

**RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA RELATIVO AO SENTIDO PROVÁVEL DE
DECISÃO SOBRE A PUBLICAÇÃO DOS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA QUALIDADE
DE SERVIÇO DA OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO A POSTES (ORAP)**

1. Enquadramento.....	2
2. Comentários gerais	2
3. Comentários específicos	5
3.1. Indicadores de procura – quantidades na ORAP	5
3.2. Indicadores de qualidade de serviço da ORAP	8
3.3. Propostas que extravasam o âmbito do SPD	11
4. Conclusão.....	14

1. Enquadramento

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 9 de outubro de 2014, o sentido provável de decisão (SPD) relativo à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da oferta de referência de acesso a postes (ORAP).

Este SPD foi submetido à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, tendo sido fixando o prazo máximo de 20 dias úteis para que os interessados, querendo, se pronunciassem por escrito.

Em resposta foram recebidos, dentro do prazo fixado, os comentários da PT Comunicações, S.A. (PTC)¹, da NOS Comunicações, S.A. (NOS)², e da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)³.

Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

O presente relatório constitui parte integrante da decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da ORAP.

2. Comentários gerais

No SPD em análise foram submetidos a audiência prévia dos interessados os seguintes pontos decisoriais, a saber:

1. São aplicáveis à ORAP as obrigações de informação previstas na deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 relativa à publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas;
2. Para efeitos do disposto no número anterior, é aditado ao Apêndice 2 da deliberação de 11 de março de 2009, a informação explicitada no anexo à presente deliberação;
3. A primeira informação relativa à ORAP deve ser a relativa ao quarto trimestre de 2014, devendo ser publicada pela PT Comunicações, S.A. até ao final de janeiro de 2015.

A PTC reconhece que atualmente não disponibiliza ao ICP-ANACOM informações de procura ou de desempenho relativos à qualidade de serviço da ORAP porque esta oferta foi publicada posteriormente à deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 que estabeleceu as obrigações de publicação a que obedecem as demais ofertas grossistas. Assim, a PTC compreende a pertinência de virem a ser aplicadas à ORAP as obrigações

¹ Mensagem de correio eletrónico da PTC, de 11 de novembro de 2014

² Mensagem de correio eletrónico da NOS, de 11 de novembro de 2014.

³ Carta da Vodafone, de 11 de novembro de 2014.

de publicação de informação que em matéria dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas se aplicam às demais ofertas reguladas.

A PTC referiu ainda que o ICP-ANACOM não teria tido em devida conta que a ORAP e a ORAC são ofertas com características diferentes, às quais se aplicariam processos de fornecimento, parâmetros de qualidade de serviço e indicadores distintos, em cada caso adaptados à oferta em causa, pelo que considera indispensável que o ICP-ANACOM adapte as obrigações que pretende impor à PTC de forma a torná-las coerentes com a ORAP. Nesse sentido a PTC aludiu às seguintes correções específicas:

- a) O objetivo do PQS2 da ORAP está definido em dias úteis e não em dias consecutivos.
- b) Os objetivos dos PQS3 e PQS4 da ORAP estão definidos em horas úteis e não em horas consecutivas.
- c) O nível de serviço PQS3 refere-se a intervenções “programadas” e não a intervenções “não urgentes”.
- d) O nível de serviço PQS4 refere-se a intervenções “não programadas” e não a intervenções “urgentes”.

Finalmente a PTC considera desproporcional a obrigação de a disponibilização de informação sobre a ORAP abranger o 4.º trimestre de 2014, quando, por um lado, se desconhecem os termos e a data de aprovação da decisão final e, por outro, se prevê a necessidade de desenvolvimentos de SI e de adaptação de processos internos de recolha de informação, pelo que propõe que o primeiro trimestre abrangido pela deliberação seja o trimestre N+2, sendo N o trimestre em que ocorre a aprovação da deliberação.

A NOS saudou a iniciativa de o ICP-ANACOM alargar à ORAP a obrigação de publicação de indicadores de níveis de desempenho, a qual vem colmatar uma lacuna importante nesta oferta e constitui um movimento no sentido da promoção da transparência e não discriminação que a ela subjazem. Segundo a NOS, a informação segue, em termos de estrutura, o que é publicado no âmbito da ORAC, com a desagregação dos indicadores a seguir a listagem de parâmetros de qualidade de serviço dispostos na oferta. Contudo, a NOS entende que a informação nos moldes em que se encontra apresentada, quer na ORAP, quer na ORAC, tem utilidade muito limitada e cumpre de forma deficiente o seu objetivo de medida de cumprimento da obrigação de não discriminação, propondo que se complemente essa informação com outras métricas a recolher.

A Vodafone reconheceu a importância do SPD na medida em que amplia à ORAP a aplicação das obrigações de informação (publicação) previstas na deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009, sendo que tal constitui uma forma de escrutinar o cumprimento dos princípios da não discriminação e da transparência impostos no âmbito de cada oferta grossista e contribui para elevar o desempenho qualitativo dos operadores no fornecimento dos serviços, o que se repercute no funcionamento do mercado e numa prossecução adequada dos interesses dos consumidores.

