vindo a ser solicitadas ao longo de vários anos e tendo em conta que a garantia de cumprimento do princípio da não discriminação apenas se poderá aferir, em primeiro lugar, mediante a análise concreta às propostas que venham a ser apresentadas pelo regulador nesta matéria e, em segundo lugar, através da supervisão eficaz do comportamento da MEO[22]. Neste contexto, para a Vodafone é imprescindível que o regulador reúna a totalidade das sugestões de alteração e que as submeta a consulta pública para garantir o correto funcionamento do princípio do contraditório, podendo, também neste caso, vir a verificar-se plenamente justificada a realização de uma reunião, com a presença da ANACOM, dos vários beneficiários e da MEO[23], garantindo a total transparência deste processo, promovendo-se o devido contraditório sobre a resposta e as posições da MEO relativamente a este SPD e concedendo-se aos beneficiários a oportunidade de analisar os argumentos da MEO que resultarão depois nas alterações à ORALL.

Finalmente, a Oni releva que o parque de lacetes por si em uso permite suportar soluções de acesso para clientes empresariais, com recurso a tecnologias xDSL e EFM (*Ethernet in the First Mile*), pelo que considera fundamental não deteriorar as condições de fornecimento de lacetes na ORALL.

Assim, a Oni mantém na generalidade as propostas de melhoria apresentadas na sua carta de janeiro de 2014 (nomeadamente, as constantes dos Anexos I e III). Verificando que um número significativo das propostas comuns a várias ofertas (ver Anexo I dessa carta) foi já total ou parcialmente acolhido pela ANACOM no SPD relativo às alterações da ORCA e da ORCE[24], é expectativa da Oni que, pelo menos, essas propostas sejam também adotadas na nova versão da ORALL.

---

21 Aliás, segundo a Vodafone, é o próprio regulador que afirma que "*Neste sentido, de acordo com a designada "modified greenfield approach", não se poderia concluir que, na ausência de obrigações no Mercado 3a, designadamente de acesso a condutas e a postes, mas também de acesso ao lacete local, este mercado seria concorrencial uma vez que essas obrigações, bem como a sua regulação através das respetivas ofertas de referência (ORAC, ORAP e ORALL), são fundamentais para que os operadores alternativos à MEO possam instalar e expandir as suas redes*".

22 Ainda mais premente, pelo número considerável de circunstâncias em que não existe efetivamente equivalência entre as condições de prestação dos serviços pela MEO e pelos operadores alternativos, que a Vodafone invoca fundamentadamente.

23 Para dar a conhecer os vários casos e problemas agora indicados e para que os mesmos venham a ser considerados como demonstrados e/ou suficientes para motivar as alterações solicitadas.

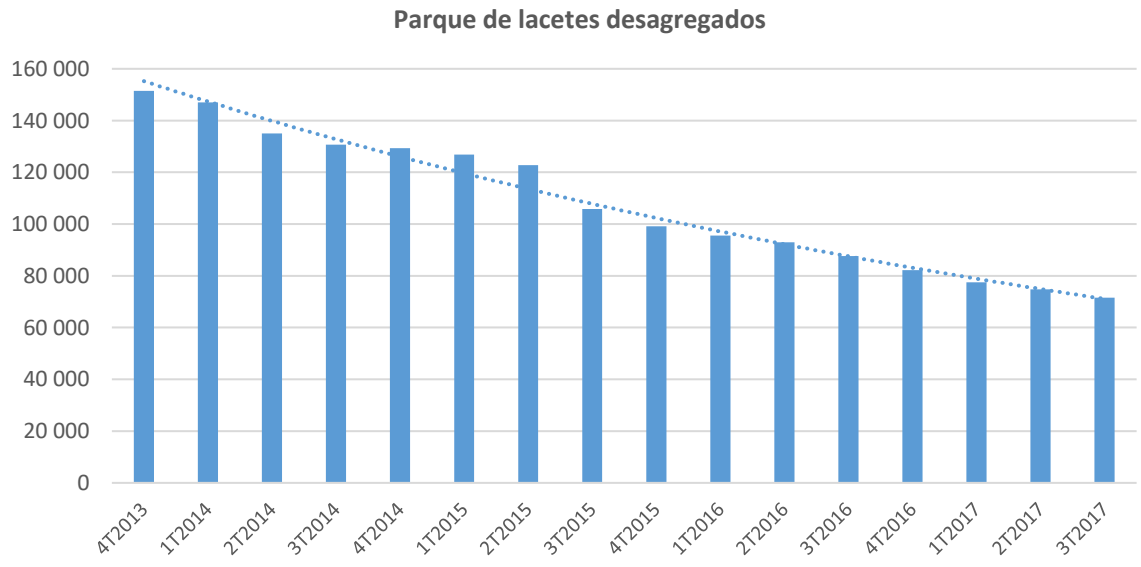
24 Aprovado a 23 de março de 2017.

A ANACOM já relevou em diversas ocasiões – incluindo no referido SPD relativo às alterações à ORCA e à ORCE, aprovado em 23.03.2017 – a reduzida procura atual por serviços de baixo débito e a (correspondente) tendência para o declínio na utilização das ofertas grossistas da MEO de acesso suportadas na rede de cobre deste operador, o que constitui um movimento natural.

Contudo, apesar dessa tendência, a ORALL ainda é uma oferta grossista fundamental para um operador com ofertas a nível nacional no mercado de grande consumo (nomeadamente no mercado residencial de banda larga), nomeadamente na angariação de novos clientes em áreas onde ainda não possui RNG. Outros operadores ainda recorrem em larga medida à ORALL para o suporte de serviços de elevada qualidade (ainda que de "baixo" débito) a clientes empresariais, especialmente nas áreas onde (ainda) não possuem rede e/ou não é rentável a instalação de fibra para o suporte desses serviços de débito mais reduzido.

E se é verdade que o parque se reduz paulatinamente[25], como se reconhece, também é verdade que a ORALL suporta várias dezenas de milhares de acessos, conforme se pode verificar na **Figura 4**, havendo também novas instalações, como se pode observar na **Figura 2**.

Figura 4 – Evolução do parque total de lacetes locais desagregados



Quanto à coinstalação é de relevar que o espaço e equipamentos dos operadores coinstalados nas centrais da MEO ainda é e será utilizado, pelo menos a médio prazo, para o acesso a

[25] Com efeito, o ritmo de diminuição do parque de lacetes desagregados mantém-se em cerca de 5% (por trimestre) ao longo dos últimos anos, como se pode observar no seguinte gráfico (dados trimestrais da ORALL).

vários serviços grossistas, desde a interligação a acessos de elevada qualidade, para além do acesso local desagregado (e acesso agregado no âmbito da Rede ADSL PT, outra oferta suportada na rede de cobre da MEO) – ainda que se reconheça que nomeadamente ao nível dos cabos internos e blocos no repartidor haverá naturalmente mais desmontagens já no curto prazo.

Atenta a relevância da ORALL, a ANACOM também reconhece a necessidade da sua revisão, o que não é feito há vários anos, ajustando-a à realidade atual e endereçando alguns problemas que os operadores têm vindo a reportar, nomeadamente ao nível da reparação de avarias, procedimentos ainda muito relevantes dado o ainda significativo parque de lacetes desagregados e a particular sensibilidade de alguns serviços sobre ela oferecidos (nomeadamente no âmbito do mercado empresarial).

Com efeito, e conforme salientado pelos beneficiários da ORALL nas suas respostas à audiência prévia, esta oferta ainda suporta um vasto conjunto de serviços que prestam aos seus clientes finais, incluindo clientes empresariais (no âmbito nomeadamente do Mercado 4 e mercados conexos). Para este tipo de clientes, alguns com múltiplas localizações, a qualidade (do serviço) é um importante fator, pelo que a ANACOM reconhece que uma oferta grossista de melhor qualidade permite aos operadores que a ela têm que recorrer (e.g. por nessas áreas não deterem rede própria nem existirem alternativas) concorrer com o operador dominante nesses mercados. Releve-se que na sua resposta à audiência prévia do SPD de 2014 relativo ao mesmo Mercado 4[26], a MEO defendeu nomeadamente que "*os circuitos tradicionais grossistas de baixo débito e os circuitos construídos com base na tecnologia SHDSL e lacetes de cobre* [ORALL] *são produtos equivalentes e substituíveis* (…,) *que há outras ofertas grossistas (como a ORALL) que se revelam adequadas para endereçar as necessidades dos OPS* (…ou que) *quanto ao Mercado de segmentos terminais de baixo débito, e ao contrário do preconizado no SPD, a MEO considera que também deve ser segmentado geograficamente, em moldes semelhantes, acrescentando-se ao critério da utilização da ORAC e ORAP a utilização da ORALL, atendendo à possibilidade real, demonstrada na prática, da prestação de circuitos alugados de baixo débito com base nesta oferta*".

Contudo, há que ter em conta que a generalidade das propostas dos operadores, agora reiteradas na sua maioria, parecem ser, de algum modo, propostas pensadas numa fase e contexto de maior dinâmica no mercado grossista de acesso ao lacete em cobre e,

[26] Ver https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1342496.

fundamentalmente, em que o investimento em RNG não tinha a dimensão que tem assumido mais recentemente.

Tendo em conta este enquadramento, a necessária revisão, pela ANACOM, das condições da ORALL não significa, ao contrário do referido pela Vodafone, o reconhecimento de que a menor procura por acessos fornecidos através da ORALL decorre da inaptidão da oferta para introduzir maior concorrência no mercado. Atualmente, é certo que existem redes alternativas com cobertura bastante relevante e que qualquer operador prefere ligar os clientes através da sua própria RNG a suportar esses clientes na ORALL, a não ser em determinadas condições muito específicas, nomeadamente quando os requisitos desses clientes não são muito exigentes (por exemplo ao nível do débito ou serviços que pretendem) ou em zonas em que ainda não têm cobertura em RNG.

De facto, no passado, e em condições de oferta menos exigentes[27], havia operadores que em áreas mais concorrenciais tinham mais de ¼ de quota de mercado de banda larga, recorrendo essencialmente à ORALL, tendo o número total de acessos desagregados ultrapassado os 300 mil, número muito superior ao parque atual (já bastante inferior a cem mil acessos).

As alterações a impor à ORALL serão assim devidamente ponderadas à luz de uma nova dinâmica assente no desenvolvimento de RNG por vários operadores e, principalmente, do impacto que tenham tanto nos serviços a prestar, em última instância, aos consumidores (clientes dos beneficiários) como no custo da prestação do serviço regulado pela MEO.

Em qualquer caso a ANACOM procura sempre intervir de forma proporcional e tendo sempre presente que não deve intervir no regular funcionamento dos mercados nem os dirigir, não influenciando tendências ou mesmo resultados, nem privilegiando um conjunto de entidades em detrimento de outras.

Com efeito, neste contexto, a ANACOM reconhece que atualmente o investimento em rede própria (de nova geração), nomeadamente com suporte nas ofertas grossistas reguladas de acesso a condutas (ORAC) e postes (ORAP) da MEO, é a opção preferencial por parte dos operadores alternativos, não podendo a ORALL, face às limitações técnicas intrínsecas da própria rede de suporte em cobre, constituir em muitas situações uma alternativa viável a tal

[27] Por exemplo, quando ainda não eram aplicáveis as condições decorrentes da deliberação de 28 de março de 2012 sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

instrumento, ainda que constitua um complemento adequado em determinadas circunstâncias (como atrás referido).

Obviamente, não faria sentido, nas atuais circunstâncias de mercado (com os operadores a investir em fibra ótica), retomar esse investimento (na rede de cobre). Assim, a ANACOM reconhece que se mantém a relevância da ORALL, sim, mas não espera que a sua cobertura aumente, antes pelo contrário, sendo natural até que os beneficiários ponderem no futuro suprimir o acesso coinstalado em determinadas centrais locais da MEO (de menor dimensão) à medida que o parque de acessos desagregados diminui, isto prevendo que se mantém a tendência de decréscimo dos últimos anos, não existindo razões para esperar uma alteração dessa tendência no futuro.

De facto, operadores (como a própria Vodafone) há anos que não publicitam ofertas retalhistas de "baixo débito" suportadas em cobre, ainda que possam angariar, em zonas onde ainda não detêm rede própria, clientes (suportados em acesso desagregado) e, no futuro, proceder à sua migração para RNG. E se o parque de lacetes da Vodafone (e de outros beneficiários) está em queda não será fundamentalmente pelo número de avarias ou, em particular, pela falta de qualidade dos procedimentos da ORALL, mas porque, de facto, a tecnologia ADSL não permite uma oferta retalhista concorrencial em pacote com IPTV e banda larga de alto débito em simultâneo, quando comparada com as ofertas suportadas em RNG, especialmente se o acesso em cobre não está próximo da central local, já que, nesse caso, a velocidade disponibilizada é muito reduzida.

Com efeito, releva-se que as áreas (menos concorrenciais) a que a Vodafone alude são áreas de menor densidade populacional e onde os lacetes em cobre também são mais longos, logo garantindo débitos (muito) inferiores ao máximo teórico de 24 Mbps (atingível só perto da central local, com lacetes curtos e de qualidade/maior calibre) e que têm sempre de ser partilhados entre os serviços. Logo, ao contrário do defendido pela Vodafone, a diminuição da procura não decorre fundamentalmente da alegada reduzida qualidade da ORALL, nomeadamente em termos de SLA ou processos. Aliás, a oferta poderia quiçá, num cenário extremo, ter os procedimentos totalmente otimizados e eficientes (ainda que com elevados custos para a MEO e correspondentes maiores preços grossistas, que potencialmente a tornariam menos atrativa), mas tal nunca poderia compensar um menor comprimento (e/ou qualidade) do lacete, e as limitações da tecnologia ADSL. Com efeito, a ORALL não pode ser utilizada em áreas (de central) onde os operadores alternativos não estão coinstalados (nomeadamente nas áreas menos densas ou remotas).

A própria MEO, apesar de proprietária da ubíqua rede de cobre, tomou a decisão, há vários anos, de investir numa rede própria de fibra ótica que prevê atingir uma cobertura nacional ao nível da cobertura da própria rede de cobre.

Neste contexto, a médio-longo prazo é previsível também que a própria rede de cobre da MEO seja desativada, devendo esse processo, que se prevê gradual, iniciar-se pelas zonas mais densas, precisamente onde os operadores estão coinstalados e contratam acessos no âmbito da ORALL, mas que são também as zonas onde os operadores têm maior cobertura em RNG própria.

Em conclusão, a ANACOM entende dever rever a ainda relevante – em particular em determinadas áreas e para determinados serviços a prestar a jusante – oferta grossista de acesso ao lacete local, promovendo uma maior eficácia e eficiência na sua utilização pelos operadores beneficiários, nomeadamente ao nível dos procedimentos associados à reparação de avarias, mas procurando simultaneamente, num quadro de proporcionalidade, minimizar o impacto junto do operador com PMS, tendo em conta o contexto do mercado em causa e a reduzida procura pelo acesso ao lacete em cobre.

Finalmente, a ANACOM entende que o atual procedimento, conducente à imposição de alterações na ORALL, é transparente e participado, tendo permitido a todos os operadores veicularem previamente as suas propostas e entendimentos, os quais foram tidos em conta no presente documento, tendo sido o SPD sujeito a consulta pública e a audiência prévia, pelo que os operadores tiveram nova oportunidade para endereçar as matérias aqui abordadas.

2.2 Propostas da MEO para a simplificação da ORALL e nova versão da oferta

Exclusão de serviços sem utilização

A MEO propõe uma simplificação da oferta, que se traduziria na exclusão dos serviços que não suscitaram, até à data, interesse dos beneficiários e para os quais não existe procura:

i) modalidades de sublacete local e acesso partilhado (e de todas as componentes associadas a este serviço, incluindo a coinstalação física em espaço interior) – segundo a MEO nunca houve pedidos para desagregação de sublacetes e desde 2008 que não existe qualquer lacete partilhado desagregado[28]. Nota a MEO que, na análise de mercado, a

[28] Sendo que o parque máximo de lacetes partilhados desagregados nunca atingiu sequer **[IIC] [FIC]**.

ANACOM refere (parágrafo 5.41) que a possível eliminação destas modalidades seria "*avaliada pela ANACOM no contexto de revisões à ORALL e ouvidos os beneficiários*"; e

ii) serviço de transporte de sinal para ligação rádio por feixe hertziano (FH) e serviço de coinstalação de antenas FH (cabos e módulos) – segundo a MEO, não existe parque instalado há mais de 10 anos nem qualquer pedido dos beneficiários.

Por outro lado, considera a MEO que o seu esforço na atualização da informação associada ao 'Serviço de Acesso à Informação' é desproporcional e injustificado face à evolução que se regista na procura dos serviços, devendo este ser revisto para apenas se disponibilizar a informação pertinente para efeitos de coinstalações em novos pontos de atendimento (PA) e mediante pedido do beneficiário.

Finalmente, a MEO reitera uma proposta de alteração anteriormente enviada à ANACOM[29], para a supressão do procedimento de pedido de reanálise via IVR do procedimento de reparação das avarias, uma vez que os beneficiários não utilizam este procedimento, e o mesmo envolve custos injustificados para a MEO, estando o técnico da MEO à espera 15 minutos de uma chamada do beneficiário que sabe, à partida, que não vai existir.

Exclusão da oferta da publicação da listagem com a identificação e informação sobre constrangimentos

Como definido na ORALL[30], a MEO publica mensalmente, no portal *Wholesale*, na área de acesso restrito, uma listagem com informação detalhada dos constrangimentos associados à coinstalação[31], tendo como objetivo principal informar *a priori* os beneficiários sobre os constrangimentos existentes nos PA para que pudessem gerir/adequar as suas necessidades de expansão face ao orçamento associado à resolução desses constrangimentos, procedimento adotado numa altura em que se verificavam várias dessas situações e existiam muitos pedidos de serviços de coinstalação. Segundo a MEO, tal não se verifica – pelo contrário (há basicamente pedidos de desmontagem dos módulos de coinstalação e cabos internos) –, pelo que propõe a eliminação deste procedimento (envio de listagem), sendo que em caso de

[29] Em carta remetida no dia 23 de junho de 2015, com a ref.ª S0457SG sobre o procedimento de reparação de avarias nas ofertas ORALL, Rede ADSL PT, ORLA, ORCA e ORCE.

[30] De acordo com o Anexo 6: "*A MEO identificará e informará os OOL* [beneficiários] *quais as centrais que apresentam constrangimentos decorrentes da saturação do repartidor, da capacidade do sistema DC e do espaço físico para coinstalação que não tenham solução ou impliquem a necessidade de orçamentação e obras, bem como dos tempos envolvidos nessas atividades e dos orçamentos a suportar pelos OOL.* […] *Adicionalmente,* [a] *MEO manterá uma listagem periodicamente atualizada para informação aos OOL sobre*" informação detalhada associada aos constrangimentos.

[31] Com o nome 'Constrangimentos_OOL_ddmmaaaa.xlsx', com elevado detalhe.

encomendas de novos serviços para PA onde se verifiquem constrangimentos, a MEO propõe-se apresentar ao beneficiário o respetivo orçamento e informação adicional (como atualmente é disponibilizada).

Revisão dos indicadores publicados trimestralmente

A MEO propõe simplificações dos indicadores elaborados e publicados trimestralmente, com o objetivo de refletirem atualizações efetuadas na oferta, nomeadamente a exclusão dos indicadores relativos a pedidos manuais no procedimento de desagregação do lacete local (com a informação nos relatórios "sem SI ORALL"), bem como a exclusão dos indicadores sem qualquer pedido dos beneficiários. Assim, propõe a MEO eliminar, na folha:

i) "Parque de acessos", a desagregação por tipo de acesso ('Acesso completo – banda larga', 'Acesso completo – banda estreita' e 'Acesso partilhado'), mantendo a desagregação por PA e por operador beneficiário;

iii) "Lacetes Ativos", vários indicadores (uns com referência a "sem SI ORALL" e outros sem pedidos[32]);

iv) "Lacetes não Ativos", vários indicadores (com referência a "sem SI ORALL"[33]);

v) "Coinstalação", vários indicadores, sem pedidos[34]; e

vi) nas várias folhas, a referência a Grupo PT Portugal.

[32] Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local sem SI ORALL; Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local e disponibilização de resultados de histórico de testes sem SI ORALL; Prazo de resposta: elegibilidade do lacete local e disponibilização de resultados de histórico de testes com SI ORALL (sem pedidos); Prazo de resposta: informação de conclusão do Fornecimento do Lacete sem SI ORALL; Prazo de transferência do lacete de AP para AC sem portabilidade (sem pedidos); e Prazo de transferência do lacete de AP para AC com portabilidade (sem pedidos).

[33] Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete e agendamento sem SI ORALL (sem necessidade de orçamento); Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete, orçamento e agendamento sem SI ORALL (com necessidade de orçamento); Prazo de resposta: informação de conclusão do fornecimento do Lacete sem SI ORALL.

[34] Prazo de resposta: informação para orçamento da construção da SdO (Sala de Operadores); Prazo de resposta: informação sobre o custo específico e custos comuns quando a SdO se encontra concluída; Prazo de fornecimento: SdO; Prazo de fornecimento: módulos, com divisão metálica em rede, em SdO existente; Prazo de fornecimento: coinstalação para ligação rádio por Feixes Hertzianos (incluí transporte de sinal para ligação rádio por Feixes Hertzianos); Prazo de fornecimento: transporte de sinal para ligação rádio por Feixes Hertzianos.

Atualização da ORALL por iniciativa da MEO

Em final de maio de 2017, a MEO publicou uma nova versão da ORALL[35], incorporando um conjunto de atualizações dos procedimentos operacionais, designadamente:

i) Uniformização do horário útil da instalação/provisão e da reposição[36].

ii) Inclusão de informação na ORALL em conformidade com o que a MEO refere estar implementado com os beneficiários:

   a. *templates* dos e-mails utilizados nas comunicações entre os beneficiários e a MEO, nos pedidos de acesso a PA, participações de avaria e pedidos de intervenções conjuntas (IC)[37] (apêndice ao Anexo 3); e

   b. procedimento de deslocalização de lacetes desagregados e de equipamento coinstalado em PA da MEO (descrito no Anexo 6 da ORALL).

      A deslocalização de lacetes desagregados e de equipamento coinstalado em PA da MEO pode implicar a necessidade do beneficiário se coinstalar física ou remotamente no(s) PA de destino, no caso de ainda não o estar. Após essa fase, compete à MEO, em conjunto com o beneficiário, efetuar o baldeamento dos lacetes a deslocalizar do PA de origem para o(s) PA de destino[38].