A Vodafone referiu ainda que seria importante ter em conta que existem especificidades próprias em cada uma das ofertas grossistas que não devem ser desconsideradas, sendo que no contexto da deliberação de 11 de março de 2009 foram disponibilizados formulários próprios para cada uma das ofertas grossistas. Assim, a Vodafone considera que no SPD se deve ir além da mera extensão da aplicação da deliberação de 11 de março de 2009, sendo importante considerar as necessidades próprias que a ORAP visa atender.

Entendimento do ICP-ANACOM

Regista-se o reconhecimento pela PTC e pelos beneficiários da ORAP (NOS e Vodafone) da pertinência e necessidade de serem disponibilizadas ao ICP-ANACOM, tal como são atualmente disponibilizadas relativamente às outras ofertas grossistas, informações referentes à ORAP.

Assim, reitera-se que a disponibilização ao ICP-ANACOM da informação sobre indicadores de procura e de desempenho na qualidade de serviço da ORAP é importante, sem prejuízo de se reconhecer também que a própria PTC já fornece a cada um dos seus clientes grossistas relatórios de desempenho de qualidade de serviço no âmbito da ORAP.

Reconhecem-se as diferenças atualmente existentes entre a ORAP e a ORAC em especial ao nível dos objetivos dos indicadores e respetivos níveis de ocorrência, pelo que o ICP-ANACOM na decisão final irá corrigir os lapsos identificados na informação específica presente no SPD. De facto, no SPD de 9 de outubro de 2014 que estendeu à ORAP a aplicação da deliberação de 11 de março de 2009 sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade das ofertas grossistas, foi utilizado como base o Apêndice presente nessa deliberação referente à ORAC e não se atendeu totalmente, como se deveria, ao definido na própria ORAP.

Por outro lado, face à necessidade aludida pela PTC de adaptação de processos internos para recolha de informação a publicar, entende-se que aquela empresa deverá proceder durante o 2.º trimestre de 2015 à recolha da informação necessária sobre a ORAP, de molde a publicá-la até ao final de julho de 2015.

Sobre a limitação, referida pela NOS, da utilidade da informação apresentada (entenda-se publicada) sobre os indicadores da ORAC e da ORAP, entende-se que tal está subjacente à própria definição dos indicadores, dos objetivos e dos níveis de ocorrência em ambas aquelas ofertas grossistas, sendo que a eventual re(definição) de quaisquer um destes itens extravasa o âmbito da presente deliberação. Sem prejuízo, tal será equacionado em futura deliberação sobre alterações às ofertas grossistas da PTC tendo também em consideração contributos entretanto recebidos das beneficiárias.

Quanto ao ICP-ANACOM “*ir mais além do que a mera extensão da deliberação de 11 de março de 2009*” tal como requerido pela Vodafone, entende o ICP-ANACOM que, sendo a presente decisão relativa à publicação dos indicadores da ORAP, não será esta a sede adequada para proceder à revisão sugerida.

Em conclusão, corrigem-se no anexo da decisão final os lapsos atrás referidos e altera-se o ponto decisional 3 nos seguintes termos: “A primeira informação relativa à ORAP deve ser a relativa ao segundo trimestre de 2015, devendo ser publicada pela PT Comunicações, S.A. até ao final de julho de 2015”.

3. Comentários específicos

3.1. Indicadores de procura – quantidades na ORAP

3.1.1 Número de respostas a pedidos de informação

Não houve comentários específicos quanto à disponibilização de informação sobre o número de respostas a pedidos de informação.

3.1.2 Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade (incluindo o número de respostas negativas)

A PTC refere não ter comentários quanto à disponibilização de informação sobre o número total de pedidos de análise de viabilidade. Contudo, relativamente à identificação do número de respostas negativas (a pedidos de análise de viabilidade), refere que não dispõe de nenhum campo para o efeito nas tabelas de aplicações para tratamento da informação da ORAP, pelo que a disponibilização de tal informação requer desenvolvimentos de SI.

A Vodafone considera que o SPD deve conter (na sua tabela anexa), informação sobre o número de respostas incorretas a pedidos de análise de viabilidade, o que permitiria aferir:

- (i) o nível de cumprimento da ORAP neste aspeto específico, o qual estaria sujeito a procedimentos e prazos próprios, incluindo penalidades;
- (ii) o cumprimento em termos comparativos perante os demais operadores, incluindo as empresas do Grupo PT.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que, tal como previsto no SPD, se deve manter a obrigação de disponibilização de informação sobre o número de respostas da PTC a pedidos de análise de viabilidade (incluindo o número de respostas negativas) remetidos pelas beneficiárias da ORAP, ainda que tal implique alguns desenvolvimentos de SI.

Já sobre a publicação do número de respostas incorretas (da PTC) a pedidos de análise de viabilidade, dado que esse indicador não está atualmente previsto na ORAP, o ICP-ANACOM entende que não fará sentido publicá-lo. Releva-se que não estando esse indicador previsto na ORAP, um eventual incumprimento que lhe esteja associado também não se encontra sujeito a compensações por incumprimento, ao contrário do referido pela Vodafone.