      Os motivos que podem originar a necessidade de deslocalizar lacetes desagregados de equipamento coinstalado em PA da MEO, os quais têm impacte distinto nos procedimentos, são os seguintes:

         1. deslocalização de lacetes por motivos imputáveis à MEO[39];

[35] Na sua carta de 10.05.2017, a MEO informou a ANACOM que, dada a consulta em curso, publicaria até ao fim de maio, uma nova versão desta oferta.

[36] Horário útil: das 9:00 às 17:00 dos dias úteis. Horário útil técnico: das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 dos dias úteis.

[37] A MEO procede ao cancelamento do agendamento de uma IC quando a IC é associada a uma avaria comum, comunicando o cancelamento do agendamento ao beneficiário, via e-mail, de acordo com o *template* L. O pedido de IC passa a ser tratado como uma participação de avaria sem agendamento.

[38] É considerado na ORALL que uma deslocalização de lacetes desagregados é respeitante ao baldeamento de lacetes de um PA de origem para um ou mais PA de destino.

[39] Está previsto na ORALL que as principais atividades do procedimento de deslocalização de lacetes são as seguintes: a) A MEO notifica o beneficiário o aviso prévio de deslocalização de lacetes desagregados e equipamento com 12, 36, 12 ou 60 meses de antecedência face ao início da deslocalização de lacetes (este prazo depende da percentagem de lacetes a deslocalizar); b) A MEO envia ao beneficiário com 2 meses antecedência, face ao início da deslocalização de lacetes, a informação necessária sobre a deslocalização de lacetes desagregados; c) O beneficiário solicita à MEO o serviço de coinstalação no PA de destino; d) O beneficiário solicita à MEO o serviço de transporte sinal no PA de destino; e) O beneficiário instala equipamento no PA de destino e informa a MEO da sua conclusão; f) A MEO e o beneficiário efetuam o planeamento dos lacetes a baldear do PA de origem para o PA de destino; e g) A MEO e o beneficiário e efetuam o baldeamento dos lacetes do PA de origem para o PA de destino.

2. deslocalização de lacetes por motivos não imputáveis à MEO[40].

Não serão aceites novos pedidos de coinstalação para PA que vão ser desativados, a partir do momento que a MEO informa o beneficiário deste facto.

iii) inclusão do 'procedimento de participação de avaria de Energia, Climatização ou Iluminação' sendo que se irá alterar o meio de atendimento para e-mail (atualmente é via telefone) e respetivos *templates* a utilizar nas comunicações entre os beneficiários e a MEO;

iv) alteração do meio de atendimento de 'pedidos de acompanhamento para acesso a túnel de cabos' para e-mail (atualmente é via telefone) com os respetivos *templates* a utilizar nas comunicações entre os beneficiários e a MEO; e

v) atualização de certos procedimentos de acordo com o que, segundo a MEO, está implementado com os beneficiários:

a. princípios a aplicar na recuperação dos custos nas Intervenções Conjuntas (IC)[41];

b. procedimento de pontos de situação de avarias comuns[42]; e

c. procedimento de comunicação de pontos de situação de participações de avaria que excedam os níveis de qualidade de serviço[43].

A ANACOM regista positivamente diversas propostas da MEO para tornar a ORALL mais simples e eficiente.

Com efeito, a ANACOM reconhece que, à partida, não há necessidade de manter numa oferta regulada um produto que não tem há anos (ou nunca teve) qualquer procura, pelo que não se opõe à proposta da MEO de eliminação na ORALL das 'modalidades de Sublacete local e

[40] Neste caso, a MEO efetua um pré-aviso, ao beneficiário coinstalado no PA de origem, sempre que possível, com 4 meses de antecedência, face à data prevista de deslocalização dos lacetes, sobre os detalhes da solução que irá implementar.

[41] Adicionalmente, o beneficiário só pode faturar à MEO o preço acima previsto, no âmbito de uma IC, se tiver ocorrido uma participação de avaria/pedido de IC, fechada com uma antecedência máxima de 4 horas úteis face à data/hora de receção do pedido da IC e se: i) A IC tiver sido fechada a cargo da MEO ou ii) A IC tiver sido reagendada por falta de comparência do técnico da MEO. Na análise anterior, são excluídas as seguintes IC:

i) A participação de avaria/pedido de IC antes da IC, fechada com um dos seguintes motivos: AVOL03- Impossibilidade de acesso; AVOL10 - Erro de anotação; AVOL07 - Participação incorreta; AVOL37 - Falta de comparência do técnico do Operador; AVOL09 - Cancelamento de avaria a mais de 8 horas úteis; AVOL33 - Cancelamento de avaria a menos de 8 horas úteis;

ii) Se a MEO informou o beneficiário, com uma antecedência mínima de 2 horas úteis face à data/hora início da janela agendada da IC, do cancelamento agendamento da IC por ter sido associada a uma avaria comum.

[42] A MEO publica no portal *Wholesale*, na área de acesso restrito, as avarias comuns em cabos detetadas, com uma frequência de duas vezes por dia (manhã e tarde).

[43] A MEO publica, diariamente, no portal *Wholesale*, na área de acesso restrito, no período da manhã, o ponto de situação das avarias cujos tempos de reparação tenham excedido o prazo máximo.

Acesso Partilhado' (e de todas as componentes associadas a este serviço, incluindo a coinstalação física em espaço interior), do 'serviço Transporte de Sinal para ligação rádio por Feixe Hertziano' (FH) e do 'serviço de coinstalação de antenas FH' (cabos e módulos).

A ANACOM também regista positivamente que a MEO, por sua iniciativa, pretende alterar e atualizar a sua oferta grossista ORALL, adaptando-a a determinados procedimentos entretanto instituídos entre a MEO e os beneficiários, ou ajustando-a tendo em conta a não utilização de determinados serviços.

Neste sentido, aceita-se a supressão do 'pedido de reanálise via IVR' no procedimento de reparação das avarias, procedimento que, segundo a MEO, não tem tido qualquer utilização.

Por outro lado, quanto ao 'Serviço de Acesso à Informação'[44], reconhece-se que os custos de manutenção da atualização de toda a informação são elevados face à experiência já conseguida e face à diminuta procura, nomeadamente por lacetes ativos,), não se pretendendo obrigar a MEO a "*manter uma informação atualmente desnecessária*". Contudo, ainda assim é necessário garantir que os beneficiários continuam a ter acesso a um conjunto (mínimo) de informação necessária para poderem tomar decisões informadas sobre a utilização (ou não) da ORALL, nomeadamente sobre cobertura das (e numeração associada às) áreas de central. A este respeito, releve-se que a MEO já disponibilizou, no âmbito da decisão relativa às alterações à ORCA e à ORCE, o ficheiro de cobertura com informação geográfica KMZ (formato SIG) das suas áreas de central em termos dos seus contornos geográficos, pelo que esses ficheiros devem ser também disponibilizados aos beneficiários da ORALL.

Adicionalmente, reconhece-se que o número de potenciais constrangimentos à coinstalação será já muito baixo, decorrente também da redução do parque instalado (que reduz a procura de blocos no MDF e de espaço na central) e da procura por coinstalação em novos PA. Assim, de facto, não fará muito sentido manter um processo complexo e moroso para uma listagem com informação detalhada sobre algo que, na verdade, não existe ou é irrelevante para os beneficiários (pois estes não procuram novos espaços de coinstalação ou em repartidor). Aceita-se assim a proposta da MEO de eliminação do envio desta listagem, sendo que em caso de encomendas de novos serviços para PA onde se verifiquem constrangimentos de qualquer natureza, a MEO (como propôs) deve continuar a apresentar ao beneficiário o respetivo

[44] Serviço disponibilizado no portal wholesale da MEO, através do qual o beneficiário tem acesso à lista de todos os PA da rede da MEO (e respetivos dados), às características técnicas gerais das redes locais da MEO, à capacidade para coinstalação física, à informação sobre os lacetes, à informação sobre o calibre e o comprimento dos cabos da rede de acesso por PA, e ao número de acessos de banda larga por tecnologia por PA.

orçamento, a data previsível de resolução do constrangimento e informação adicional, de acordo com o que já está previsto no ponto 5 do Anexo 6 da oferta.

Também ao nível dos indicadores é possível, e até desejável, uma simplificação das tabelas atualmente disponibilizadas pela MEO, aceitando-se a sua proposta, mas relevando-se que todos os dados/indicadores/objetivos relativos a serviços da oferta que são efetivamente prestados são sempre reportados ao regulador.

Finalmente, quanto às alterações introduzidas na versão 22 da ORALL (publicada no final de maio de 2017), a ANACOM entende que o novo procedimento de deslocalização de lacetes desagregados e de equipamento coinstalado em PA da MEO está de acordo com o determinado na análise de mercado, no que respeita à 'deslocalização de lacetes por motivos imputáveis à MEO'. Contudo, no que diz respeito à 'deslocalização de lacetes por motivos não imputáveis à MEO', a MEO propõe-se efetuar "*um pré-aviso, ao beneficiário coinstalado no PA origem, sempre que possível, com 4 meses de antecedência, face à data prevista de deslocalização dos lacetes, sobre os detalhes da solução que irá implementar*" (sublinhado nosso), o que levanta questões associadas à ausência de período mínimo de pré-aviso (que, no limite, "se não fosse possível" à MEO avisar, poderia ser nulo) ou com a ausência de ponderação do número de lacetes (nesse(s) PA)[45] que são impactados pela deslocalização.

Entende-se que o prazo único (mínimo) de 4 meses que a MEO definiu para estas situações não é objetivamente necessário e não está relacionado com a sua responsabilidade, i.e., depende da notificação de terceiros, devendo ser mais alargado se a ocorrência for do seu conhecimento com maior antecedência e sendo apenas um indicador de referência, mas a cumprir "*sempre que possível*". Assim não parece trazer valor acrescentado nem ser adequado às situações em causa.

Assim, não deve a MEO, em caso de 'deslocalização de lacetes por motivos não imputáveis à MEO', que se supõe seja por motivo de força maior (de terceiros), definir um prazo de pré-aviso diferente do previsto para as situações "normais" (deslocalizações da sua responsabilidade). Quando o pré-aviso efetuado pelo terceiro junto da MEO for incompatível com esse prazo, a MEO deve notificar imediatamente os beneficiários impactados por essa deslocalização.

[45] Bem como a importância para o(s) beneficiário(s) do espaço e equipamento de coinstalação que detêm nesse(s) PA.

Em qualquer caso, ao mesmo tempo que notifica imediatamente os beneficiários, deve a MEO propor-lhes uma solução calendarizada de acordo com os prazos mais curtos associados a essa notificação "extemporânea"[46], que lhes permita assegurar a continuidade da prestação dos serviços aos seus clientes.

Finalmente, há alterações definidas pela MEO nesta versão da ORALL que dizem respeito a matérias em análise no presente SPD (e.g. participações de avaria e pedidos de IC ou recuperação de custos) e que são tratados em secção autónoma.

Em conclusão:

D 1. **A MEO pode alterar a ORALL, no sentido de a simplificar e a tornar mais eficiente, eliminando:**

D 1.1 As 'modalidades de Sublacete local e Acesso Partilhado' (e de todas as componentes associadas a este serviço, incluindo a coinstalação física em espaço interior), o 'serviço Transporte de Sinal para ligação rádio por Feixe Hertziano' (FH) e o 'serviço de coinstalação de antenas FH' (cabos e módulos).

D 1.2 O procedimento de 'pedido de reanálise via IVR' no procedimento de reparação das avarias.

D 1.3 O envio de listagem com informação detalhada sobre constrangimentos à coinstalação, sendo que em caso de encomendas de novos serviços para PA onde existam constrangimentos, a MEO deve continuar a apresentar ao beneficiário o orçamento, a data prevista para a sua resolução e eventual informação adicional, de acordo com o que já está previsto no ponto 5 do Anexo 6 da ORALL.

D 1.4 Os indicadores relativos a pedidos manuais no procedimento de desagregação do lacete local (com a informação nos relatórios "sem SI

[46] Note-se nomeadamente que a MEO estabelece que, em qualquer caso, "*Com 2 meses de antecedência, face ao início da deslocalização dos lacetes desagregados (atividade 19), a MEO envia ao OOL a seguinte informação: - Número exato dos lacetes a deslocalizar do PA origem para o(s) PA destino e respetiva numeração; - Lista com a identificação dos lacetes desagregados do OOL que necessitam ser deslocalizados do PA origem para o(s) PA destino; - Confirmação da informação fornecida na atividade 1, sobre o espaço disponível para coinstalação do OOL e espaço disponível em RP no(s) PA destino; - Data prevista para a conclusão dos trabalhos de deslocalização.*" (ver secção 9 do Anexo 6 da ORALL).

ORALL"), bem como os indicadores sem qualquer pedido dos beneficiários[47].

D 2. Quanto ao 'Serviço de Acesso à Informação', deve a MEO garantir que os beneficiários continuam a ter acesso a toda a informação necessária para poderem tomar decisões informadas sobre a utilização (ou não) da ORALL, nomeadamente sobre a cobertura das (e numeração associada às) áreas de central.

D 3. No procedimento de 'deslocalização de lacetes' a MEO deve aplicar os prazos de pré-aviso já previstos e definidos pela ANACOM. Caso a deslocalização ocorra por motivos não imputáveis à MEO e o pré-aviso não seja compatível com os prazos definidos, deve a MEO notificar imediatamente os beneficiários impactados por essa deslocalização, submetendo-lhes em prazo útil uma solução calendarizada de acordo com esse prazo de notificação mais curto.

2.3 Fornecimento do lacete local

2.3.1 Imprecisões das moradas dos clientes

A Vodafone refere que a MEO rejeita pedidos de fornecimento de lacetes não ativos porque a morada fornecida (no pedido) não coincide com a morada do registo da MEO – a indicação da morada do cliente é uma exigência prevista na oferta[48]. Nestas circunstâncias, a Vodafone propõe que a MEO dê acesso a uma ferramenta que permita ao beneficiário verificar a morada do potencial cliente.

A este respeito, a NOS propõe a disponibilização da informação geográfica constante dos sistemas da MEO através de ferramenta ou canal informativo específico, para reduzir as rejeições de pedidos de elegibilidade/instalação baseadas na ausência de registo da morada nos sistemas da MEO.

[47] Concretamente: i) eliminar, nas várias folhas, a referência a Grupo PT Portugal; ii) eliminar, na folha "Parque de acessos", a desagregação por tipo de acesso ('Acesso completo – banda larga', 'Acesso completo – banda estreita' e 'Acesso partilhado'), mantendo a desagregação por PA e por operador beneficiário; iii) eliminar, na folha "Lacetes Ativos", vários indicadores (uns com referência a "sem SI ORALL" e outros sem pedidos); iv) eliminar, na folha "Lacetes não Ativos", vários indicadores (com referência a "sem SI ORALL"); e v) eliminar, na folha "Coinstalação", vários indicadores, sem pedidos.

[48] Para efeitos de verificação da localização do lacete no caso da encomenda de lacetes não ativos (secções 3.1.3 e 3.2 do Anexo 7 da ORALL).

A questão das moradas (associadas a pedidos de fornecimento de acesso) já foi analisada no âmbito do SPD relativo às alterações à ORCA e à ORCE, tendo a ANACOM proposto determinar que "*D.12 A MEO não pode recusar uma morada de um PTR indicada pelo beneficiário, quando a mesma conste da base de dados dos CTT e as coordenadas geográficas correspondam efetivamente à morada desse PTR*".

Assim, e tendo em conta as respostas recebidas no âmbito do procedimento de consulta pública e audiência prévia sobre aquele SPD, a ANACOM entende dever instituir regra similar no procedimento de fornecimento do lacete local, devendo estar prevista a possibilidade de o beneficiário, querendo, indicar as coordenadas geográficas associadas à morada do seu potencial cliente final (PTR).

Releve-se que, conforme referido pela MEO, há casos de rejeição de pedidos de fornecimento que poderiam ser evitáveis com o correto preenchimento dos campos estruturados específicos para registar as componentes de morada por parte do beneficiário (responsabilidade que lhe comete, já que a MEO não altera a informação de morada que aquele coloca num pedido). Assim, dada a importância dos (procedimentos e) automatismos associados ao tratamento do(s pedidos de) acesso grossista, com enormes ganhos de eficiência e redução de custos e prazos, devem os beneficiários, previamente ao envio do pedido de elegibilidade/desagregação, garantir a priori o cumprimento das regras de preenchimento, especialmente do(s) campo(s) de morada.

Assim, os beneficiários devem poder associar – eventualmente através de email, se não for possível a inclusão desta informação nos atuais SI/API, por exemplo num outro campo – a um pedido a informação as coordenadas geográficas da morada do seu cliente (adicionalmente à verificação do correto preenchimento dos campos específicos de morada). Caso a morada fornecida pelo beneficiário não encontrar correspondência na base de dados da MEO, deve a MEO utilizar para o efeito, se aplicável[49], a informação das coordenadas geográficas fornecida pelo beneficiário para continuar o tratamento do pedido ao invés de o rejeitar "automaticamente".

Assim, deve ficar clarificado na ORALL que:

D 4. A MEO não pode recusar uma morada de um local/PTR indicada pelo beneficiário, quando este associa ao pedido – nomeadamente via email se não for possível a

[49] Não o é, por exemplo, para localizar uma fração/andar num edifício.

inclusão desta informação nos atuais SI/API – as correspondentes coordenadas geográficas (excluindo-se os casos de incorreta ou não identificação do andar/fração no pedido) e cumpre as regras de preenchimento dos campos estruturados específicos para registar as componentes de morada na API.

2.3.2 Não fornecimento do lacete e fornecimento coordenado entre a MEO e o beneficiário

A Vodafone alega que cerca de 15% a 20% das desagregações agendadas não são bem sucedidas por razões imputáveis à MEO, sendo que por vezes esta empresa alega que o cliente estava ausente[50]; chegando mesmo a recusar o fornecimento por "o *cliente em causa residi*[r] *numa zona insegura*", comportamento que a Vodafone considera injustificado e que impossibilita a disponibilização dos serviços aos seus clientes, não obstante a Vodafone ter cumprido todos os procedimentos.

Por seu turno, a Oni sugere que a MEO passe a indicar sempre, via API, uma descrição das várias ações realizadas no cliente que comprovem que o insucesso no fornecimento foi efetivamente imputável ao cliente final. A Oni reconhece que a API de fornecimento da ORALL já disponibiliza informação sobre os motivos de 'pendência de cliente', embora considere que a tipificação dos mesmos é "genérica" (e.g., a Oni refere que a MEO usa muitas vezes o motivo 'cliente ausente', o que na maior parte das vezes não corresponde à realidade e é insuficiente para compreender as reais razões de pendência de cliente).

Adicionalmente, para minimizar as situações de não fornecimento, a Oni e a NOS propõem a revisão do processo de fornecimento (e torná-lo mais eficiente), permitindo a coordenação entre a MEO e o beneficiário (incluindo na realização de testes conjuntos para assegurar o correto funcionamento dos meios instalados), nomeadamente quando houver necessidade de deslocação de técnicos de ambos e de agendamento de uma janela com o cliente final[51].

Neste contexto, a NOS propõe que haja uma comunicação imediata do técnico da MEO em situações[52]: (i) de desencontro entre técnicos no agendamento; (ii) de cliente ausente; e (iii) em

[50] A Vodafone constatou e registou muitas situações em que os seus técnicos e clientes estavam efetivamente na morada e foi o técnico da MEO que não compareceu (não se tendo efetivado a desagregação programada).

[51] Atualmente, está previsto que, na sequência de um pedido (de um acesso) por parte do beneficiário, a MEO instale o serviço, deslocando-se, se necessário, às instalações do cliente final do beneficiário.

[52] Neste âmbito, segundo a NOS, a pendência de cliente no âmbito do processo de fornecimento de serviço apenas poderá ser espoletada aquando da existência de telefonema do técnico da MEO e na ausência de resolução do constrangimento pelo beneficiário.

que o técnico da MEO não encontra a morada do cliente. No entender da NOS (e também da Vodafone), este procedimento deverá também acautelar um período para o técnico da MEO aguardar pelo técnico do beneficiário e/ou pelo cliente final após a hora agendada, no sentido da resolução do constrangimento, sustentando a Vodafone que (tal como se verifica no âmbito do agendamento das IC) deve haver uma janela temporal, no mínimo de 30 minutos[53], para aquelas situações (de desencontro, atraso ou não comparência dos técnicos).

Neste quadro, considera a Vodafone que deve estar previsto na ORALL o pagamento pela MEO de uma compensação de valor não inferior a 99 euros[54], pelos custos operacionais incorridos pelo beneficiário (deslocação de equipa e reagendamentos/*follow up*) nas situações incorretamente tipificadas pela MEO como 'impossibilidade de acesso ou cliente ausente', quando demonstrado pelo beneficiário que estava presente e a MEO ausente. A Vodafone também considera que deve haver uma penalidade específica para os casos em que a conduta da MEO é injustificada nos termos da ORALL (como no caso da recusa por a morada ser alegadamente numa zona insegura), para compensar as consequências ao nível da relação comercial da Vodafone com os seus clientes.

Finalmente, sustenta a Vodafone dever ser consagrado o direito de recuperação dos custos de instalação (nomeadamente do envio de equipa técnica) nos casos em que houve necessidade de reagendamento da mesma por causa imputável à outra parte. Concretamente, a Vodafone identifica o caso, alegadamente mais frequente, em que o seu *"cliente é incorrectamente reportado como ausente pela MEO*". No entender da Vodafone, deve o beneficiário ser ressarcido dos custos associados à deslocação da equipa no âmbito da instalação calendarizada, até porque se a MEO pode efetuar o trabalho de desagregação sem a presença do beneficiário, já os trabalhos da equipa técnica deste só podem ser realizados após a intervenção (do técnico) da MEO.

Propõe a Vodafone, atendendo às necessidades de segurança e certeza jurídicas e de celeridade – devendo considerar-se como "*meio de prova*" apenas as informações da API[55] –, fixar-se um valor único para ressarcir a parte não faltosa igual ao valor médio do custo de uma equipa de suporte de instalação, 44 euros.

---

53 Incluindo o eventual contacto com o cliente quando o técnico da MEO não encontra a morada.

54 Sem prejuízo das compensações previstas no Anexo 13 ("Compensações por Incumprimento dos Prazos de Resposta").

55 Designadamente nos termos "Responsabilidade OOL com mensagem de pendência" ou "Responsabilidade MEO com indicação de reagendamento pós-desagregação".

A ORALL já prevê, no seu Anexo 7 (pág. 12), vários motivos de 'pendência de cliente' imputáveis ao beneficiário ou ao utilizador final (e.g. desistência do cliente, casa fechada/cliente ausente, posição de HDF ocupada/inexistente, tubagem obstruída – responsabilidade do cliente) no caso de a instalação/desagregação do lacete não ocorrer na data agendada por motivos imputáveis ao beneficiário ou ao seu cliente (final). Não se vê, assim, em que medida se poderá intervir nesta matéria, até porque o motivo 'cliente ausente' não requererá, à partida, maior descrição ou clarificação.

Por outro lado, o facto de a MEO alegar que "o *cliente em causa resid*[e] *numa zona insegura*" não é aceitável nem faz parte dos motivos previstos na ORALL (ver referência supra). Contudo, reconhece-se que podem ocorrer situações em que, apesar dos seus (repetidos) esforços, não é possível à MEO concluir com sucesso o processo de desagregação.

Em todo o caso, a ANACOM reconhece que a deslocação de técnicos da MEO e do beneficiário (caso seja necessária) deve ser desejavelmente coordenada e não ocorrer em momentos temporais distintos, mas essa coordenação pode ser garantida à partida pelo beneficiário, já que, de acordo com a ORALL (no mesmo Anexo 7), a MEO agenda a data de intervenção:

"*No respeitante aos lacetes considerados como elegíveis a MEO enviará, em conjunto com o resultado da análise de viabilidade, os seguintes dados, no caso do respetivo fornecimento não necessitar de orçamentação:*

- *Agendamento da data de intervenção nas instalações do cliente e da data dos testes – caso solicitados pelo beneficiário;*

- *Agendamento da data de intervenção nas instalações do cliente/desagregação do lacete caso o beneficiário não solicite testes a cargo da MEO*;"

No entanto, mesmo com o disposto na ORALL podem ocorrer desencontros entre os técnicos da MEO e do beneficiário ou do cliente final e que, segundo os beneficiários, terão levado a cancelamentos, situações que devem ser minimizadas. Nesse sentido, é razoável a proposta da NOS de comunicação imediata do técnico da MEO no terreno ao beneficiário caso não tenha acesso ao local de intervenção (quer por o cliente estar comprovadamente ausente quer por não conseguir encontrar a morada). Concorda-se também com o proposto pela NOS e pela Vodafone, no sentido de o técnico da MEO aguardar um período de tempo razoável para que a situação seja resolvida (pelo beneficiário que foi, entretanto, contactado). Deste modo, evitar-

se-ão muitas das situações reportadas e, principalmente, o cancelamento do fornecimento do lacete pela MEO.

Por outro lado, segundo a MEO, em situações destas, é realizada uma chamada telefónica para o beneficiário, permanecendo o técnico da MEO no local, ao telefone, enquanto, em paralelo, a equipa do beneficiário tenta desbloquear a situação junto do seu cliente final. Assim, existindo informalmente este procedimento, e estando em operação, então deve ser incluído na ORALL

Quanto à pretensão da Oni em realizar testes conjuntos também na fase de fornecimento (à semelhança do que já sucede nas intervenções conjuntas para despiste de avarias) com o objetivo de minimizar a perturbação do cliente final, nomeadamente com a redução do número de agendamentos, releve-se que está previsto na ORALL que, na sequência de um pedido por parte do beneficiário, a MEO instale o serviço, deslocando-se, se necessário[56], às instalações do cliente final do beneficiário, podendo este efetuar na mesma altura os seus próprios testes, incluindo eventuais deslocações dos seus técnicos às mesmas instalações, caso seja necessário. Não há assim necessidade, no entender da ANACOM, em especificar um novo procedimento ou alterar o existente na ORALL.

Assim, e tendo em conta que, dado o (cada vez mais) reduzido volume de instalações, as alterações procedimentais na ORALL devem ser proporcionais, entende-se dever alterar pontualmente esta oferta nos seguintes termos:

D 5. Deve o técnico da MEO no terreno, caso não tenha acesso ao local para concluir o fornecimento (por ausência do cliente, por desencontro ou por não conseguir encontrar a morada), contactar e informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando, no máximo 15 minutos, até que o beneficiário informe se a situação foi ou não resolvida. Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 da ORALL.

Neste contexto, minimizando-se estas possíveis ocorrências, nomeadamente de 'cliente ausente', entende a ANACOM não ser necessário incluir desde já na ORALL uma compensação a pagar pela MEO nas situações que incorretamente tipifica como 'impossibilidade de acesso ou cliente ausente', quando demonstrado pelo beneficiário que estava presente e a MEO ausente.

[56] O fornecimento com deslocação do técnico da MEO é sempre necessário no caso de lacetes não ativos.

2.3.3 Fornecimento de lacetes com certos parâmetros elétricos

Uma vez que a Oni recorre à utilização de pares de lacetes para fornecer certos serviços ao cliente final, e.g. serviços de débito simétrico em tecnologia SHDSL ou EFM, é no seu entender fundamental que os lacetes de suporte tenham características elétricas semelhantes para o funcionamento correto daqueles serviços. Neste sentido, a Oni propõe a indicação, no processo de fornecimento, que um par de lacetes se destina a suportar o mesmo serviço, devendo ter, para esse fim, características elétricas comparáveis, o que deverá ser assegurado pela MEO.

Por outro lado, a Vodafone afirma que na ORALL não há a obrigação de assegurar um débito mínimo (correspondente ao que se verificava no momento da desagregação), não lhe permitindo assegurar a prestação (designadamente) do serviço contratado com o seu cliente, ainda que os parâmetros elétricos do lacete se mantenham, de acordo com a ORALL.

Neste contexto, a Vodafone defende não deverem existir reduções na largura de banda (medida no momento da desagregação e comunicada imediatamente à MEO) nem alterações/oscilações superiores a 2 Mbps enquanto perdurar a sua prestação do serviço.

Tal como referido na ORALL, além da tecnologia analógica (POTS) que é admitida em qualquer dos lacetes, entre os sistemas possíveis a instalar em cada lacete (curto, médio ou longo) inclui-se, por exemplo, o SHDSL (ver secções 2.2 e 3.11 do Anexo 11 da oferta).

Contudo, o fornecimento pela MEO, tal como requerido pela Oni, de lacetes com características elétricas "comparáveis", resultaria naturalmente em custos para o beneficiário superiores aos previstos para o fornecimento de lacetes nos moldes atuais na ORALL, uma vez que a MEO teria de encontrar, através de testes no terreno, pares com características idênticas[57]. Acresce que a Oni não indicou exatamente o que entende por "características elétricas comparáveis", sendo o termo subjetivo, pelo que se questiona se essa comparabilidade se resumirá, por exemplo, a uma atenuação dentro de determinados níveis (que não especificou), ou se haverá outras características adicionais. Nestas condições, não se afigura estarem reunidas as

[57] Note-se que (cfr. Secção1 do Anexo 1):
"A metodologia a seguir na Gestão Espectral em pares de cobre de um mesmo cabo compreende os seguintes procedimentos: *a) Definição de um conjunto de regras de instalação dos sistemas (múltiplos sinais) que irão coexistir num mesmo cabo no sentido de evitar (minimizar) as interferências entre serviços permitindo a estabilidade a longo prazo dos mesmos.* (…) *b) Definição das características dos equipamentos de transmissão a instalar na rede de acesso por forma a garantir que todos os operadores apenas interligam à rede de cobre da MEO equipamentos que cumprem as características técnicas estabelecidas.* (…) *Em áreas específicas da rede de acesso onde já existe uma ocupação do cabo de cobre superior ao estipulado pelo Plano para determinado sistema, devem ser garantidos os sistemas já instalados*".

condições para uma regulação especifica da matéria, sem prejuízo de a mesma poder ser objeto de negociação entre os beneficiários e a MEO.

Relativamente à proposta da Vodafone, não é claro como se pode garantir que as oscilações referidas pela empresa não acontecem, atendendo ao natural envelhecimento dos cabos de cobre e ao acréscimo de sistemas sobre eles instalados, nem mesmo como proceder à medição das características do lacete (em termos de largura de banda) quando o mesmo se encontra ao serviço. Para isso, teria de existir um sistema "automático" e certificado permanente e ubíquo (intrusivo) de monitorização dos lacetes em utilização, com expectável impacto nos custos, que não se afigura justificável no quadro atual da oferta. Aliás, conforme salientado pela MEO, esta não tem qualquer controlo ou possibilidade de intervenção direta (de teste) de um lacete desagregado para outro operador.

Assim, e tendo em conta que, conforme se salienta na ORALL, o "*Plano* [de gestão de espectro]*, apesar de pró-ativo na redução de interferências entre sistemas, não é garantia absoluta de que esses fenómenos indesejáveis não ocorram*", não podendo ser dadas garantias absolutas quanto à manutenção da qualidade de serviço em toda a rede de cobre da MEO, a ANACOM entende não impor qualquer alteração à oferta nesta matéria.

2.3.4 Informação imediata sobre a conclusão dos trabalhos realizados no cliente final

A Oni e a Vodafone referem que, quando são feitas intervenções da MEO nas instalações do cliente final durante o fornecimento do lacete, nem sempre a MEO cumpre a obrigação de realizar um contacto telefónico (número verde definido) a informar o beneficiário do resultado da intervenção, e.g. trabalhos concluídos ou problemas encontrados. A Vodafone acrescenta que, com frequência, a MEO apenas comunica a conclusão da desagregação (até 4) horas após a mesma, implicando a manutenção das suas equipas no local durante esse período.

Assim, defendem aqueles beneficiários que a MEO deve confirmar sempre e imediatamente – num prazo máximo de 15 minutos, segundo a Vodafone – a realização dos trabalhos agendados ou apresentar justificação do motivo da sua não realização e que, em caso de incumprimento desta obrigação, seja aplicada à MEO uma penalidade com valor igual ao custo da instalação.

No processo de fornecimento de serviços ao cliente final (pelo beneficiário), quando é necessário a MEO deslocar-se às instalações do cliente final (e.g. fornecimento de lacete não ativo), está previsto na ORALL que a MEO efetuará uma confirmação telefónica para um

número gratuito do beneficiário no ato da desagregação do lacete (no prazo máximo de 30 minutos no caso dos lacetes ativos), sendo que posteriormente confirmará formalmente a conclusão da desagregação, estando definido um prazo de resposta de 1 dia útil para pedidos solicitados via SI ORALL.

Atendendo a que esta é uma fase crítica do processo de desagregação e que houve agendamento da intervenção, estando presentes no local ambas as equipas (da MEO e do beneficiário)[58], é fundamental que, também para lacetes não ativos, a comunicação pela MEO da conclusão da desagregação seja feita imediatamente, de modo a que o beneficiário possa disponibilizar os seus serviços ao seu cliente final sem mais demoras, sendo certo que os prazos de fornecimento de lacetes não ativos são já relativamente prolongados.

Neste contexto, a comunicação imediata da MEO torna mais eficiente o processo e evita deslocações precoces do beneficiário (sendo que nessa circunstância, o risco de agendamento extemporâneo da deslocação da sua equipa deve ser assumido pelo beneficiário).

Assim,

D 6. Deve a MEO proceder à comunicação telefónica no momento em que conclui a desagregação de um lacete não ativo (no prazo máximo de 1 hora). Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 (secção 4) da ORALL.

2.3.5 Identificação correta na API do PD e do borne

A Oni refere que a MEO fornece atualmente, através da API, informação provisória sobre a identificação do Ponto de Distribuição (PD) e borne no início do processo de provisão, a qual não é atualizada pela MEO no final deste processo, pelo que nem sempre a identificação definitiva coincide com a que foi prestada inicialmente. Esta situação causa, segundo a Oni, problemas na conclusão do fornecimento do serviço ao cliente final, levando a interações adicionais com a MEO e consequentes atrasos no processo.

Assim, segundo a Oni, a MEO deverá enviar ao beneficiário, na "Notificação de Concluída" via API, a identificação definitiva e correta do PD e do borne[59].

[58] Ainda que possam ocorrer outros trabalhos por parte da MEO (e.g. na central) e a necessidade de deslocação da equipa do beneficiário não está prevista no Anexo 7 da ORALL, relativamente à desagregação de LNA.

[59] NUMEROPD e PARPD, respetivamente, de acordo com a nomenclatura seguida na API.

Para a NOS, deverá ser assegurado que eventuais erros de instalação relacionados com a ligação a PD errados, ou cuja ligação é feita no PD quando deverá ser assegurada ao nível do Repartidor Geral do Edifício (RGE), deverão ser devidamente sancionados na oferta. Em particular, deverá ser assegurado que continua a ser contabilizado o prazo de instalação até que seja assegurada a ativação correta do acesso desagregado, especialmente relevante num contexto em que estas ocorrências são resolvidas pela MEO em prazos superiores a 2 semanas.

Nos termos da ORALL (Anexo 7), na resposta de elegibilidade dos lacetes não ativos Tipo A a MEO envia, via API, a informação inicial sobre a identificação do PD e borne no primário do RGE, ou, caso este não exista, no Bloco Privativo de Assinante (BPA).

Ora, se essa informação inicial não é atualizada no final do processo de fornecimento pela MEO, quando a identificação definitiva não coincide com aquela, haverá problemas na conclusão, pelo beneficiário, do fornecimento do serviço ao seu cliente final, uma vez que nesses casos os lacetes não se encontram terminados nos PD e/ou bornes antes comunicados, exigindo interações adicionais com a MEO e provocando consequente atraso na entrega do serviço.

Assim, e de modo a garantir que a informação sobre eventuais alterações seja transmitida com a máxima celeridade e eficiência, admite-se que a mesma seja realizada formalmente pelo técnico da MEO no terreno (*vide* D6 supra), sem prejuízo de eventual confirmação posterior via API, na "Notificação de Concluída", da identificação definitiva e correta do PD e do borne (NUMEROPD e PARPD, respetivamente). Na falta desta informação, e caso a informação final não coincida com a original, impedindo o fornecimento do serviço ao cliente final, o prazo de instalação continua a correr até que a informação correta seja transmitida pela MEO, devendo o beneficiário ser diligente informando a MEO que a informação original está incorreta.

Caso continuem a existir casos recorrentes de informações incorretas ou se verifique a ausência de informação atualizada pela MEO, poder-se-á vir a definir compensações pelo incumprimento desta obrigação.

Em conclusão,

D 7. Deve a MEO informar o beneficiário, na comunicação da conclusão do processo de instalação de um lacete não ativo, sobre a identificação definitiva e correta do

PD e do borne (caso tenha existido alteração na informação prestada inicialmente).

D 8. O prazo de instalação continua a correr até que a informação correta seja transmitida pela MEO ao beneficiário.

2.4 Reparação de avarias

2.4.1 Resolução de desagregações sem sucesso

A NOS defende a introdução de um procedimento que permita a dinamização da resolução dos problemas com portabilidade do número associados a desagregações sem sucesso, ocorrências tipicamente da responsabilidade da MEO e que obrigam à participação de avaria, levando a interrupções de serviço que podem durar vários dias.

Segundo a NOS, a oferta deverá prever o envio por parte do beneficiário, janela a janela de portabilidade, de uma listagem de situações em que a portabilidade ocorreu sem desagregação, sendo que, nestas situações, a MEO deverá assegurar a concretização da mesma no período máximo de 24 horas após o envio da listagem. Este procedimento deverá ter associado o pagamento de compensações por incumprimento, que não deverão ser inferiores a uma mensalidade por cada dia de atraso, sem prejuízo dos níveis de serviço – e respetivas compensações – associados ao fornecimento do serviço (que deverão continuar a correr, sem interrupção, até à sua conclusão).

Com efeito, para a NOS, o protelamento do processo de desagregação após a portabilidade é grave, implicando a interrupção dos serviços ao cliente final, pelo que as compensações por incumprimento deste prazo deverão ser particularmente dissuasoras.

Adicionalmente, segundo a Oni, alguns lacetes desagregados apresentavam problemas, impedindo a sua efetiva utilização para a prestação de serviços ao cliente final, sendo atualmente apenas possível resolver estes problemas através do processo normal de resolução de avarias. No entanto, resultando estes problemas de erros de fornecimento (pela MEO), a Oni propõe a criação do conceito de "avaria de provisão" com a definição do respetivo processo de resolução e penalidades por incumprimento.

Segundo a Oni, uma “avaria de provisão” seria qualquer avaria no lacete que se verificasse num período de 5 dias úteis após comunicação da MEO de que o fornecimento foi concluído. Dado que nestes casos o lacete não chegou a estar em condições de prestar serviço,

prolongando o período de espera do cliente final, a Oni defende que estas avarias devem ser reparadas pela MEO de acordo com o prazo definido para os lacetes do nível *Premium* 2, devendo ser aplicada à MEO a respetiva penalidade em caso de incumprimento.

Para a ANACOM é fundamental garantir que os procedimentos de desagregação do lacete (com portabilidade associada) ocorrem sem interrupção do serviço ao cliente retalhista e esta Autoridade já interveio nesta matéria, no âmbito da ORALL, introduzindo exigentes níveis de serviço e elevados valores de compensação por incumprimento da MEO no processo de desagregação do lacete (nomeadamente com portabilidade associada).

Releve-se que "*nos casos em que, por responsabilidade da MEO ou de empresas suas contratadas* (…): *i) o cliente final fique sem serviço durante mais de 30 minutos durante ou imediatamente após o processo de desagregação do lacete, ou ii) a desagregação do lacete não ocorra na janela de portabilidade acordada, a MEO compensará o OOL no valor de 38 €, acrescido de um vinte e quatro avos (1/24) desse valor por cada hora adicional corrida (contabilizando-se as horas úteis e não úteis) de indisponibilidade do serviço ou até ocorrer a desagregação do lacete, caso não tenha ocorrido na janela de portabilidade acordada*", ou seja, o equivalente a 38 euros iniciais e 38 euros por cada dia de indisponibilidade (até ocorrer a desagregação)[60].

Num contexto de redução da (praticamente nula) procura de lacetes ativos com portabilidade associada (já que a procura líquida atual é por lacetes não ativos, logo sem portabilidade associada), a ANACOM entende que os atuais níveis de serviço e de compensações a pagar pela MEO em caso do seu incumprimento são suficientemente dissuasoras para este fornecedor.

Por outro lado, não é claro que os problemas reportados pela Oni ("*num número não negligenciável de casos*") resultem todos de problemas no fornecimento, sendo que este beneficiário não os detalha, não sendo expectável que lacetes acabados de provisionar e a funcionar apresentem logo problemas. Outra situação seria se ocorressem (vários) casos de lacetes corretamente desagregados (e que iniciaram o suporte de serviços a jusante) que apresentassem problemas logo após os primeiros dias de operação. Contudo, não foram apresentados pelos beneficiários dados que indiquem estar-se perante esta situação, especialmente no atual momento.

[60] Cfr. Anexo 13 (secção 2.3) da ORALL.

Em todo o caso, e porque normalmente resultam na quebra de serviço ao (cliente final do) beneficiário, com prejuízos e consequências quer para o cliente final quer para o beneficiário, a ANACOM entende que a MEO deve resolver logo os problemas relacionados com a desagregação do lacete, i.e., problemas que ocorram no processo ou imediatamente após a desagregação do lacete (e tendo sido esta dada como concluída com sucesso pela MEO), nomeadamente dos lacetes não ativos (os que ainda têm um volume mensal relativamente relevante).

O beneficiário deve, portanto, dispor da possibilidade de comunicar à MEO (num prazo razoável, que se entende ser de 3 dias úteis[61] uma má desagregação de um lacete não ativo (o que não está previsto atualmente na ORALL), devendo a MEO atuar com a maior brevidade possível para concretizar efetivamente a desagregação do lacete, nos prazos estabelecidos para o nível *Premium 1*, devendo ser aplicada a respetiva penalidade em caso de incumprimento dos mesmos, tendo-se assim também em conta a proposta da Oni.

Neste contexto,

D 9. Deve a MEO alterar o Anexo 7 da ORALL no sentido de o beneficiário poder comunicar à MEO, no prazo máximo de 3 dias úteis, uma desagregação incorreta de um lacete não ativo, devendo a MEO concluir esta desagregação nos prazos máximos definidos para o nível Premium 1, devendo ser aplicada a respetiva penalidade em caso de incumprimento dos mesmos.

Ao tempo de instalação do lacete não ativo em causa deve acrescer o tempo que decorre entre a participação pelo beneficiário da desagregação incorreta e a notificação pela MEO da resolução dessa situação.

2.4.2 Utilização e atualização da API

Na sua carta de 06.07.2015, sobre procedimentos associados à reposição de serviços ORALL, a MEO solicitou a introdução de um valor de 3,5 euros, aplicável a cada participação de avaria e a cada pedido de IC que não seja colocada através da API de reposição de avarias ORALL

[61] Para acautelar eventuais casos de desagregações perto do final da semana.

e para 95%[62] das ocorrências reportadas pelo beneficiário, com o objetivo de incentivar a utilização desta API pelos beneficiários que não aderiram à mesma, nomeadamente a NOS[63].

A este respeito, a MEO informa que este beneficiário continua a reportar um número muito significativo de participações de avaria/pedidos de IC da ORALL **[IIC]** **[FIC]**, conforme se pode ver na figura seguinte, onde estão indicadas as quantidades de participações de avaria/pedidos de IC reportadas pela NOS, no 1.º trimestre de 2017, nas várias ofertas:

[IIC]		**[FIC]**

A MEO considera que esta proposta continua a ser oportuna e justificada, permitindo otimizar os seus recursos e ajustar o preço aos custos incorridos pela MEO, sem que haja impacto relevante na prestação do serviço aos beneficiários. Nota ainda a MEO que não se está necessariamente a impor desenvolvimentos à NOS, os quais até já deviam ter ocorrido, à semelhança do que fizeram outros beneficiários, mas tão simplesmente pretende ser ressarcida pelos custos incorridos com o tratamento manual de uma percentagem elevada de pedidos.

Por seu turno, para a Vodafone, a API é uma ferramenta extremamente importante para o fornecimento regular dos serviços da ORALL, ao registar de forma segura e coerente alguma informação relevante e ao agilizar algumas das diligências inerentes à desagregação do lacete.

---

62 De acordo com o referido pela MEO na carta de 06.07.2015, a MEO admite a necessidade de aproximadamente 5% das avarias dos operadores terem de ser participadas por e-mail para o OTEL, quer por problemas pontuais na API, quer porque a participação de lacetes locais múltiplos na mesma morada/cliente não está automatizada.

63 A MEO refere que a 06.08.2015 a ANACOM solicitou esclarecimentos adicionais e a MEO informou que tinha solicitado informações à NOS sobre o recurso à API de reposição de avarias.

Contudo, a Vodafone refere existir alguma instabilidade no funcionamento da API, com algumas interrupções, obrigando nessa ocasião a reportar telefonicamente qualquer avaria, o que dificulta a verificação do cumprimento dos níveis de serviço e demais regras da oferta. Considera a Vodafone que estas ocorrências devem ser ponderadas nos SLA e que, atendendo à excecionalidade das situações, a MEO deve remeter mensalmente um ficheiro com as avarias abertas manualmente e contendo os cálculos de eventuais compensações (por incumprimento) aplicáveis.

Por outro lado, a Vodafone releva não existirem normas expressas que regulem os procedimentos relativos à atualização da API, constatando a Vodafone que a MEO atualiza a que serve de interface entre o seu sistema e o do beneficiário, sem atender a qualquer período mínimo de antecedência para o notificar e sem atender a eventuais questões de compatibilidade entre essas atualizações e os sistemas utilizados pelo beneficiário, podendo tal facto provocar perturbações no regular funcionamento dos interfaces, nomeadamente em termos de registo das diligências efetuadas e requeridas. Segundo a Vodafone, esta situação acresce ao impacto financeiro que tais atualizações poderão ter, nomeadamente se as mesmas implicarem desenvolvimentos significativos pelo beneficiário.

Propõe, assim, a Vodafone as seguintes alterações:

i) A ORALL deve contemplar um procedimento específico para os casos em que a MEO pretenda atualizar a API, contemplando, nomeadamente, a obrigação de notificar o beneficiário de tal intenção com uma antecedência mínima de 30 dias uteis.

ii) Essa notificação deve conter os elementos essenciais que a MEO pretende implementar por forma a permitir que o beneficiário avalie o impacto e a compatibilidade com os respetivos sistemas (e assim evitar eventuais perturbações no funcionamento do serviço fornecido ao abrigo da ORALL).

iii) As atualizações da API devem assentar num princípio de necessidade e numa lógica evolutiva, devendo tendencialmente constituir *upgrades* de versões anteriores sem que tal implique uma perturbação das funcionalidades em vigor. Consequentemente, considera a Vodafone que a ORALL deve também consagrar o compromisso expresso de que a MEO não implementará uma nova versão da API que comporte uma rutura substancial em relação à versão em vigor suscetível de prejudicar o funcionamento da correspondente API do beneficiário.

A ANACOM reconhece, aliás tal como a Oni e a Vodafone, que a API da ORALL é uma mais-valia da oferta (nomeadamente face a outras ofertas grossistas da MEO, que não disponibilizam tal ferramenta), ao permitir uma operacionalização muito mais eficiente dos serviços prestados.

Reconhece-se também que, por outro lado, a ORALL não estabelece qualquer procedimento formal para (a notificação de) eventuais atualizações da API, referindo no seu Anexo 5 que o "*acesso ao ambiente de produção da API, é disponibilizado pela MEO após a execução, com sucesso, de testes entre os respetivos ambientes de testes*". Contudo, e, estando a utilização da ORALL a diminuir, conforme já salientado, não é expectável uma maior utilização da API e, por maioria de razão, a sua atualização (com mais funcionalidades) no futuro.

Neste sentido, e ainda que não se prevejam alterações significativas na reduzida dinâmica do mercado nem novas funcionalidades/ofertas, deve a MEO alterar a ORALL no sentido em que, caso pretenda introduzir alterações na especificação da API, deve notificar os beneficiários com a maior antecedência possível (no mínimo de 1 mês) e com o detalhe necessário para evitar perturbações no funcionamento dos serviços no âmbito desta oferta.

Adicionalmente, entende-se razoável determinar um prazo de notificação mais alargado – não inferior a 3 meses –, quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus SI para manterem o acesso à ORALL, alterações que devem fundamentadas pela MEO quanto à sua necessidade e benefícios inerentes às mesmas, bem como, sempre que aplicável, de procedimentos alternativos até à data da implementação das alterações.

Assim,

D 10. Deve a MEO alterar a ORALL no sentido em que, caso pretenda introduzir melhorias ou retificar determinado aspecto da API, deve notificar os beneficiários com a maior antecedência possível, no mínimo de 1 mês. Nos casos de alterações substanciais, nomeadamente quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus SI para manterem o acesso à ORALL, esse pré-aviso deve ser no mínimo de 3 meses. A notificação deve conter o detalhe necessário (incluindo eventuais procedimentos alternativos até à data da implementação das alterações) para evitar perturbações no funcionamento dos serviços no âmbito desta oferta.

Por outro lado, conforme a MEO salienta, a NOS continua a não utilizar a API, colocando os seus pedidos de forma manual e, segundo a MEO, com custos operacionais acrescidos[64]. No passado, a ANACOM questionou a NOS (então Optimus)[65] sobre a não utilização da API de avarias da ORALL, tendo aquela empresa confirmado[66] a não utilização da referida API alegando que não fazia economicamente sentido desenvolver uma API para cada oferta regulada da MEO mas, antes, uma API que suportasse os processos pós-venda de todas as ofertas daquela empresa.

Contudo, existindo uma ferramenta considerada extremamente importante por dois beneficiários (e, na generalidade, por qualquer operador cliente de ofertas grossistas, e até mesmo pela própria NOS, um dos operadores a propor inicialmente o desenvolvimento do SI ORALL), não é razoável que um dos beneficiários continue a utilizar procedimentos manuais ao utilizar a oferta, com custos acrescidos para a MEO.

Neste contexto e no sentido de desincentivar o recurso à via manual, menos eficiente que a API, a ANACOM entende acolher a proposta da MEO, no sentido em que:

D 11. Pode a MEO introduzir um valor de 3,5 euros, aplicável a cada participação de avaria/pedido de IC que não seja colocada(o) através da API de reposição de avarias ORALL e para 95% das ocorrências reportadas pelo beneficiário, excluindo-se as participações efetuadas manualmente por motivos imputáveis à MEO (e.g. problemas pontuais/instabilidade na própria API).

Releve-se que o pagamento deste valor é aplicável apenas nos casos em que o pedido manual do beneficiário não se deve a falhas que não são da sua responsabilidade, mas da própria MEO (e.g. "*instabilidade e que é suscetível até de gerar interrupções*" da API, como sustentado pela Vodafone).

Como sugerido pela Vodafone, estas ocorrências de pedidos manuais do beneficiário devido a falhas que não são da sua responsabilidade devem ser incluídas pela MEO nos SLA e, caso seja necessário para a sua aferição pelos beneficiários, a MEO deve remeter (mensalmente)

[64] De acordo com informação da MEO remetida em carta de 06.07.2015, os custos anuais decorrentes do tratamento manual das participações de avarias ascenderam **[IIC] [FIC]**, tendo em conta uma média mensal (no 2.º semestre de 2014) de cerca de **[IIC] [FIC]** participações.

[65] Através de fax de 15.01.2014.

[66] Por fax de 29.01.2014.

um ficheiro com as avarias abertas manualmente com o detalhe necessário, incluindo sobre eventuais compensações por incumprimento.

Neste sentido,

D 12. Deve a MEO remeter (mensalmente) um ficheiro com as avarias abertas manualmente com o detalhe necessário, devendo incluir estas avarias para efeitos de SLA e eventuais compensações por incumprimento.

2.4.3 Início da contagem do prazo de reposição de avaria

A Oni referiu que quando comunica uma avaria à MEO, esta normalmente procede a um despiste inicial e, caso se confirme a avaria, solicita o agendamento de testes conjuntos ou o acesso ao cliente final. Contudo, a MEO não inicia a contagem do prazo para reparação da avaria no momento da comunicação da mesma pelo beneficiário, mas apenas após o beneficiário "aceitar" a reparação de avaria, o que apenas ocorre após o agendamento de testes. Este procedimento não estará, ainda segundo a Oni, em conformidade com o estabelecido nas OR, segundo as quais, os prazos de reparação de avarias começam a contar a partir do momento em que é feito o registo da data/hora da comunicação da avaria pelo beneficiário, sendo que situações alheias à MEO já estão salvaguardadas nas Ofertas.

A Oni apresentou ainda uma outra situação ligeiramente distinta: alegadamente, a MEO responde, de imediato e automaticamente, após um pedido de reparação de avarias remetido pela Oni, sem tempo de efetuar qualquer despiste inicial. Segundo a Oni, por vezes a MEO remete-lhe, apenas alguns segundos após a comunicação de avaria, um e-mail respondendo com motivo de pendência AVOL12 ("necessidade de agendamento para acesso ao cliente")[67].

Ainda segundo a Oni, a resposta da MEO ao agendamento por si proposto evidenciaria comportamentos diferentes (na resposta à comunicação de avarias pela Oni) em função da quantidade de avarias reportadas:

i) quanto maior o número de avarias reportadas, maior o número de pedidos de reagendamentos efetuados pela MEO; e

[67] A Oni defende que a necessidade invocada pela MEO (de indicação pela Oni de uma janela de intervenção no cliente final) não se justificava, porque a MEO nem sequer aceitaria a comunicação da avaria logo à partida sem que a mesma contivesse a indicação da janela de acesso à casa do cliente final da Oni. Segundo a Oni, teria acordado (a pedido da própria MEO) em remeter desde logo, na comunicação inicial de avaria à MEO, informação sobre a janela de acesso à casa do cliente final.

ii) quanto menor o número de avarias reportadas, mais a MEO propõe reagendamentos só para algumas situações.

A Oni considera assim que a MEO deve começar a contar o prazo para reparação de avaria a partir da data/hora da comunicação de avaria válida pelo beneficiário, independentemente de eventuais despistes iniciais que realize e da necessidade de solicitar agendamentos de testes, devendo o prazo de reparação incluir todos os despistes iniciais feitos pela MEO que lhe permitam dar a avaria como válida.

Segundo a secção 7.3 do Anexo 12 da ORALL, a MEO "*procede, via API/e-mail (template A), à devolução da referência MEO da participação da avaria e a data/hora de início da contagem do tempo de reparação*", isto caso a participação de avaria seja válida, o que a MEO deve verificar inicialmente[68], logo após a participação da avaria pelo beneficiário (o primeiro passo do procedimento de reparação de avarias).

Caso a avaria seja considerada válida (tanto no passo suprarreferido como após eventual pedido de reanálise, se inicialmente foi considerada inválida), o início da contagem do tempo de reparação da avaria deve, naturalmente, ser no momento da participação da avaria, incluindo-se todo o tempo em que a MEO procedeu a despistes (iniciais) e, posteriormente, intervenção.

A ANACOM nota que, de facto, nos termos atuais do Anexo 12 da ORALL, a contagem do tempo de reparação de avaria já se inicia com (à hora d)a participação do beneficiário**.**

2.4.4 Classificação do motivo de avaria e avarias indevidas

A Oni considera que a classificação do motivo de avaria nos casos em que a MEO enviou um técnico ao local deveria ser, por exemplo, "*Avaria Constatada e Desaparecida*" (ACD) ou "*Resolvida após Testes Físicos*" (RTF), ficando a classificação "*Correto Quando Ensaiado*" (CQE) reservada para as verificações remotas, com resultado comunicado ao beneficiário nos primeiros 30 minutos após comunicação da avaria à MEO.

[68] "*2. Receber e validar participação de avaria*
A MEO recebe, via API/e-mail, a participação de avaria colocada pelo OOL e procede à sua validação, nomeadamente verificando se:
a) O serviço em causa existe, está ativo e pertence ao OOL;
b) O OOL enviou toda informação obrigatória;
c) Não existe um pedido de participação de avaria ou de IC em curso para o mesmo lacete local."

Segundo a Oni, a não existência de um tempo limite para o despiste inicial de uma avaria implica que, em muitas situações, a MEO faça um despiste remoto para verificar se essa avaria é da sua responsabilidade, mas apenas comunica ao beneficiário o resultado desse despiste horas depois e eventualmente com a indicação de que, afinal, estava CQE e não existiria avaria, o que, alegadamente, se traduz em atrasos desnecessários no processo de resolução e fecho de avarias pelo beneficiário.

Consequentemente, tendo em conta os casos de avarias indevidas com envio de técnico da MEO ao local ou verificadas remotamente como não existentes, a Oni propõe que:

i) uma avaria classificada pela MEO como indevida, em que foi enviado técnico ao local, deva ser classificada como CQE, não devendo a mesma ser cobrada (a MEO deveria ter verificado que a avaria existia antes do envio do técnico); e

ii) as avarias verificadas remotamente pela MEO como inexistentes devam ser classificadas como "CQE sem deslocação", com aplicação de um preço por comunicação de avaria indevida mais baixo e comunicadas ao beneficiário 30 minutos após a abertura da avaria.

Segundo a Oni, este período de 30 minutos após a comunicação de uma avaria pelo beneficiário deverá ser suficiente para que a MEO realize um despiste (remoto) inicial que lhe permita averiguar se a avaria lhe é imputável ou se são necessários testes adicionais, eventualmente em conjunto com o beneficiário, devendo ao fim desses 30 minutos a MEO comunicar ao beneficiário o resultado do despiste inicial.

Adicionalmente, em caso de resolução de avarias indevidas e sempre que o tempo de resolução for inferior a 30 minutos, a Oni defende que a MEO deve cobrar ao beneficiário um valor inferior ao estabelecido atualmente para avarias indevidas[69].

A Oni defende ainda que devem ser sempre imputadas à MEO as avarias (indevidas) cuja: (i) resolução seja iniciada após o fim do SLA; (ii) resolução ocorra depois de ultrapassado o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências; ou (iii) notificação ao beneficiário seja feita após o fim do prazo de reparação.

Finalmente, a Oni propõe que, para as avarias indevidamente fechadas pela MEO, esta pague uma compensação de acordo com o previsto no tarifário para a abertura indevida de avarias.

[69] Admitindo pagar avarias indevidas como CQE desde que a MEO demonstre que enviou técnico ao local.

Para a NOS, a oferta deverá prever que as avarias identificadas como inexistentes após teste apenas deverão ser classificadas como indevidas se esse teste for efetuado dentro de um prazo de tempo limitado após a participação da avaria, suficiente para a realização de um despiste inicial da avaria, o qual, desejavelmente, não deverá ser superior a 30 minutos. Ultrapassado este período, entende a NOS que qualquer resultado classificado como CQE não deverá ser incluído no universo de avarias indevidas. Esta proposta da NOS visa dissuadir o recurso abusivo a esta classificação, evitando nomeadamente casos em que haja possibilidade de intervenção na rede por parte dos técnicos da MEO seguida de uma classificação de CQE.

Os motivos de fecho associados à resolução de avarias referidos pela Oni como RTF e ACD não constam da ORALL, entendendo a ANACOM que seriam propostas da Oni para novas classificações, mas cuja necessidade (para o melhor funcionamento da oferta) não parece fundamental. Quanto às avarias resolvidas pela MEO, já existe o motivo 'AVOL01 – Reparado na rede MEO' (Avaria resolvida em qualquer ponto da rede da responsabilidade da MEO).

Quanto à classificação CQE (código AVOL02 na ORALL) e ao despiste inicial após participação de avaria, proposto pela Oni e pela NOS para ocorrer num prazo máximo de 30 minutos, a ANACOM entende que a definição de um tempo limite para o despiste inicial de toda e qualquer avaria pode não ser razoável nem proporcional, podendo existir situações de avaria cuja origem e responsabilidade seja impossível de ser diagnosticadas em apenas 30 minutos. Aliás, existem mesmo situações em que existe desacordo quanto à responsabilidade da avaria.

Em qualquer caso, deve a MEO, sempre que possível, efetuar de imediato testes para despiste da avaria e identificação da responsabilidade. Se a MEO verificar que a avaria não é da sua responsabilidade, tratando-se de uma 'avaria indevida', o fecho da mesma deve ser comunicado ao beneficiário imediatamente, sem demoras.

Para já, a ANACOM entende não dever especificar um prazo para essa comunicação, nem compensações por incumprimento, sendo que caso se observem discrepâncias significativas e injustificadas entre a informação sobre o momento em que o despiste foi concluído e a respetiva comunicação ao operador ou durações excessivas para os testes, poderá a ANACOM vir a impor esses prazos e respetivas compensações por incumprimento.

Adicionalmente, reconhece-se, à partida, alguma razoabilidade da proposta de separar as situações de existência de deslocação de técnico da MEO ao local dos casos em que não ocorre essa deslocação de técnico da MEO, para efeitos do valor a pagar à MEO no caso de avarias indevidas.

Contudo, a ANACOM entende que poderá não ser (atualmente) adequado e proporcional que a MEO altere a comunicação de fecho de avaria, de forma a incluir também informação sobre a existência, ou não, de deslocação de técnico da MEO ao local.

Com efeito, segundo a MEO (cfr. a sua pronúncia sobre o SPD relativo às alterações à ORCA e à ORCE), essa alteração "*introduz*[iria] *um grau de complexidade elevado nos procedimentos operacionais e implicaria desenvolvimentos com custo elevado em termos de sistemas de informação. Para além da complexidade, a operacionalização deste procedimento incorporaria algum risco, dado que o conceito de deslocação pode ser aplicado quer a uma deslocação a uma central da MEO pelo técnico, quer a uma deslocação às instalações do cliente final do operador, quer a uma deslocação às instalações do operador. Mesmo a possível aproximação a uma correspondência entre o motivo de resolução e a distribuição ao terreno não é isenta de erros.* (…) *Conforme se constata da informação, a resolução de participações, para os motivos associados a responsabilidade do operador, envolve na esmagadora maioria a deslocação ao terreno, exceto nos casos dos motivos "participação incorreta" e "necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente". Assim, e uma vez mais, a MEO considera que não é justificável esta imposição com todos os custos inerentes da respetiva implementação e operacionalização face aos eventuais e reduzidos benefícios para os operadores*".

Neste contexto, no caso de uma avaria inexistente ou da responsabilidade do próprio beneficiário, não se suscita alterar o valor a pagar à MEO pela 'participação de avaria indevida', nem em função do tempo decorrido até à comunicação pela MEO ao beneficiário nem em função de haver, ou não, uma deslocação do técnico da MEO ao local.

Em todo o caso, entende-se que na sequência da notificação de uma avaria por um beneficiário, no caso de a MEO apurar inicialmente que essa avaria é indevida (tendo fechado e/ou recusado a mesma) e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da sua responsabilidade, deve a MEO:

i) reparar a avaria em causa, com a maior brevidade; e

ii) contabilizar, como tempo de reparação da avaria, todo o período de tempo desde a comunicação (inicial) da avaria pelo beneficiário até à comunicação pela MEO da conclusão da reparação da avaria (contabilizando-se, naturalmente, o período em que a

avaria esteve indevidamente fechada)[70], e compensar o beneficiário se esse tempo exceder os prazos máximos previstos na oferta para qualquer reparação de avaria.

Assim, considera-se adequada a proposta da Oni de se remunerar o beneficiário pelo fecho indevido de avaria no valor do 'preço de avaria indevida' (já que este teve custos na verificação de que a avaria não era efetivamente da sua responsabilidade) e, caso se aplique, devolver qualquer valor que a MEO tenha cobrado a título de intervenção por 'participação indevida de avaria'.

Em qualquer o caso, é sempre desejável que um despiste prévio seja devidamente efetuado pelo beneficiário, o que contribuirá para uma redução do número de situações de avarias indevidas.

Em conclusão, entende-se que:

D 13. Deve a MEO remunerar o beneficiário pelo 'preço de avaria indevida' e devolver qualquer valor eventualmente cobrado a título de intervenção por participação indevida de avaria, nos casos em que informe que a avaria é indevida e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da responsabilidade da MEO.

Quanto às situações descritas pela Oni (em que o acesso estava CQE e não existiria avaria), não sendo avarias da responsabilidade da MEO, não podem ser imputadas a esta empresa. No entanto, entende-se que a MEO, sem prejuízo de não ter responsabilidade pela reparação dessas avarias, deve estar obrigada, tal como referido anteriormente, a realizar um célere despiste inicial, preferencialmente remoto, e a informar de imediato o beneficiário sobre o seu resultado e motivo de fecho.

Assim, quando a MEO iniciar o despiste inicial, ou notificar o seu resultado, após expirado o prazo de reparação para a reparação de todas as ocorrências, entende-se que o despiste não foi feito de forma satisfatória e de acordo com o princípio da celeridade, pelo que não deve ser considerado para efeitos de cobrança de 'avaria indevida'. Neste sentido:

[70] A secção 7.5 do Anexo 12 da ORALL estabelece que "*A alteração do motivo de fecho de uma participação de avaria ou de uma IC não altera a duração da mesma nem a sua data/hora de início e de fim*".

D 14. A MEO não deve cobrar o valor por 'avaria indevida' quando a reparação da avaria seja iniciada, ou o seu resultado notificado ao beneficiário, após o prazo máximo de reparação definido.

2.4.5 Pendências de cliente por impossibilidade de acesso

Estas pendências decorrem, segundo a NOS, do facto de a MEO não informar previamente o beneficiário da sua deslocação ao local para reparação da avaria. À semelhança do processo de fornecimento, a NOS defende a existência de um procedimento de comunicação prévia pela MEO nas situações em que há uma deslocação de um técnico seu às instalações do cliente, por forma a agilizar e a otimizar o processo e a minimizar situações de desencontro entre as partes (que incluem o cliente final).

Por outro lado, refere a NOS que o processo atual não possibilita um desbloqueio rápido, através de telefone/IVR, decorrente da presença no local do técnico da MEO, não sendo promovida uma resolução rápida da pendência, conduzindo a tempos de resolução alargados baseados em pendências desnecessárias. Neste contexto, a NOS reitera o pedido de agilização deste processo, com a implementação dos seguintes procedimentos:

i) A MEO deve informar obrigatoriamente o beneficiário por telefone, sobre as 'Pendências de cliente', nomeadamente as que respeitam à ausência do cliente no local.

ii) O beneficiário deve ter 30 minutos para desbloquear, por telefone, a pendência para a MEO, permanecendo o técnico da MEO no local (à semelhança do que ocorre na desagregação).

iii) Em alternativa, o beneficiário tem 16 horas úteis para ligar para a MEO com indicação de novas janelas de disponibilidade do cliente.

iv) A contagem do tempo de 'Pendência de cliente' deverá ter início 30 minutos após a notificação da MEO referida na etapa 1. e sempre que o beneficiário não consiga desbloquear a pendência nos 30 minutos referidos em 2.

v) Nas situações de agendamento, a contagem do tempo de 'Pendência de Cliente' termina na data/hora de início da janela de agendamento proposto pelo beneficiário na etapa 3[71]. Caso a MEO não tenha disponibilidade para essa janela, o tempo que decorre desde a

[71] A contagem do tempo de 'Pendência de Cliente' termina na chamada do beneficiário para a MEO a desbloquear a pendência, nos casos em que não exista lugar a agendamento.

data proposta pelo beneficiário até data proposta pela MEO deve ser da responsabilidade desta.

Como referido em secção anterior, relativa ao fornecimento, a ANACOM reconhece ser útil a coordenação da intervenção da MEO com deslocação de técnicos ao local do cliente final, caso seja necessário para a reparação da avaria, podendo prevenir ocorrências como 'ausência de cliente'. Releve-se que, ao contrário do que acontece no fornecimento (e no caso de IC), no caso da reparação de avarias não há janela de intervenção agendada, i.e., o beneficiário não é informado previamente da data/período em que o técnico da MEO se deslocará ao terreno.

Há situações em que não há possibilidade de disponibilizar acesso permanente às instalações do cliente final do beneficiário (e.g., só presença humana no horário normal de trabalho, instalações sem presença humana), pelo que uma notificação prévia é fundamental e uma prática com bom senso e com impacto positivo para todos os intervenientes, incluindo para a MEO, para garantir que as equipas da MEO têm acesso imediato a essas instalações para realizar a reparação da avaria.

Neste contexto, e no sentido de minimizar o impacto nos procedimentos em vigor, com custos acrescidos e, eventualmente, dilatação de prazos, que ocorreria caso a proposta da NOS fosse integralmente aceite, deve a MEO passar a comunicar ao beneficiário a deslocação do seu técnico ao local para a reparação da avaria, com a máxima antecedência possível, entendendo a ANACOM que seja no mínimo de 1 hora permitindo ao beneficiário diligenciar para garantir o acesso por parte do técnico da MEO.

Caso o seu técnico da MEO não tenha acesso ao local para a reparação de avaria (nomeadamente por ausência do cliente ou desencontro), deve contactar e informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando (considerando-se razoável um prazo máximo de 15 minutos) até que beneficiário informe se a situação foi, ou não, resolvida.

Assim, entende a ANACOM que o Anexo 12 (seção 7.3.2)[72] da ORALL deve prever o seguinte:

[72] Que dispõe, no ponto 8. Reparar, que:

"*A MEO procede a todas às ações conducentes ao despiste e reparação da avaria, com o objetivo de repor o serviço ao cliente no menor prazo possível.*

O OOL deverá prestar a necessária cooperação à MEO e deverão ambos manter-se reciprocamente informados sobre os factos que possam interferir com o serviço prestado. Se tiverem sido efetuadas reparações provisórias, o OOL deverá ser informado de tal, bem como do intervalo de tempo para o restabelecimento do serviço, e possíveis limitações.

D 15. Deve a MEO comunicar ao beneficiário, com a máxima antecedência possível (no mínimo, de 1 hora), a deslocação de um técnico ao local para a reparação de uma avaria.

D 16. Caso o técnico da MEO no terreno não tenha acesso ao local para a reparação de avaria (nomeadamente por ausência do cliente), deve contactar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando, no máximo 15 minutos, até que o beneficiário informe se a situação foi ou não resolvida. Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 da ORALL.

Neste último caso, passados os 15 minutos sem que haja resposta/resolução, o procedimento atual mantém-se.

2.4.6 Procedimentos associados a 'avarias comuns' e motivo de força maior

A Vodafone reconhece que, no caso de 'avarias comuns', a MEO não é obrigada a pagar compensações por incumprimento quando essas avarias decorram de razões de força maior e desde que disponibilize os respetivos comprovativos[73], pelo que entende que é necessária uma caracterização mais rigorosa dos eventos suscetíveis de integrarem essa causa (entendendo que o enquadramento atual é extremamente amplo e a sua caracterização pouco exaustiva) e uma maior exigência e celeridade na demonstração das causas invocadas pela MEO.

Adicionalmente, destaca a Vodafone que na API não está previsto qualquer campo para identificar uma avaria comum que decorra de uma causa de força maior, provocando dificuldades operacionais na aferição do nexo de causalidade entre eventos de força maior (maioritariamente ilustrados por artigos de imprensa) e (ficheiros relativos a) avarias comuns. Ou seja, segundo a Vodafone, a MEO não especifica nem fundamenta as causas de força maior que justificam as avarias comuns que invoca, o que lhe permite excluir-se do pagamento de compensações previstas ORALL.

Por outro lado, a Vodafone releva que está impossibilitada de aceder ao histórico das avarias de um lacete que é afetado, designadamente, por uma avaria comum, e que a informação

Quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do OOL, caberá a este a responsabilidade de garantir o acesso da MEO a essas instalações para a resolução da avaria. No caso de avarias em lacetes com nível de qualidade Premium 2 caberá ao OOL contactar o seu cliente final, de forma a assegurar acesso a essas instalações por um período de 6 horas. Para o efeito, a MEO deverá efetuar todas as diligências necessárias junto do OOL, sem prejuízo de acordo em contrário entre o OOL e a MEO.

Caso ocorram situações de pendência de cliente, aplicar-se-á o previsto no respetivo procedimento descrito na secção 7.6".

[73] Secção 7.10.2 do Anexo 12 da ORALL.

disponibilizada no portal *Wholesale* da MEO é insuficiente para uma cabal caracterização das avarias comuns e para saber qual a ligação entre essas avarias e a avaria reportada pelo beneficiário, nomeadamente por não integrar informação sobre os lacetes afetados pela referida avaria comum, que propõe passar a ser incluída. No entender da Vodafone, esta situação tem consequências operacionais e na relação com os seus clientes finais, implicando em última instância a possibilidade de serem devidas compensações por eventuais incumprimentos. A Vodafone refere ainda que considera mais adequado e eficaz que a informação respeitante a avarias comuns e aos lacetes afetados seja enviada ao beneficiário através da API e não apenas disponibilizada no portal *Wholesale* da MEO.

A Vodafone propõe que sejam melhor especificados os factos/eventos de força maior na ORALL e que seja mais adequada a fundamentação da ocorrência (e.g. documento do IPMA no caso de uma tempestade, ou de um auto de polícia, no caso de roubo de cobre).

No âmbito das avarias classificadas com motivo de força maior, a NOS reitera[74] que a classificação e caracterização destas avarias continuam a ser efetuadas pela MEO de forma deficiente e não atempada, sendo que a ausência de uma regulamentação mais assertiva neste âmbito constitui uma via para a utilização abusiva desta figura. Relembra a NOS a seguinte proposta de procedimento[75] que a seu ver permitiria simplificar a análise dos resultados apresentados pela MEO e minimizar desacordos e litígios relativos a esta matéria:

i) A MEO deverá remeter aos beneficiários:
   a. a descrição sumária de cada avaria de força maior até à data do seu fecho;
   b. a descrição detalhada e respetivos comprovativos no prazo máximo de 30 dias após a data de fecho da respetiva avaria.

ii) Na ausência de comprovativo, as avarias farão automaticamente parte dos universos de níveis de serviço.

[74] O que já foi afirmado pela NOS em outras comunicações, a última das quais em dezembro de 2016, no âmbito do início de procedimento de alterações à ORCA e à ORCE.

[75] Relembra ainda a NOS as vantagens na adoção deste procedimento para classificação das avarias com motivo de força maior: permite aos beneficiário verificarem a sua efetiva existência e mais facilmente aceitarem a justificação; simplifica a análise dos resultados apresentados pela MEO; minimiza eventuais desacordos no processo de acompanhamento da evolução dos diferentes universos dos PQS; impede a recolha de dados no final dos períodos de referência (o final de cada trimestre), o que condiciona a apresentação de comprovativos reais e potencia a utilização de dados de caráter mais genérico e menos fidedignos (por ex.: alertas da proteção civil comunicados em meios de comunicação social); e condiciona significativamente o prolongamento no tempo de situações de litígio por discordância sobre a validade dos comprovativos apresentados.

Relativamente às 'avarias comuns', a ANACOM nota que a informação sobre os lacetes afetados por essas avarias já é disponibilizada no portal *Wholesale* da MEO, considerando não ser necessário que tal informação seja enviada ao beneficiário também através da API, como propõe a Vodafone, até porque pode envolver o desenvolvimento de sistemas com custos acrescidos.

Contudo, tendo em conta que (segundo a Vodafone) os beneficiários não têm atualmente informação suficiente sobre os lacetes afetados por 'avarias comuns', e para uma melhor caracterização *a posteriori* dessas avarias e sua relação com os motivos de força maior, a ANACOM entende assim que:

D 17. Deve a MEO melhor especificar e detalhar os factos/eventos de força maior na ORALL (nomeadamente através dos comprovativos a remeter aos beneficiários) e identificar quando possível os lacetes desagregados afetados por 'avarias comuns' que decorrem dessa(s) causa(s) de força maior.

Concretamente quanto às avarias classificadas com motivo de força maior, nos termos da ORALL está previsto que, se ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação pontual dos serviços acordados nas datas e prazos fixados, o prazo para o restabelecimento do serviço será protelado por um período correspondente ao atraso induzido por essa ocorrência, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela MEO e pelo beneficiário todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento[76].

A Vodafone e a NOS propõem alterações sobre a classificação e caracterização de avarias que resultam de eventos de força maior, mas não apresentaram elementos concretos que as

[76] Entendendo-se por caso de força maior, todo o evento, imprevisível e inevitável, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da MEO ou do beneficiário, e que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações, estando elencadas na oferta um conjunto de eventos enquadráveis naquelas situações – Cfr. página 28 do corpo da ORALL:

i) Condições climatéricas extremas (v.g. ocorrência de trombas de água, tufões, raios/descargas atmosféricas, inundações extremas e ventos fortes);
ii) Atos de terceiros (v. g. ações de terceiros sobre equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO, decorrentes de obras, acidentes ou outros.);
iii) Roubo/Furto (v.g. ações roubo/furto de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura da MEO);
iv) Vandalismo (v.g. ações de vandalismo ou sabotagem, de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura, incluindo por exemplo tiros);
v) Incêndio (v.g. ocorrência de incêndios que danifiquem ou degradem equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO);
vi) Catástrofes naturais (v.g. ocorrência de terramotos/tremores de terra, ciclones, tsunamis e outras);
vii) Atos fortuitos (v.g. ocorrência de guerra, revolta, tumulto, ataque terrorista, derrube de árvores, queda de edifícios, ataques de roedores, atos de subversão, insurreição civil, decisões governamentais ou alteração da ordem pública, bloqueio económico, greves gerais de âmbito nacional, epidemias e explosões).

fundamentem, parecendo pressupor uma utilização quiçá abusiva (e reiterada) pela MEO dos motivos de força maior, o que a ANACOM desconhece.

No passado houve situações (por exemplo, relacionadas com furtos de cabos de cobre) que são reconhecidamente casos de força maior, e cuja obtenção de comprovativo poderá ser morosa e não será a prioridade, que é resolver a interrupção. Neste sentido, não é razoável a proposta da NOS de dar prioridade a uma descrição detalhada da causa de força maior, havendo por outro lado que considerar prazos razoáveis, que poderão depender das circunstâncias, para a obtenção do comprovativo, comprovativo este cuja disponibilização já foi imposta pela ANACOM em deliberação de 2012[77].

Em qualquer caso, a MEO deve remeter os comprovativos logo que os obtenha antes da data de avaliação dos indicadores de qualidade de serviço e respetivas compensações, i.e., os beneficiários devem dispor de comprovativos aquando da análise dos SLA e das compensações por eventuais incumprimentos dos mesmos.

Neste contexto,

D 18. Deve a MEO remeter os comprovativos das avarias classificadas com motivo de força maior logo que os obtenha, antes da data de avaliação dos indicadores de qualidade de serviço e respetivas compensações.

O comprovativo a remeter pela MEO deve incluir um detalhe suficientemente claro e objetivo, nomeadamente a data da ocorrência, os locais afetados – de preferência georreferenciados – e as causas efetivas que determinam que as ocorrências não são imputáveis à MEO.

2.4.7 Fecho de avarias nos sistemas da MEO

A NOS entende ser necessária a implementação de um prazo de 16 horas úteis para a redistribuição de avarias, em vez das atuais 4 horas úteis. A NOS considera necessária a existência de um prazo mais alargado para garantir a possibilidade de contacto com os clientes e para assegurar a coordenação entre as partes nas situações que obrigam a agendamento na intervenção.

[77] "*Deve a PTC remeter aos beneficiários um comprovativo de que uma determinada avaria deve ser classificada como sendo de força maior, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas em que tal não seja possível*."

Entende também a NOS que devem ser eliminados os limites máximos para o número de reanálises e redistribuições que o beneficiário pode efetuar, alegando que as tipificações de fecho podem ser distintas. Sobre esta matéria, releva a NOS que o beneficiário não tem incentivo em prolongar a avaria e, a seu ver, deveria ser assegurada a possibilidade de se fazer, no mínimo, 1 reanálise e 2 redistribuições, nas situações em que se verifique necessário.

Remetendo para o projeto de decisão sobre as alterações à ORCA e ORCE, a NOS defende que também na ORALL deverá ser assegurado que a contabilização dos períodos de reanálise seja feita desde a comunicação do fecho e não desde o fecho efetivo da avaria. Segundo este operador, esta preocupação assume particular relevância quando, em termos práticos, muitas vezes, existe um grande desfasamento entre estes dois momentos.

A Oni tem verificado que, após comunicação por parte do técnico da MEO no terreno, ao beneficiário, do fecho de avaria, existem situações de atraso no fecho formal e efetivo da avaria pela MEO nos seus sistemas, o que impede que o beneficiário possa solicitar de imediato o agendamento de uma IC, se tal for necessário. Assim, a Oni considera que a MEO deverá fechar as avarias nos seus sistemas em simultâneo com a comunicação de fecho por parte do seu técnico no terreno.

Por seu turno, a Vodafone considera exíguo o período máximo de 15 minutos para confirmar se está resolvida uma avaria reportada pela MEO como tal, nomeadamente para um eventual pedido de reanálise, já que para fundamentar tal pedido tem de "*obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema*"[78]. Considera mesmo que o prazo de 4 horas úteis para solicitar um pedido de redistribuição da avaria após o fecho da mesma via API/e-mail também é insuficiente para uma análise adequada e fundamentada, sendo necessário efetuar um conjunto de diligências, nomeadamente o contacto com o seu cliente para confirmar a disponibilidade e qualidade do seu serviço, eventual abertura de IC ou mesmo a realização de testes no local, propondo alargar este prazo para 16 horas úteis. Neste contexto, tendo em conta que todas as ações e comunicações devem ser efetuadas via API e que todos os procedimentos associados se devem reger pelo "princípio da celeridade", a Vodafone propõe várias alterações a este procedimento (ver página 11 da sua carta de 2014)[79].

[78] Secção 7.3 do Anexo 12 da ORALL.

[79] Relativo à reparação de avarias previsto na secção 7.3 e 7.5 do Anexo 12 ("Procedimentos de Operação, Manutenção e Gestão").

Adicionalmente, a Vodafone releva que a alteração do motivo de fecho de uma avaria não altera a duração (e prazos) da mesma e que se alguma das partes considerar que a outra não cumpre os procedimentos deve poder solicitar, no espaço de 2 semanas, uma análise no terreno às avarias para apurar um "fator de distribuição de fecho das participações rejeitadas", podendo qualquer das partes solicitar a intervenção da ANACOM relativamente a esta matéria.

Quanto à proposta da NOS de se eliminarem os limites máximos para o número de reanálises e redistribuições que o beneficiário pode efetuar, entende-se que se o procedimento atualmente previsto na oferta para reparação de avarias – que permite 1 reanálise e 2 redistribuições de avarias – não é suficiente para resolver eventuais discordâncias, manter o mesmo indefinidamente em aberto não contribuirá, certamente, para que o mesmo se resolva.

No âmbito da ORALL está previsto que o beneficiário, após receber via telefone (IVR) a informação de fecho da reparação da avaria, *"dispõe de um prazo máximo de 15 minutos para colocar um pedido de reanálise da reparação da avaria comunicada pela MEO*". Contudo, uma vez que, segundo a MEO, os beneficiários não utilizam este procedimento, e o mesmo envolve custos injustificados para a MEO (estando o seu técnico "*à espera 15 minutos de uma chamada do beneficiário que sabe à partida que não vai existir*"), a MEO propôs a supressão do procedimento de pedido de reanálise via IVR, o que a ANACOM se propõe aceitar no presente SPD (ver secção 2.2).

Neste contexto, não é possível aceitar a proposta da Vodafone de aumentar este prazo de 15 minutos sem especificar qualquer valor com a respetiva fundamentação, porque tal levaria a maiores ineficiências, nomeadamente um maior período de permanência do técnico da MEO no local, que se não tem verificado ter qualquer utilidade, até porque, segundo a MEO, o mesmo não é utilizado pelos beneficiários.

Adicionalmente, não se compreende o argumento da Vodafone de que o prazo de 4 horas úteis para solicitar um pedido de redistribuição da avaria após o fecho da mesma via API/e-mail também é insuficiente para uma análise adequada e fundamentada, até porque este beneficiário advoga que todas as ações e comunicações devem ser efetuadas via API e que todos os procedimentos associados se devem reger pelo "princípio da celeridade. Também o reivindicado pela NOS, de se alargar o prazo de redistribuição de avarias para 16 horas úteis, parece ser contraditório com o alegado pelo mesmo operador de que "*o beneficiário não tem incentivo em prolongar a avaria*".

Relativamente à proposta da Vodafone sobre a possibilidade de o beneficiário solicitar, no espaço de 2 semanas, uma análise no terreno às avarias para apurar um "*fator de distribuição de fecho das participações rejeitadas*", considera-se ser a mesma prematura, nomeadamente porque não enviou quaisquer dados quantitativos que permitam avaliar criticamente a necessidade e proporcionalidade da mesma.

Em todo o caso, o beneficiário pode sempre solicitar a reanálise/redistribuição da reparação de uma avaria/agendamento de IC (conforme os procedimentos previstos no Anexo 12 da ORALL)[80], não podendo a MEO recusar esse pedido (apenas) com a fundamentação de que o fecho formal da avaria não teria sido realizado nos seus sistemas.

Neste contexto,

D 19. Não pode a MEO recusar um pedido de reanálise/redistribuição da reparação de uma avaria/agendamento de IC (apenas) com a fundamentação de que o fecho formal da avaria não teria sido realizado nos seus sistemas.

2.4.8 Revisão das regras para a intervenção conjunta (IC)

A Vodafone, a NOS e a Oni, ainda que reconhecendo o contributo positivo do processo relativo às IC (e.g. Anexo 12 da ORALL), sustentam haver vários aspectos passíveis de aperfeiçoamento.

Prazo máximo para o agendamento de uma IC

Para aqueles beneficiários, o aspecto mais importante a rever é a ausência de limites temporais à definição das janelas da MEO no âmbito do agendamento da intervenção, quando existe indisponibilidade desta para as janelas apresentadas (inicialmente) pelo beneficiário[81]. Com efeito, os atuais termos da ORALL não consagram um prazo máximo para o agendamento de uma IC, o que, no entender daqueles beneficiários, tem como consequência a possibilidade de

[80] Releva-se que por deliberação de 28.03.2012 sobre procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas de referência, a ANACOM determinou que um beneficiário, após ser informado pela MEO que a avaria foi resolvida, deve ter um determinado prazo (consoante a oferta em questão e tendo em conta a prática já seguida pela MEO) para reportar à MEO, via e-mail, que a avaria se mantém, descrevendo a anomalia/problema, mantendo-se a avaria em aberto, e caso o beneficiário não responda no prazo definido, a avaria pode ser considerada como fechada no momento da comunicação da MEO.

[81] Atendendo a que o acesso ao lacete local suporta a prestação de serviços, como o serviço telefónico fixo e o serviço de acesso à Internet, a interrupção do serviço por períodos prolongados tem, segundo a NOS, consequências particularmente graves para os utilizadores finais. A situação torna-se tão mais preocupante quando muitos dos clientes servidos são clientes empresariais ou institucionais que dependem do seu acesso para o normal funcionamento da sua atividade.

a intervenção ser agendada para vários dias – e, ocasionalmente, até uma semana – após o pedido de IC.

Neste contexto, defendem os beneficiários que a MEO deverá propor, num período máximo de 24 horas após a solicitação do beneficiário, o agendamento dessa janela de IC, sendo que, em caso de incumprimento pela MEO, a NOS e a Oni propõem a aplicação de uma penalidade por cada dia de atraso em relação a esse período de 24 horas[82], sem prejuízo de serem imputados à MEO os tempos de espera que resultem desses adiamentos face à janela inicialmente proposta pelo beneficiário.

Antecipação de agendamento pela MEO

Adicionalmente, a Vodafone afirma que a MEO não estará a cumprir o disposto na secção 7.4 do Anexo 12 da ORALL[83], sustentando que o procedimento de (re)agendamento traduz-se, na prática, numa prerrogativa da MEO em antecipar unilateralmente uma dada IC já por si agendada e acordada com o beneficiário (e com o seu cliente final) e sem que este se possa opor, a não ser que proceda a um novo agendamento, perdendo assim qualquer possibilidade de compensação por essa alteração. Para a Vodafone, isto não reflete o espirito de cooperação que deve nortear a realização de uma IC e tem um impacto relevante ao nível operacional, pois antecipações unilaterais com prazos muito curtos (2 horas úteis) tornam praticamente inviáveis a sua realização.

Deste modo, a Vodafone propõe que os pedidos de adiamento/antecipação sejam efetuados via API (e não por email) – permitindo assim aplicar os SLA relevantes e as eventuais penalidades aplicáveis com maior certeza e segurança jurídicas – e enviados com uma antecedência mínima de 4 horas úteis, devendo o beneficiário verificar a sua disponibilidade, mas sempre se mantendo a data original, caso não haja disponibilidade deste.

Cancelamento da IC por parte da MEO

A ORALL permite o reagendamento de uma IC pelo beneficiário com um mínimo de antecedência de 8 horas úteis, mas a Vodafone afirma que a MEO acaba por cancelar IC devidamente agendadas sem ter qualquer consideração por este prazo, invocando para o efeito que se trata de uma avaria comum que foi, entretanto, resolvida. Com efeito, segundo a

[82] Segundo a NOS, deverão estar previstas compensações dissuasoras para o incumprimento deste limite, por forma a assegurar o fecho de todas as avarias no prazo definido.

[83] Parágrafos 6 e 7 (“Agendar IC”): “*Caso a data agendada pela MEO seja diferente da janela pretendida pelo OOL e entretanto surjam disponibilidades para uma data/hora anterior à agendada, a MEO pode antecipar o agendamento, por API/e-mail, com um mínimo de 2 horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora*”.

Vodafone, na prática a IC foi aberta e está pendente até que acaba por ser fechada pela MEO no mesmo momento da avaria comum (que, entretanto, havia sido aberta e foi reparada), mas tal só pode ser constatado pelo beneficiário após o fecho dos incidentes em causa, visto que é o código de fecho atribuído pela MEO aos referidos incidentes que permite concluir que uma determinada IC foi associada a uma avaria comum.

A Vodafone defende que a exigência de 8 horas úteis de pré-aviso para cancelar(/reagendar) deve ser recíproca e mandatória, sendo que no caso de a MEO não cumprir este prazo (por resolução de avaria comum), deve assumir os encargos suportados pelo beneficiário em relação a essa IC (nomeadamente os associados às equipas de suporte técnico e outros custos devidamente demonstrados).

Desencontros entre técnicos nas IC e recuperação dos custos relativos a IC

Segundo a Oni e a Vodafone, um aspecto que afeta muito negativamente a eficiência das IC é o desencontro e a não comparência dos técnicos, da MEO ou do beneficiário, à hora e no local agendados, sem prejuízo do procedimento de confirmação que está previsto, sendo a aplicação de penalidades uma forma de desincentivar estas situações.

Assim, aqueles beneficiários propõem a imposição de uma penalidade (à MEO ou ao beneficiário), por cada dia de incumprimento, no caso de não comparência de técnico para realização de uma IC, independentemente de ter ocorrido a reparação de avaria. É ainda proposto que o reagendamento da IC por falta de comparência do técnico da MEO deva ocorrer num prazo máximo de 24 horas lineares face ao agendamento inicial, sendo imposta uma outra penalidade em caso de incumprimento.

Na opinião da NOS, importa também assegurar que no âmbito dos procedimentos em que haja necessidade de intervenção dos técnicos da MEO e do beneficiário, seja partilhado o contacto do técnico da MEO. Com efeito, atualmente apenas está prevista a disponibilização do contacto do técnico do beneficiário, o que, no entender da NOS, é fonte potencial de entropia, na medida em que impossibilita a resolução de constrangimentos que seriam, a seu ver, ultrapassados pelo contacto entre as partes.

Em consonância com os princípios descritos na secção 7.4.4 do Anexo 12 da ORALL, para a Vodafone é pertinente, adequado e justo que nos casos em que houve necessidade de reagendamento de uma instalação por causa imputável a um dos operadores, a outra parte disponha do direito a ser ressarcida dos custos incorridos, nomeadamente ao fazer deslocar uma equipa de suporte ao local. Assim, propõe que se inclua no Anexo 7 da ORALL a menção

à possibilidade de ressarcimento destes custos e, atendendo às necessidades de segurança e certeza jurídicas, bem como à celeridade que a realidade operacional impõe, para a Vodafone é adequado fixar uma quantia única, de 44 euros (valor médio do custo de uma equipa de suporte para efeitos de instalação). Segundo a Vodafone, para efeitos de prova e de imputação de responsabilidades, apenas as informações disponibilizadas na API são importantes, designadamente nos seguintes termos:

i) responsabilidade do beneficiário, com mensagem de pendência;

ii) responsabilidade da MEO, com indicação de reagendamento pós-desagregação.

Para a Vodafone, a condição que impõe que os custos de uma IC apenas possam ser recuperados em relação a avarias que tenham sido fechadas "*com uma antecedência máxima de 4 horas úteis face à data/hora de receção do pedido da IC*" (na mesma secção 7.4.4 do Anexo 12 da ORALL), é injustificada. Sendo inquestionável a imputação de responsabilidade à MEO, aliás muitas vezes devidamente formalizada através do formulário específico utilizado para o efeito, a Vodafone defende que o direito dos beneficiários ao ressarcimento dos custos da IC (quando a avaria é fechada e acordada como imputável à MEO) deve ser incondicional, não devendo depender de uma mera questão temporal.

Propõe assim a Vodafone que a "condição temporal" (antecedência de 4 horas úteis) seja eliminada ou, pelo menos, alargada para 48 horas. Adicionalmente, a Vodafone propõe que o montante relativo à recuperação dos custos das IC seja atualizado para 44 euros.

Em primeiro lugar, releve-se que o procedimento para agendamento de uma IC – descrito na secção 7.4.2 do Anexo 12 da ORALL – prevê que o beneficiário indique a data/hora (janela) pretendida para a intervenção[84], devendo o pedido de IC à MEO ser efetuado com uma antecedência mínima de 2 horas úteis em relação ao início dessa janela[85]. Caso a MEO não tenha disponibilidade para a janela pretendida, agenda a IC para a melhor janela seguinte disponível, podendo o beneficiário, caso não tenha disponibilidade para a mesma, solicitar nova data/hora de agendamento da IC para uma janela posterior, devendo fazê-lo num prazo de 20 minutos contados desde a notificação da MEO.

[84] Respeitando determinadas janelas, a saber: 9:30; 10:00; 10:30; 11:00; 11:30; 12:00; 14:30; 15:00; 15:30; 16:00; 16:30 e 17:00 horas, dos dias úteis.

[85] E caso o pedido seja válido e exista disponibilidade para a janela pretendida, a MEO comunica ao operador via API/e-mail, a referência da IC, a data/hora de receção e a data/hora do início da janela agendada, num prazo máximo de 20 minutos.

Assim, sem prejuízo de não estar definido um prazo entre o pedido do beneficiário e o início da janela agendada, está previsto que a MEO deve agendar a IC para a melhor janela seguinte disponível e o tempo que decorre entre a data/hora pretendida pelo operador para a realização da IC e a data/hora agendada pela MEO é sempre contabilizado como tempo de reparação de avarias (no caso de a avaria ser da sua responsabilidade), pelo que a MEO tem todo o incentivo em agendar de facto para a melhor janela disponível, com o objetivo de minimizar o prazo total de reparação de avarias. Acresce que também está previsto na oferta o pagamento pela MEO de uma compensação pelo incumprimento do prazo de reparação de avarias.

Neste contexto e na ausência de dados objetivos que apontem no sentido contrário, entende-se não ser necessário nesta oportunidade impor um prazo máximo para a MEO efetuar o agendamento da IC após a janela inicialmente solicitada pelo beneficiário.

Relativamente à antecipação do agendamento de uma IC pela MEO, a ANACOM não subscreve os argumentos da Vodafone, pois nessa circunstância certamente se antecipará a resolução da avaria em causa, o que, obviamente, é benéfico para todos, especialmente para o cliente final. Com efeito, em princípio, qualquer antecipação neste tipo de procedimentos é positiva, particularmente para o cliente final, o principal prejudicado pela avaria, não se seguindo assim a proposta da Vodafone para alterar o prazo mínimo de notificação e antecipação para 4 horas. Por outro lado, não parece razoável impedir a MEO de poder cancelar uma IC se a avaria tiver sido, entretanto, já resolvida, sendo que o processo deve terminar "imediatamente", o que aliás a Vodafone exige, i.e., com uma comunicação imediata da resolução de uma avaria por parte da MEO.

Em qualquer caso, a ORALL já estabelece (esse mecanismo): "*Caso a data agendada pela MEO seja diferente da janela pretendida pelo OOL e entretanto surjam disponibilidades para uma data/hora anterior à agendada, a MEO pode antecipar o agendamento, por API/e-mail (template K), com um mínimo de 2 horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora. O tempo que decorre entre a data/hora pretendida pelo OOL e a data/hora agendada pela MEO é contabilizado como tempo de reparação de avarias*". Note-se que o prazo de notificação prévia é de 2 horas úteis, o que deverá permitir ao beneficiário providenciar para que a IC ocorra na nova janela. Este prazo é idêntico ao prazo que a MEO tem para aceitar o agendamento inicial.

No entanto, a ANACOM reconhece que, existindo uma API, seja este o instrumento a utilizar, preferencialmente ao email. Por outro lado, os beneficiários devem ser sempre imediatamente informados, pela MEO, do fecho de uma avaria, incluindo o motivo, de modo a poderem concluir

o mais rapidamente possível, do seu lado (e juntamente com o seu cliente), o procedimento de reparação.

Relativamente ao desencontro de técnicos nas IC, a ORALL já estabelece que "*Em caso de desencontro, atraso ou não comparência os técnicos (da MEO e/ou do OOL) deverão respeitar os seguintes procedimentos: – Os técnicos (da MEO e/ou do OOL) deverão, de imediato, contactar telefonicamente o OTEL;* (…) *– Caso a IC não se realize por razões imputáveis à MEO, após o contacto do técnico do OOL para o OTEL a informar que vai sair do local combinado, a MEO propõe uma nova data/hora, com um mínimo de 2 horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora, via API/e-mail, ao OOL, sendo este tempo da responsabilidade MEO*", pelo que já existe um procedimento estabelecido que permite endereçar as preocupações dos beneficiários e que a ANACOM entende não dever alterar, dado que poderia resultar num custo acrescido para a MEO e existem já os incentivos decorrentes dos SLA e respetivas compensações em caso de incumprimento do prazo de reparação.

Releve-se por outro lado que a ANACOM se propõe determinar (ver **D10** supra) que o técnico da MEO no terreno, caso não tenha acesso ao local para a reparação de avaria (nomeadamente por ausência do cliente ou desencontro), deve informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando (no mínimo 15 minutos) até que a situação seja resolvida (mantendo-se o procedimento atual passados os 15 minutos sem que haja resposta/resolução).

Relativamente à partilha do contacto do técnico da MEO, e dado que esta empresa subcontrata diversos serviços, poderá não ser possível garantir, com a antecedência necessária, tal informação. No entanto, o beneficiário pode (e deve), caso necessite, contactar telefonicamente o OTEL (como já previsto na ORALL).

Finalmente, quanto à recuperação de custos relativos a IC, a ORALL já prevê (na secção 7.4.7 do Anexo 12) que "*Os preços aplicáveis pela MEO no caso de uma IC fechada com responsabilidade do OOL correspondem aos definidos no âmbito do procedimento de reparação de avarias, sendo devidamente refletidas deslocações adicionais que a MEO tenha que efetuar. No caso de uma IC fechada com responsabilidade da MEO, o OOL não poderá aplicar preços superiores aos praticados pela MEO em serviços equivalentes*". Contudo, reconhece-se razão à Vodafone no que respeita à eliminação da "condição temporal"[86] para

[86] "*o OOL só pode faturar à MEO o preço acima previsto, no âmbito de uma IC, se tiver ocorrido uma participação de avaria/pedido de IC, fechada com uma antecedência máxima de 4 horas úteis face à data/hora de receção do pedido da IC*" (na mesma secção 7.4.7 do Anexo 12 da ORALL)

que o beneficiário possa ser ressarcido dos custos em que incorreu pelo facto de ter feito deslocar uma equipa de suporte numa situação em que, afinal, a responsabilidade da reparação é imputável à MEO. De facto, não há razão suficiente para tal condição, até porque os beneficiários se queixam de que a MEO por vezes só comunica o fecho (formal) de uma avaria horas após a reparação efetiva, pelo que deve ser suprimida. Assim, a ANACOM entende que:

D 20. Deve a MEO suprimir a condição temporal (antecedência máxima de 4 horas úteis, estabelecida na secção 7.4.7 do Anexo 12) para a recuperação dos custos do beneficiário, nos casos em que a IC tenha sido fechada pela MEO ou tenha sido reagendada por falta de comparência do técnico da MEO.

Por outro lado, considera-se que a regra estabelecida na ORALL de que no "*caso de uma IC fechada com responsabilidade da MEO, o OOL não poderá aplicar preços superiores aos praticados pela MEO em serviços equivalentes"*, é razoável e adequada, não se definindo nesta fase qualquer valor em concreto, como proposto pela Vodafone.

Novamente se reforça que é sempre preferível a utilização da API, nomeadamente para "*efeitos de prova e de imputação de responsabilidades*", especialmente nestes casos, em que existem dúvidas, à partida, sobre a responsabilidade da avaria.

2.4.9 Pré-aviso da MEO relativamente a intervenções programadas

A Oni refere que não existem obrigações impostas à MEO relativas a tempos mínimos de pré-aviso sobre intervenções programadas nas suas redes que afetem os serviços prestados aos beneficiários, e que, sendo intervenções programadas, não existe qualquer razão para que tal pré-aviso não exista e, no mínimo, de uma semana.

As intervenções programadas pela MEO não se revestem normalmente de especial urgência, sendo planeadas com alguma antecedência, pelo que se reconhece que esta empresa deve avisar os beneficiários sobre aquelas intervenções com a maior antecedência possível, para lhes permitir proceder à adequação dos seus meios àquelas intervenções.

Contudo, a MEO salientou (na sua pronúncia ao referido SPD sobre alterações à ORCA e à ORCE) que nas notificações de cortes programados por terceiros, a antecedência do envio da notificação é muito variável e imprevisível, havendo mesmo casos em que a notificação de corte é efetuada no próprio dia para ocorrer à noite, dada a celeridade com que têm de ser efetuadas as intervenções. Esta necessidade não é compatível, segundo a MEO, com uma

espera de vários dias, uma vez que existe risco iminente de corte, ocorrendo também casos em que são impostas datas limite para a retirada de cabos antes da intervenção de terceiros (normalmente obras em que o aviso chega em cima da hora).

Neste contexto, e reconhecendo que estes casos de notificações de cortes programados por terceiros não se enquadram nas situações de intervenção programada pela MEO, a ANACOM entende dever existir um prazo de notificação indicativo de 5 dias úteis, sendo que as intervenções planeadas/programadas e que tenham impacto nos serviços prestados devem ser comunicadas pela MEO com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, designadamente assim que sejam agendadas (i.e. programadas) pela própria, mas tendo obviamente em conta que em determinados casos podem existir fatores que não permitem à MEO efetuar o pré-aviso neste prazo, casos pontuais que devem ser devidamente justificados pela MEO.

Assim:

D 21. Deve a MEO notificar os beneficiários da ORALL sobre as intervenções planeadas/programadas e que tenham impacto nos serviços prestados, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, designadamente assim que sejam agendadas (i.e. programadas) pela própria, admitindo-se como razoável para esse efeito, um pré-aviso de 5 dias úteis de antecedência relativamente à data da intervenção.

A ANACOM reconhece que, em larga medida, isto já está previsto na (seção 7.12 do Anexo 12 da) ORALL. Contudo, para que o princípio subjacente à medida – garantir que há sempre um pré-aviso com antecedência (de 5 dias) para os trabalhos planeados pela própria MEO – se cumpra, então deve a MEO alterar o disposto nessa seção supra para “A MEO avisará, sempre que possível, com uma antecedência de 5 dias úteis qualquer trabalho planeado”.

2.5 Parâmetros de qualidade de serviço

2.5.1 Revisão dos prazos de elegibilidade e de fornecimento

Relativamente aos prazos de verificação de elegibilidade, a Vodafone considera excessiva a diferença em relação aos tempos de resposta para verificação de dados do cliente e elegibilidade de um lacete ativo (1 hora útil) e os casos de lacetes não ativos, sem material (4 dias úteis) ou com necessidade de material (11 dias úteis), o que dificulta a informação e esclarecimento aos seus clientes quanto à efetiva viabilidade de prestação do serviço (e

correspondente tempo de resposta) e estarão longe dos valores verificados em Espanha, Itália e Reino Unido (1 dia útil).

Por outro lado, a Vodafone propõe a redução dos prazos associados ao fornecimento de acesso ao lacete, que, no seu entender, são demasiado longos (chegando segundo afirma a 18 dias úteis no caso dos lacetes não ativos com necessidade de material).

Assim, a Vodafone propõe os seguintes prazos:

i) 1 dia útil para a verificação de elegibilidade de lacetes[87];

ii) 5 dias úteis para 95% e 8 dias úteis para 100% dos fornecimentos de lacetes (ativos ou não ativos)[88].

Por seu turno, a NOS propõe o seguinte:

i) prazo de 5 dias úteis para 95% dos fornecimentos de lacetes ativos e não ativos que não exijam orçamento;

ii) introdução de um nível de serviço para 100% das ocorrências, por forma a assegurar uma maior previsibilidade no desenho de ofertas de retalho.

A ANACOM reconhece que, à partida, não deveria existir uma diferença tão substancial entre os diversos tipos de fornecimento (quanto aos prazos de verificação de elegibilidade e de instalação), especialmente entre os lacetes com e sem material, até porque a MEO não teria especiais dificuldades em adquirir o material (no caso do fornecimento) e não haverá especiais diferenças na análise de viabilidade ao nível dos seus sistemas de informação.

Mas, por outro lado, releve-se que a própria MEO vem desinvestindo na sua rede de cobre (com impacto nomeadamente no processo de aquisição de material); no caso dos lacetes não ativos será normalmente necessário a deslocação dos técnicos ao local; e, finalmente, trata-se de prazos máximos, sendo necessário analisar quais são os prazos efetivos da MEO na prestação destes serviços.

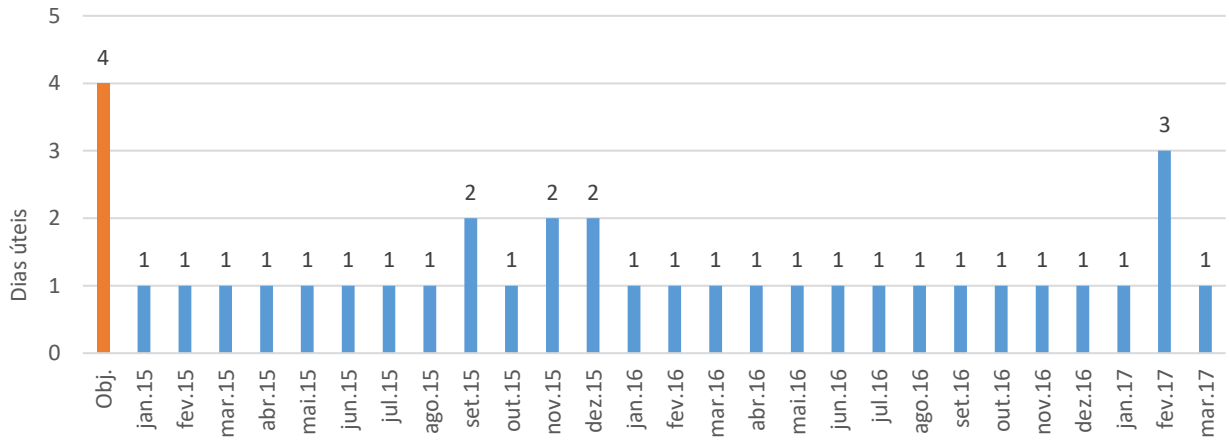
Note-se que o prazo máximo de verificação de elegibilidade de lacetes não ativos – atualmente com o maior número de novas instalações (cerca de mil por mês) – é, na prática, de 4 dias

[87] A ANACOM entende ser esta a proposta da Vodafone, incluída na sua carta de 2014, e reiterada em 2017.
[88] Tal como se verifica em Itália.

úteis, independentemente da necessidade (ou não) de material[89], já que a MEO informa sempre nesse prazo sobre o resultado da análise de viabilidade (ou "*se o fornecimento do lacete requerer orçamentação*") – Cfr. secção 4 do Anexo 7 da ORALL.

Dos dados trimestrais sobre os indicadores de qualidade de serviço reportados pela MEO, regista-se que os prazos efetivos (médios para 100% dos casos e máximos para 95% dos casos) da verificação de elegibilidade dos lacetes não ativos têm estado até abaixo do prazo máximo definido (ver figura seguinte), situando-se em grande número de casos num único dia útil.

Figura 5 – Evolução do 'Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete não ativo e agendamento com SI ORALL (sem necessidade de orçamento)', para 95% das ocorrências

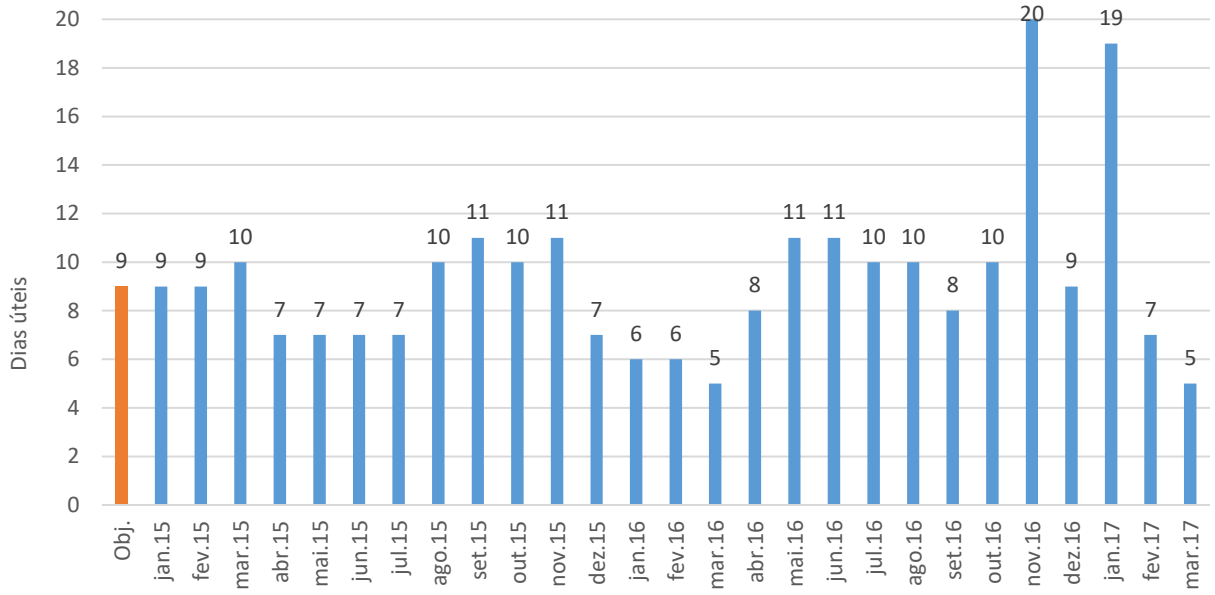


Daqui se conclui que poderá haver margem para a sua redução, dada a grande experiência por parte da MEO nestas matérias e a estabilidade do prazo de resposta da MEO neste caso, na generalidade igual a apenas 1 dia útil.

Por outro lado, uma redução significativa no que respeita ao prazo máximo de resposta no caso de haver orçamentação envolverá um esforço adicional por parte da MEO, já que a evolução deste indicador da ORALL mostra que este prazo é ainda algumas vezes ultrapassado (a um nível mensal), como se pode observar na figura seguinte, além de que, como foi referido acima, poderá estar envolvida em alguns casos a aquisição de material.

[89] Sendo que, caso haja necessidade de orçamento pela MEO (e/ou pedido de testes pelo beneficiário), há um prazo adicional para a sua realização, de 5 dias úteis (e de 7 dias úteis adicionais na instalação caso haja testes).

Figura 6 – Evolução do 'Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete não ativo, orçamento e agendamento com SI ORALL (com necessidade de orçamento)', para 95% das ocorrências



Quanto a uma eventual redução dos prazos de fornecimento de lacetes ativos, sem portabilidade do número os dados relativos à ORALL dos últimos trimestres mostram que o prazo máximo definido é sistematicamente excedido, ultrapassando normalmente (numa base mensal) os 10 dias úteis, e incorrendo a MEO, nestes casos, no pagamento de compensações aos beneficiários. Releve-se a este respeito que o número de lacetes desagregados ativos tem sido sistematicamente, nos últimos trimestres, inferior a 2% do total de lacetes desagregados[90]. Neste contexto, a ANACOM entende não dever alterar os prazos de fornecimento definidos na ORALL para os lacetes ativos.

Já quanto aos prazos de fornecimento de lacetes não ativos, e face aos dados reportados, haverá alguma margem para a sua redução sem encargos minimamente significativos para a MEO, concretamente nos casos em que há necessidade de (orçamento e) instalação de material, como se pode concluir das seguintes figuras.

[90] O número mensal de instalações de lacetes ativos sem portabilidade tem sido habitualmente nulo exceto em caso pontuais, em que é de apenas 1.

Figura 7 – Evolução do 'Prazo de fornecimento de lacete não ativo sem necessidade de instalação de material (sem testes)', para 95% das ocorrências

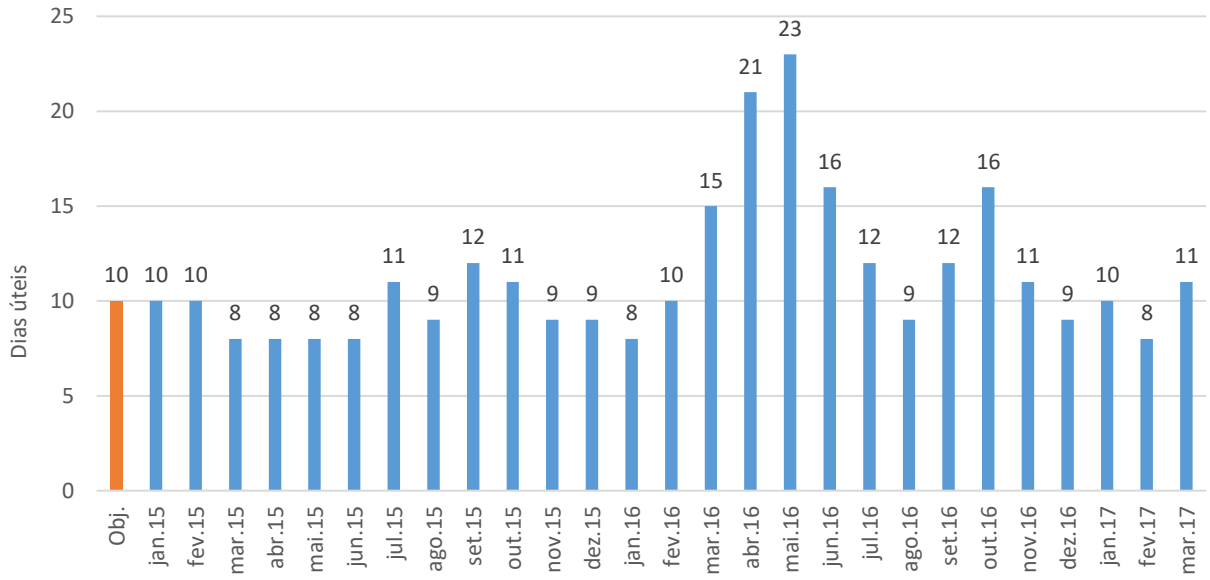
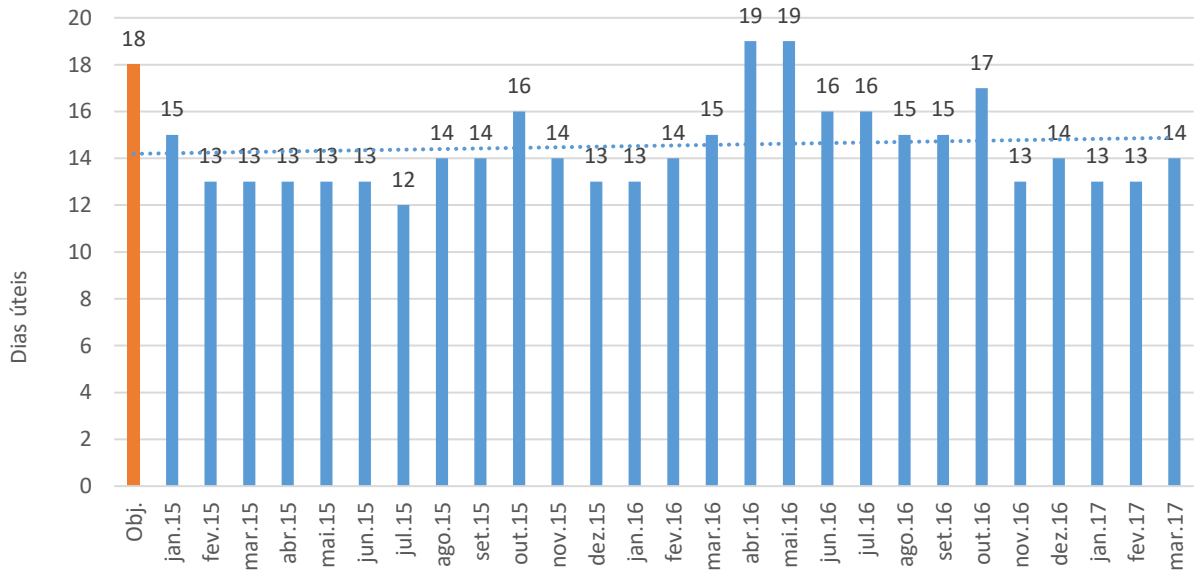


Figura 8 – Evolução do 'Prazo de fornecimento de lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)' , para 95% das ocorrências



Com efeito, os prazos efetivos de fornecimento de lacetes não ativos com (orçamento e) instalação de material têm sido sistematicamente inferiores ao limite máximo definido (com exceção de dois meses no período reportado), mas próximos daquele limite.

Assim, tendo em conta o referido supra, e reconhecendo que, ao contrário do proposto pela Vodafone, se justifica manter prazos diferenciados para situações envolvendo instalação de material, a ANACOM entende que a MEO deve alterar a ORALL quanto aos seguintes prazos máximos de verificação de elegibilidade e de fornecimento de lacetes não ativos:

D 22. Deve ser reduzido o 'Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete não ativo e agendamento com SI ORALL (sem necessidade de orçamento)' para 2 dias úteis.

D 23. Deve ser reduzido o 'Prazo de fornecimento do lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)' para 15 dias úteis.

Esta alteração não impõe à partida custos acrescidos imediatos à MEO[91] e constitui um incentivo para o cumprimento dos níveis de serviço associados ao fornecimento de lacetes não ativos, que atualmente ainda tem um volume relativamente importante.

Releve-se que apesar de haver ainda um número bastante apreciável de pedidos de instalação de lacetes (nomeadamente de não ativos), o volume mensal tem vindo a decrescer, pelo que esta redução de prazos também terá ainda menor impacto no futuro, dada a menor necessidade de recursos por parte da MEO para satisfazer o menor número de novos pedidos.

2.5.2 Contagem dos tempos de reparação fora do horário de trabalho

A Vodafone tem constatado que as avarias (por si) abertas após o horário de trabalho e reparadas pela MEO também nesse horário (e.g. avaria aberta numa sexta-feira às 20:00 horas e reparada no domingo) são consideradas como tendo sido realizadas em 0 horas (úteis), o que tem implicações na avaliação global dos níveis de serviço (secção 5 do Anexo 12), adulterando os tempos médios de reparação.

Propõe este beneficiário que, para efeitos de avaliação global dos níveis de serviço consagrados na ORALL, não sejam contabilizadas as reparações de avarias fora do horário de trabalho (i.e., não sejam contabilizadas 0 horas de reparação).

Estando os prazos médios de reparação de avarias definidos em termos de horas úteis, no caso de eventuais reparações efetuadas pela MEO fora do período de horas úteis, reconhece-se que a contabilização destas avarias para efeitos dos indicadores de qualidade de serviço pode reduzir "artificialmente" esses indicadores.

Contudo, o facto de a MEO reparar determinadas avarias fora do período normal de trabalho (sem cobrar um valor adicional) é efetivamente positivo, em última instância para o cliente final,

[91] Releve-se que, no primeiro caso, de análise de elegibilidade de lacetes não ativos sem necessidade de orçamento e agendamento com SI ORALL, a mesma pode ser feita, e é na prática, de "forma automática", não se prevendo qualquer necessidade de assignação adicional de recursos humanos e materiais.

o que, no entender da ANACOM, compensa um potencial prejuízo do beneficiário na contabilização dos tempos médios de reparação.

Assim, a ANACOM entende não dever alterar a ORALL nesta matéria**.**

2.5.3 Revisão dos prazos de reparação de avarias e dos níveis de ocorrência

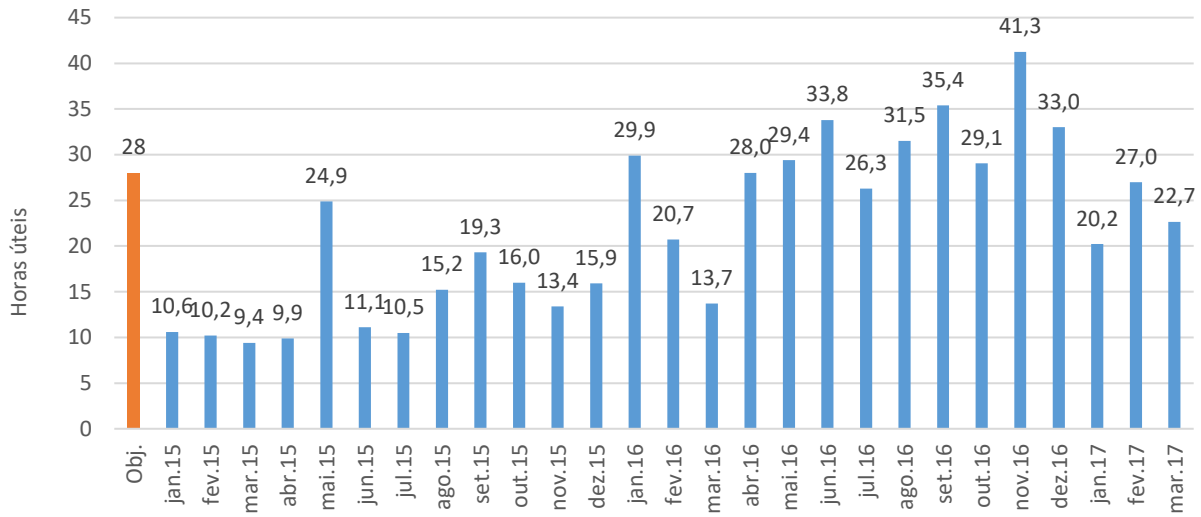
A Oni defende que os prazos máximos de reparação de lacetes, para os três níveis de serviço existentes na ORALL, sejam definidos para 100% das ocorrências (em vez de 95%), deixando desta forma de se aplicar os serviços de reparação *Premium* 1 e *Premium* 2 (definidos para 100% do parque contratado).

A Oni não fundamentou a sua proposta de redução de (e de novos) objetivos para o prazo de reparação de avarias e níveis de ocorrência que apresentou para a ORALL. Em particular, a Oni propõe uma desagregação dos prazos-objetivo atualmente definidos com a criação de níveis de ocorrência adicionais, o que traria maior complexidade (na aferição, reporte e análise) e, na verdade, não levaria à eliminação dos serviços de reparação *Premium* 1 e *Premium* 2, que têm objetivos diferentes, sendo que este último é contabilizado em horas lineares, refletindo a sensibilidade associada a determinados clientes, ao contrário do prazo "normal", que é contabilizado em horas úteis.

Releve-se ainda que já existe um prazo definido para 100% de ocorrências – IQSL1 – Prazo médio de reparação de avarias lacete Normal, de 8 horas úteis –, prazo que a ANACOM considera exigente (ainda que seja um valor médio), mas que tem sido cumprido na generalidade pela MEO, de acordo com os dados estatísticos (tendo sido inferior a 8 horas úteis nos três primeiros meses de 2017, ainda que no trimestre anterior o mesmo não tenha ocorrido).

Quanto ao prazo máximo de reparação para 95% dos casos (ISQL2), a figura seguinte mostra que não seria adequado reduzir o mesmo sem que daí pudessem ocorrer encargos adicionais para a MEO, recordando-se que para clientes com requisitos especiais de disponibilidade de serviço foram oportunamente criados os serviços *Premium*.

Figura 9 – Prazo máximo de reparação de avarias na ORALL (28 horas úteis para 95% dos casos) – nível de serviço Normal



Na verdade, é um prazo já exigente, que a MEO não tem conseguido cumprir em vários dos últimos trimestres, ainda que se tenha verificado a referida diminuição do parque de lacetes (e da quantidade de avarias).

Considera-se assim não ser adequado nem proporcional impor, como proposto pela Oni, uma alteração ("redução", por via do aumento das ocorrências para 100%) dos prazos de reparação de avarias.

2.5.4 Disponibilidade

Tendo em conta dados reais observados para os níveis de disponibilidade, a Oni considera viável a seguinte revisão destes níveis de qualidade de serviço:

Disponibilidade dos lacetes (ORALL)	Objetivo atual	Proposta Oni
Normal	99,50%	99,80%
Premium 1	99,90%	99,95%
Premium 2	99,90%	99,95%

O grau de disponibilidade[92] dos lacetes mede a percentagem de horas em que os lacetes estiveram disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de

[92] Um lacete é considerado indisponível durante o período de tempo que decorre entre a receção, na MEO, da comunicação, por parte do beneficiário, de uma avaria imputável à MEO e a sua resolução, sendo descontados os tempos de "pendente de cliente".

horas de serviço do parque médio de lacetes de um determinado tipo, no período em referência, para cada operador.

Atendendo à evolução dos valores de disponibilidade dos lacetes locais para os vários níveis de serviço registados nos últimos trimestres (vide **Figura 10** e **Figura 11**), verifica-se que os mesmos têm sido tendencialmente superiores aos respetivos objetivos – 99,50% para o nível de serviço normal e 99,90% para os níveis *Premium* –, pelo que à partida poder-se-ia justificar uma melhoria dos objetivos definidos para aqueles níveis de serviço.

Figura 10 – Grau de disponibilidade do serviço na ORALL (nível de serviço normal)

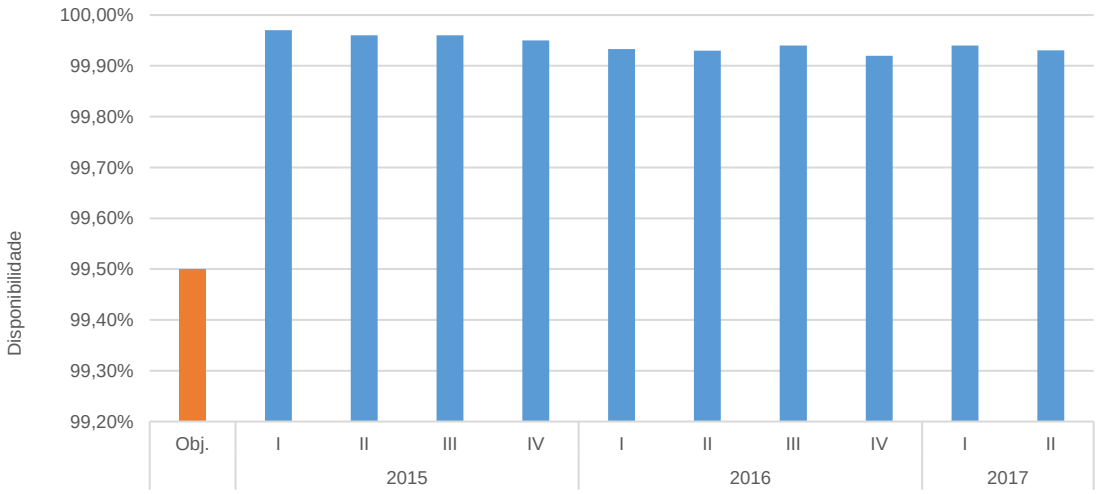
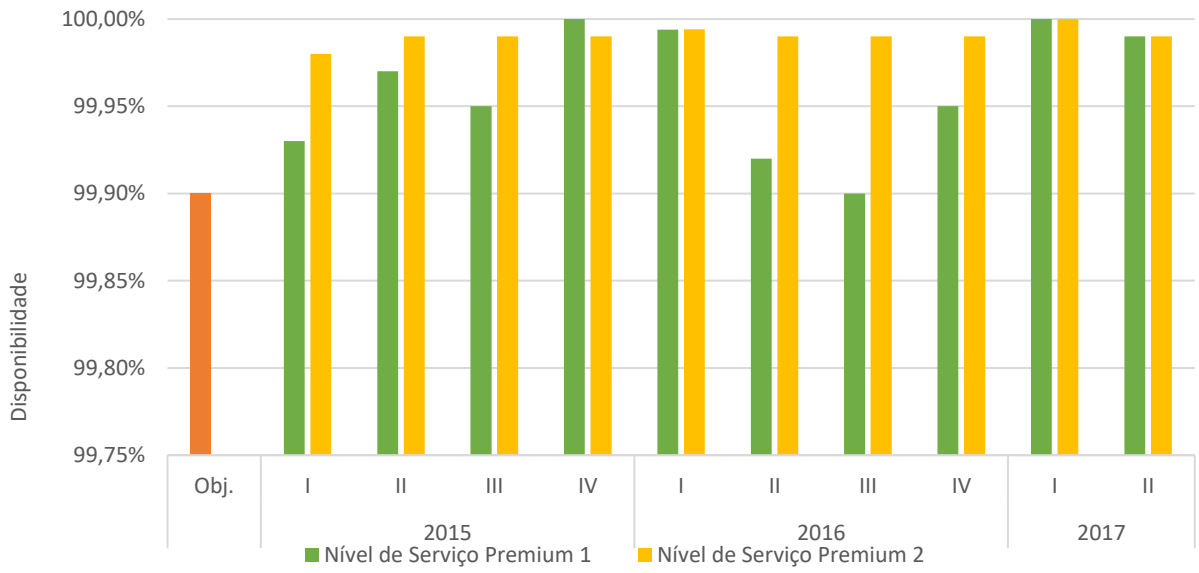


Figura 11 – Grau de disponibilidade do serviço na ORALL (níveis de serviço *Premium 1* e *Premium 2*)



Com efeito, analisando-se a tendência dos níveis de disponibilidade dos lacetes apresentada supra, verifica-se que há margem para torná-los mais exigentes.

Assim, a ANACOM entende acolher, em parte, a proposta da Oni[93], pelo que:

D 24. Deve a MEO definir, para a disponibilidade do serviço, o objetivo de 99,80% para o 'Nível de Serviço Normal' e o objetivo de 99,95% para os níveis de serviço *Premium 1 e Premium 2*.

Esta alteração não impõe à partida custos acrescidos imediatos à MEO e constitui um incentivo para o cumprimento dos níveis de serviço, sendo que o parque de lacetes desagregados ainda é significativo e, como já referido, ainda constitui um serviço relevante para os beneficiários, nomeadamente para a prestação de serviços (de elevada qualidade) a empresas.

A ANACOM realça que o desempenho real da MEO na operacionalização da sua rede de cobre e da ORALL tem-se mantido a um nível muito elevado face aos objetivos de disponibilidade definidos há vários anos, o que é especialmente de se saudar, permitindo melhorar (alinhado) os níveis objetivo nesta oferta e, releve-se, sem que se perspetive qualquer agravamento de custos a suportar pela MEO (nomeadamente por contratação de recursos adicionais). Isto porque, apesar da maior exigência, o desempenho da MEO foi, ainda assim, sempre historicamente superior, i.e., os níveis efetivos da disponibilidade da ORALL foram sempre (bastante) superiores aos níveis objetivo (mais exigentes) agora definidos.

2.5.5 Compensações por incumprimento de níveis de serviço e plano de previsões

A NOS reitera o seu pedido de dissociação total das compensações por incumprimento dos níveis de serviço de reposição ao envio de previsões de procura.

Com efeito, a ORALL é a única oferta que mantém uma indexação (de 25% do valor das compensações) entre as compensações relativas à resolução de avarias e o envio de previsões de instalação, o que a NOS não entende, particularmente atendendo a que estas (previsões) não se referem ao parque instalado, que está estabilizado, sem flutuações minimamente relevantes que impliquem uma revisão periódica dos recursos afetos ao processo de reposição.

No entender da NOS, esta dissociação é também um incentivo para a MEO cumprir os níveis de serviço definidos, revertendo uma tendência que, alegadamente, se verifica hoje e que é demonstrada na tabela seguinte.

[93] A proposta da Oni para a revisão dos níveis de disponibilidade é muito mais exigente, que colocaria os níveis objetivo muito perto dos atuais níveis efetivos.

Tabela 1 – Níveis de serviço ORALL: reposição de serviço (2.º semestre de 2016)

Trim. 3	SLA Normal		*Premium 1*		*Premium 2*	
	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real
Máximo (perc 95)	26 hu	Perc. 90	8 hu	Perc. 25	12 hl	Perc. 67
Médio (100%)	8 hu	13,09	4 hu	23,47	6 hl	16

Trim. 4	SLA Normal		*Premium 1*		*Premium 2*	
	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real
Máximo (95%)	26 hu	Perc. 92	8 hu	Perc. 80	12 hl	Perc. 59
Médio (100%)	8 hu	11,43	4 hu	9,2	6 hl	14,3

Fonte: NOS.

Com efeito, segundo a NOS, durante o 2.º semestre de 2016 verificou-se um incumprimento em toda a linha dos níveis de serviço médios, em particular no caso dos níveis de serviço *Premium*, que chegaram a apresentar valores acima dos níveis de serviço normais, e sistematicamente acima do dobro do valor médio definido. Segundo a NOS, também nos níveis de serviço máximo (para 95% de ocorrências) verificaram-se nos dois trimestres de 2016, e em todos os níveis de serviço, mais de 5% de avarias acima do valor fixado na oferta, chegando a verificar-se incumprimentos em 75% das avarias no caso dos SLA *Premium 1* no 3.º trimestre de 2016.

A ANACOM reconhece que não deve haver qualquer indexação entre o envio pelos beneficiários do plano de procura de (novas) instalações[94] e o pagamento de compensações pela MEO por incumprimento de objetivos de reparação de avarias, as quais têm a ver com o parque de lacetes desagregados e não com futuras instalações.

Assim, a ANACOM entende que

D 25. Deve a MEO alterar a ORALL (nomeadamente o Anexo 13) no sentido de clarificar que o operador beneficiará de 100% do valor das compensações relativas à reparação de avarias, independentemente do envio do plano de previsões de procura para novas instalações.

[94] O Anexo 12 da oferta estabelece que "*Até ao último dia do primeiro trimestre do semestre N, o OOL disponibilizará à MEO um plano de previsão da procura referente aos semestres N+1 e N+2, onde serão indicados, com atribuição de prioridades, nomeadamente, os PA da MEO onde prevê solicitar as ofertas de: - Acesso desagregado ao lacete local, identificando a quantidade de lacetes locais na modalidade de Acesso Completo e de Acesso Partilhado;* (…)"

2.6 Outras matérias

2.6.1 Informação geográfica sobre a área de cobertura da central local

A Oni e a Vodafone propõem que a MEO passe a disponibilizar informação sobre a área geográfica coberta por cada área de central[95], por forma a assegurar ao beneficiário a informação necessária ao correto planeamento do estabelecimento de circuitos alugados, referindo a Oni que esta informação poderá ser prestada nos mesmos termos da alteração prevista no SPD sobre a ORCA e a ORCE[96], i.e., informação de cobertura georreferenciada.

Quanto à disponibilização de informação pela MEO relativamente à sua rede de cobre, a ANACOM entende que esta já é suficientemente detalhada e responde às reais necessidades dos beneficiários.

Com efeito, de acordo com o Anexo 5 da ORALL, "*Um OOL, com pelo menos um pedido de coinstalação confirmado, poderá solicitar à MEO, mediante a prévia assinatura de um termo de confidencialidade, acesso à seguinte informação detalhada:*

i) Lista completa de todos os Pontos de Atendimento (PA) da rede da MEO;

ii) Informação, PA Principal a PA Principal, relativa à numeração associada aos PA Secundários dependentes de um determinado PA Principal da rede da MEO;

iii) N.º de lacetes locais em utilização, n.º de pares no repartidor, n.º de pares em exploração, n.º de linhas de reserva, comprimento mínimo, máximo e médio dos lacetes locais e calibres dos cabos das configurações mais representativas da rede de acesso, por Ponto de Atendimento (PA) (1);

iv) N.º de acessos de banda larga, desagregados por tecnologia e por Ponto de Atendimento (PA).

Um OOL, com pelo menos um pedido de coinstalação confirmado, poderá ainda solicitar à MEO:

i) Informação sobre o número de armários de rua, por Ponto de Atendimento (PA) da rede da MEO (2);

ii) Informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura dos Ponto de Atendimento (PA) da rede da MEO".

[95] Tendo como referência os códigos postais (a 7 dígitos).
[96] Aprovado a 23 de março de 2017.

Assim, a informação georreferenciada sobre as áreas de cobertura das centrais locais é, por solicitação do beneficiário (com pelo menos um pedido de coinstalação confirmado), fornecida pela MEO no âmbito da ORALL, pelo que não se vê necessidade de impor alterações à oferta relativamente à informação disponibilizada pela MEO.

2.6.2 Informação sobre cadastro de lacetes

A Vodafone considera estar em manifesta situação de desvantagem, face à MEO, pelo facto de não lhe ser dado acesso à informação sobre o cadastro de lacetes, o que dificulta severamente a resolução de avarias, sendo fundamental a aplicação efetiva do princípio de equivalência e do princípio da não discriminação (pretendido pelo regulador), que determinaria a possibilidade de acesso a esta informação em igualdade de circunstâncias.

No mesmo sentido, a Vodafone considera igualmente imprescindível que a ORALL passe a prestar informações atempadas e fidedignas sobre os lacetes associados a situações de 'avarias comuns'.

Sobre a disponibilização de informação pela MEO relativamente à sua rede de cobre, conforme referido na secção supra, a ANACOM entende que esta já é suficientemente detalhada e responde às reais necessidades dos beneficiários, num contexto em que se prevê a continuada redução do parque de lacetes desagregados. Acresce que a Vodafone não especifica que tipo de informação sobre o cadastro de lacetes da MEO lhe permitiria facilitar a resolução de avarias.

Relativamente às 'avarias comuns', a ANACOM já reconheceu (ver secção **2.4.6** supra) que a MEO deve melhor especificar os factos/eventos de força maior na ORALL (eventualmente nos comprovativos) e identificar claramente as 'avarias comuns' que decorrem dessa(s) causa(s) de força maior e os lacetes por elas afetados.

2.6.3 Imputação de responsabilidade

Alega ainda a Vodafone que é sistematicamente confrontada com avarias que são classificadas pela MEO como sendo da responsabilidade do beneficiário. No entanto, apura a Vodafone, posteriormente, que tal situação não decorre de a responsabilidade ter sido efetivamente sua, mas sim do facto de a imputação de responsabilidade ter consequências na MEO do ponto de vista económico que tendem a ser evitadas através do mecanismo suprarreferido.

Por forma a evitar esta situação, prejudicial à Vodafone e aos seus clientes, considera este operador que a determinação desta responsabilidade (pela MEO) deverá ser sujeita a critérios mais exigentes de fundamentação para se evitar que tal procedimento (atualmente instituído) sirva como um meio para evitar a prestação de um serviço com maior qualidade. Segundo a Vodafone, esta situação é igualmente aplicável aos procedimentos de avarias e IC, no âmbito dos quais se verifica-se um número excessivo de imputação, pela MEO, da responsabilidade aos beneficiários, "*sendo, portanto, urgente, nestes casos, a reformulação do procedimento de forma a evitar a utilização abusiva destes mecanismos por parte da MEO, à semelhança do que é estabelecido na ORALL para as situações em que a MEO considera que um beneficiário não apresenta um "comportamento aceitável" ao nível da implementação do procedimento de discordâncias, por sistemática e reiteradamente não aceitar os motivos de fecho de participação de avaria e de IC apresentados pela MEO de forma fundamentada*".

Quanto à imputação de responsabilidade por avaria, a Vodafone parece alegar estar a ser prejudicada por uma "*utilização abusiva destes mecanismos por parte da MEO*", resultando num número de imputações que considera excessivo, mas não fundamenta estas alegações, nomeadamente sobre a natureza e o número (relativo e/ou absoluto) de imputações de responsabilidade que a MEO lhe atribui inicialmente e que, posteriormente, se verifica que a responsabilidade afinal seria da própria MEO.

Por outro lado, a Vodafone também não detalha os "*critérios mais exigentes de fundamentação*" para aquele procedimento da MEO que considera instituído "*como um meio para evitar a prestação de um serviço com maior qualidade*" na ORALL. Assim sendo, e na ausência de elementos objetivos sobre a matéria, não se justifica nesta oportunidade uma intervenção da ANACOM.

2.6.4 Apuramento dos indicadores

A Vodafone considera que um eventual arredondamento do número de ocorrências a considerar para a avaliação do cumprimento do respetivo indicador deve ser efetuado segundo as regras internacionais de matemática e não nos termos da ORALL[97].

[97] Segundo a ORALL "*Sempre que um indicador tenha associado um objetivo de desempenho para um conjunto de ocorrências inferior a 100%, o número de ocorrências a considerar para a avaliação do cumprimento do respetivo objetivo resulta da multiplicação da percentagem em causa pelo volume de ocorrências elegível para o efeito, arredondado para o número inteiro inferior, sendo consideradas as melhores ocorrências (ou seja, com prazos inferiores). As restantes ocorrências serão as consideradas para efeitos de avaliação do cumprimento do objetivo definido para 100%*".

A este respeito, há que ter em conta que, para os indicadores com ocorrências inferiores a 100%, são consideradas as melhores ocorrências (e.g. as melhores 95% ocorrências), e que, se se aplicassem as normais regras de arredondamento, em muitos casos – no mesmo exemplo, em torno de 95% – o objetivo passaria a ser efetivamente superior ao determinado. Esta proposta não deve, portanto, ser aceite, por poder implicar em muitos casos um agravamento implícito dos objetivos de qualidade de serviço impostos na ORALL.

2.6.5 Preços

Para a Oni, a evolução dos preços da oferta Rede ADSL PT fez com que o diferencial de preços para a ORALL se reduzisse de tal forma que torna desinteressante esta última. Assim, é opinião da Oni que o valor mensal dos lacetes e o valor de instalação deveriam ser revistos em baixa, alertando que existem clientes (empresariais) que se satisfazem com débitos relativamente baixos e com características técnicas menos avançadas do que os de um acesso empresarial em fibra, permitidos pelas tecnologias ADSL e EFM, mas por um preço mais baixo.

A Oni e a NOS consideram que deverão ser reduzidos (significativamente) os preços associados aos SLA *Premium*, atenta a experiência acumulada na operacionalização da oferta.

A Oni, quando compara os preços da desagregação do lacete com os preços da oferta Rede ADSL PT, pode estar a comparar apenas e estritamente os preços de acesso que, de facto, são comparáveis (nesse estrito âmbito): preço de instalação igual (38 euros) e mensalidade do lacete (8,99 euros) vs. nomeadamente o 'Preço Mensal do Acesso Local com Agregação ATM, Ethernet' (4,75 euros).

Contudo, ao preço do acesso local, no caso (apenas) da Rede ADSL PT, é necessário adicionar o preço do acesso agregado que, por exemplo no caso da agregação Ethernet, implica um custo adicional mensal de (pelo menos) 39,80 euros por Mbps contratado para esse acesso (agregado)[98].

Poderá haver, muito pontualmente, serviços suportados na Rede ADSL PT com menores custos para os operadores (e.g. circuitos de *backup* e/ou com níveis de serviço reduzidos), mas não é certamente esse o caso para os acessos que a Oni quer utilizar para o suporte de serviços a (exigentes) clientes empresariais.

[98] Para uma VLAN estabelecida até ao ponto de acesso regional e para tráfego com menor prioridade – trata-se do valor mais reduzido da oferta.

Conforme referido na análise dos mercados 3a e 3b, por um lado há que assegurar a previsibilidade e a eficiência nos preços grossistas e por outro, há que garantir incentivos adequados para que o investimento por parte do operador dominante e dos operadores alternativos não seja prejudicado. Tudo isto deverá ser realizado e conciliado num contexto de defesa e promoção da concorrência em infraestruturas, entretanto já alcançada.

Na mesma ocasião, a ANACOM referiu ainda que, não previa efetuar alterações no preço em questão durante o período de tempo relevante para a referida análise de mercados, considerando também o princípio da transparência e da previsibilidade regulamentares e a necessidade de garantir a estabilidade sem flutuações significativas dos preços grossistas defendida na Recomendação da Comissão sobre não discriminação.

Relativamente aos serviços de reparação de avarias *Premium* 1 e *Premium* 2, sendo opcionais, e sendo os níveis de serviço *standard* já exigentes, a ANACOM entende que o nível de serviço acrescido, com os correspondentes custos para a MEO, deve ser (adequadamente) remunerado.

3. DELIBERAÇÃO

Tendo em conta a análise efetuada e considerando que:

(a) a MEO encontra-se sujeita, no que diz respeito à oferta de acesso ao lacete local, e em consequência da análise do Mercado 3a, entre outras, às obrigações de:

- acesso e utilização de recursos de rede específicos;
- transparência na publicação de informações, incluindo ofertas de referência;
- não discriminação na oferta de acesso e interligação;
- orientação dos preços para os custos;

(b) na suprarreferida análise de mercado a ANACOM reconheceu que existiam aspectos da oferta grossista regulada da MEO (ORALL) que mereciam uma revisão ou atualização, no sentido de os melhor adaptar aos interesses do mercado, com especial atenção para os procedimentos relacionados com o fornecimento e a reparação de lacetes,

(c) se procedeu à audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta quanto ao sentido provável de decisão sobre as alterações à ORALL,

que decorreu até 25.09.2017, constando os comentários recebidos, a respetiva análise e fundamentação da decisão do "Relatório da consulta pública e audiência prévia sobre alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL)", que faz parte integrante da presente decisão,

o Conselho de Administração da ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas a), b) e h) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das competências previstas na alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º dos mesmos Estatutos e na prossecução dos objetivos e princípios de regulação, em especial o previsto na alínea a) do n.º 1 e no n.º 6, ambos do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE – Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual), e ao abrigo do n.º 3 do artigo 68.º da LCE e em execução das medidas determinadas na sequência da análise do mercado de acesso local grossista num local fixo, delibera o seguinte:

1. Deve a MEO alterar a ORALL no prazo de 30 dias úteis após a notificação da decisão final da ANACOM, tendo em conta o seguinte:

D 1. A MEO pode alterar a ORALL, no sentido de a simplificar e a tornar mais eficiente, eliminando:

D 1.1 As 'modalidades de Sublacete local e Acesso Partilhado' (e de todas as componentes associadas a este serviço, incluindo a coinstalação física em espaço interior), o 'serviço Transporte de Sinal para ligação rádio por Feixe Hertziano' (FH) e o 'serviço de coinstalação de antenas FH' (cabos e módulos).

D 1.2 O procedimento de 'pedido de reanálise via IVR' no procedimento de reparação das avarias.

D 1.3 O envio de listagem com informação detalhada sobre constrangimentos à coinstalação, sendo que em caso de encomendas de novos serviços para PA onde existam constrangimentos, a MEO deve continuar a apresentar ao beneficiário o orçamento, a data prevista para a sua resolução e eventual informação adicional, de acordo com o que já está previsto no ponto 5 do Anexo 6 da ORALL.

D 1.4 Os indicadores relativos a pedidos manuais no procedimento de desagregação do lacete local (com a informação nos relatórios "sem SI ORALL"), bem como os indicadores sem qualquer pedido dos beneficiários[99].

D 2. Quanto ao 'Serviço de Acesso à Informação', deve a MEO garantir que os beneficiários continuam a ter acesso a toda a informação necessária para poderem tomar decisões informadas sobre a utilização (ou não) da ORALL, nomeadamente sobre a cobertura das (e numeração associada às) áreas de central.

D 3. No procedimento de 'deslocalização de lacetes' a MEO deve aplicar os prazos de pré-aviso já previstos e definidos pela ANACOM. Caso a deslocalização ocorra por motivos não imputáveis à MEO e o pré-aviso não seja compatível com os prazos definidos, deve a MEO notificar imediatamente os beneficiários impactados por essa deslocalização, submetendo-lhes em prazo útil uma solução calendarizada de acordo com esse prazo de notificação mais curto.

D 4. A MEO não pode recusar uma morada de um local/PTR indicada pelo beneficiário, quando este associa ao pedido – nomeadamente via email se não for possível a inclusão desta informação nos atuais SI/API – as correspondentes coordenadas geográficas (excluindo-se os casos de incorreta ou não identificação do andar/fração no pedido) e cumpre as regras de preenchimento dos campos estruturados específicos para registar as componentes de morada na API.

D 5. Deve o técnico da MEO no terreno, caso não tenha acesso ao local para concluir o fornecimento (por ausência do cliente, por desencontro ou por não conseguir encontrar a morada), contactar e informar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando, no máximo 15 minutos, até que o beneficiário informe se a situação foi ou não resolvida. Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 da ORALL.

D 6. Deve a MEO proceder à comunicação telefónica no momento em que conclui a desagregação de um lacete não ativo (no prazo máximo de 1 hora). Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 (secção 4) da ORALL.

[99] Concretamente: i) eliminar, nas várias folhas, a referência a Grupo PT Portugal; ii) eliminar, na folha "Parque de acessos", a desagregação por tipo de acesso ('Acesso completo – banda larga', 'Acesso completo – banda estreita' e 'Acesso partilhado'), mantendo a desagregação por PA e por operador beneficiário; iii) eliminar, na folha "Lacetes Ativos", vários indicadores (uns com referência a "sem SI ORALL" e outros sem pedidos); iv) eliminar, na folha "Lacetes não Ativos", vários indicadores (com referência a "sem SI ORALL"); e v) eliminar, na folha "Coinstalação", vários indicadores, sem pedidos.

D 7. Deve a MEO informar o beneficiário, na comunicação da conclusão do processo de instalação de um lacete não ativo, sobre a identificação definitiva e correta do PD e do borne (caso tenha existido alteração na informação prestada inicialmente).

D 8. O prazo de instalação continua a correr até que a informação correta seja transmitida pela MEO ao beneficiário.

D 9. Deve a MEO alterar o Anexo 7 da ORALL no sentido de o beneficiário poder comunicar à MEO, no prazo máximo de 3 dias úteis, uma desagregação incorreta de um lacete não ativo, devendo a MEO concluir esta desagregação nos prazos máximos definidos para o nível *Premium 1,* devendo ser aplicada a respetiva penalidade em caso de incumprimento dos mesmos.

Ao tempo de instalação do lacete não ativo em causa deve acrescer o tempo que decorre entre a participação pelo beneficiário da desagregação incorreta e a notificação pela MEO da resolução dessa situação.

D 10. Deve a MEO alterar a ORALL no sentido em que, caso pretenda introduzir melhorias ou retificar determinado aspecto da API, deve notificar os beneficiários com a maior antecedência possível, no mínimo de 1 mês. Nos casos de alterações substanciais, nomeadamente quando respeitam a alterações que obriguem os beneficiários a alterar os seus SI para manterem o acesso à ORALL, esse pré-aviso deve ser no mínimo de 3 meses. A notificação deve conter o detalhe necessário (incluindo eventuais procedimentos alternativos até à data da implementação das alterações) para evitar perturbações no funcionamento dos serviços no âmbito desta oferta.

D 11. Pode a MEO introduzir um valor de 3,5 euros, aplicável a cada participação de avaria/pedido de IC que não seja colocada(o) através da API de reposição de avarias ORALL e para 95% das ocorrências reportadas pelo beneficiário, excluindo-se as participações efetuadas manualmente por motivos imputáveis à MEO (e.g. problemas pontuais/instabilidade na própria API).

D 12. Deve a MEO remeter (mensalmente) um ficheiro com as avarias abertas manualmente com o detalhe necessário, devendo incluir estas avarias para efeitos de SLA e eventuais compensações por incumprimento.

D 13. Deve a MEO remunerar o beneficiário pelo ‘preço de avaria indevida’ e devolver qualquer valor eventualmente cobrado a título de intervenção por participação indevida

de avaria, nos casos em que informe que a avaria é indevida e posteriormente se comprove que a avaria em causa existe e é mesmo da responsabilidade da MEO.

D 14. A MEO não deve cobrar o valor por 'avaria indevida' quando a reparação da avaria seja iniciada, ou o seu resultado notificado ao beneficiário, após o prazo máximo de reparação definido.

D 15. Deve a MEO comunicar ao beneficiário, com a máxima antecedência possível (no mínimo, de 1 hora), a deslocação de um técnico ao local para a reparação de uma avaria.

D 16. Caso o técnico da MEO no terreno não tenha acesso ao local para a reparação de avaria (nomeadamente por ausência do cliente), deve contactar imediatamente o beneficiário do facto, aguardando, no máximo 15 minutos, até que o beneficiário informe se a situação foi ou não resolvida. Este procedimento deve estar previsto no Anexo 7 da ORALL.

D 17. Deve a MEO melhor especificar e detalhar os factos/eventos de força maior na ORALL (nomeadamente através dos comprovativos a remeter aos beneficiários) e identificar quando possível os lacetes desagregados afetados por 'avarias comuns' que decorrem dessa(s) causa(s) de força maior.

D 18. Deve a MEO remeter os comprovativos das avarias classificadas com motivo de força maior logo que os obtenha, antes da data de avaliação dos indicadores de qualidade de serviço e respetivas compensações.

D 19. Não pode a MEO recusar um pedido de reanálise/redistribuição da reparação de uma avaria/agendamento de IC (apenas) com a fundamentação de que o fecho formal da avaria não teria sido realizado nos seus sistemas.

D 20. Deve a MEO suprimir a condição temporal (antecedência máxima de 4 horas úteis, estabelecida na secção 7.4.7 do Anexo 12) para a recuperação dos custos do beneficiário, nos casos em que a IC tenha sido fechada pela MEO ou tenha sido reagendada por falta de comparência do técnico da MEO.

D 21. Deve a MEO notificar os beneficiários da ORALL sobre as intervenções planeadas/programadas e que tenham impacto nos serviços prestados, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, designadamente assim que

sejam agendadas (i.e. programadas) pela própria, admitindo-se como razoável para esse efeito, um pré-aviso de 5 dias úteis de antecedência relativamente à data da intervenção.

D 22. Deve ser reduzido o 'Prazo de resposta: verificação de dados do cliente, elegibilidade do lacete não ativo e agendamento com SI ORALL (sem necessidade de orçamento)' para 2 dias úteis.

D 23. Deve ser reduzido o 'Prazo de fornecimento do lacete não ativo com necessidade de instalação de material (sem testes)' para 15 dias úteis.

D 24. Deve a MEO definir, para a disponibilidade do serviço, o objetivo de 99,80% para o 'Nível de Serviço Normal' e o objetivo de 99,95% para os níveis de serviço *Premium 1 e Premium 2.*

D 25. Deve a MEO alterar a ORALL (nomeadamente o Anexo 13) no sentido de clarificar que o operador beneficiará de 100% do valor das compensações relativas à reparação de avarias, independentemente do envio do plano de previsões de procura para novas instalações.

2. Submeter o projeto de medida ao procedimento específico de consulta à Comissão Europeia, ao BEREC e às Autoridades Reguladoras Nacionais dos outros Estados-Membros, previsto no n.º 1 do artigo 57.º da LCE.