Em todo o caso, entende-se que se poderá justificar que, no âmbito da ORAP (tal como é efetuado na ORAC), a PTC contabilize para efeitos de aplicação de compensações por

incumprimento, as respostas incorretas a pedidos de análise de viabilidade, sendo matéria a analisar em futura decisão do ICP-ANACOM sobre alterações às ofertas grossistas da PTC, tendo em conta contributos já recebidos das beneficiárias (incluindo a Vodafone). De facto, na ORAC está prevista a aplicação de uma compensação por incumprimento à PTC nas situações em que a resposta da PTC a um pedido de análise de viabilidade esteja incorreta ou que, em resultado do serviço de informação sobre ocupação de condutas decorra uma informação incorreta, e que a responsabilidade deste facto seja exclusivamente imputável à PTC.

3.1.3 Número de respostas a pedidos de instalação

A PTC considera que os pedidos de instalação têm que ser precedidos de pedidos de análise de viabilidade com resposta positiva, não existindo o conceito de resposta negativa a um pedido de instalação no âmbito da ORAP, pelo que não seria coerente, no âmbito desta oferta, proceder à identificação do número de respostas negativas a pedidos de instalação.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que, tal como previsto no SPD, se deve manter a obrigação de disponibilização de informação sobre o número de respostas da PTC a pedidos de instalação remetidos pelas beneficiárias da ORAP.

Relativamente às respostas negativas da PTC a pedidos de acesso e instalação submetidos pelas beneficiárias da ORAP, tal como referido pela PTC e previsto na oferta, o pedido de acesso e instalação deverá ser igual ao pedido de análise de viabilidade viável que lhe deu origem e tem de corresponder a um único formulário.

Assim, pelas razões supra considera-se que uma eventual resposta negativa da PTC a um pedido de acesso e instalação estará relacionada com alterações indevidas introduzidas nesse pedido face ao pedido de análise de viabilidade que o precedeu, ou com eventuais erros na formulação do pedido (e.g. campos não preenchidos ou preenchidos incorretamente), sendo ambos os motivos à partida imputáveis exclusivamente ao beneficiário da ORAP e não à PTC.

Neste contexto, entende-se desnecessária a recolha e disponibilização de informação sobre o número de respostas negativas a pedidos de acesso e instalação. Sem prejuízo, o ICP-ANACOM poderá rever esta posição na sequência da identificação e reporte de eventuais problemas relacionados com esta matéria.

3.1.4 Número de acompanhamentos realizados (de instalações e de intervenções)

A PTC refere não ter comentários quanto à disponibilização de informação sobre o número de acompanhamentos realizados de intervenções.

Já quanto à disponibilização de informação relativa a acompanhamentos realizados de instalações, a PTC referiu que tal carece de desenvolvimento de SI.

Entendimento do ICP-ANACOM

Sem prejuízo de no caso específico do acompanhamento de instalações a PTC ter de efetuar alguns desenvolvimentos de SI para proceder à respetiva contabilização, o ICP-ANACOM entende que, tal como previsto no SPD, se deve manter a obrigação de disponibilização de informação sobre o número de acompanhamentos pela PTC de instalações e de intervenções realizadas pelas beneficiárias da ORAP.

3.1.5 Número de postes utilizados pelas beneficiárias da ORAP

A PTC referiu que o número de postes utilizados pelas beneficiárias não seria o indicador relevante, mas sim o número de ocupações de uma fixação por um cabo em poste para cada beneficiária dado que tal consta dos formulários de pedido de instalação da ORAP (e do preçário).

A PTC referiu adicionalmente que não seria viável apurar o número de postes utilizados por cada uma das beneficiárias porque, nos diversos pedidos de utilização, a referência dos postes a utilizar não permitiria excluir uma eventual duplicação de utilização de um mesmo poste por questões relacionadas com o próprio projeto de instalação da beneficiária da ORAP, pelo que propõe que o indicador previsto no SPD seja substituído pelo número de ocupações de uma fixação por um cabo em poste para cada beneficiária.

Entendimento do ICP-ANACOM

Regista-se o referido pela PTC sobre uma eventual duplicação de utilização de um mesmo poste por uma beneficiária, o que tornaria a contabilização do número total de postes difícil senão impossibilitada.

Assim, atendendo a que no âmbito da ORAP é faturado a cada beneficiária um preço mensal de ocupação de uma fixação por um cabo em poste, entende-se que a PTC necessariamente disporá de informação desagregada por beneficiária sobre o número total de fixações por cabo em poste, sendo esta a informação que deverá passar a ser disponibilizada trimestralmente pela PTC, **alterando-se na decisão final o anexo em conformidade.**

3.1.6 Outras questões relativas à disponibilização de informação sobre quantidades na ORAP

Segundo a NOS, o SPD prevê que, à semelhança da ORAC, a informação desagregada sobre quantidades (de respostas a pedidos e de acompanhamentos, entre outras) apenas deve ser remetida ao ICP-ANACOM, pelo que - para efeitos de comparabilidade entre os indicadores publicados e a informação utilizada na relação comercial entre a PTC e as beneficiárias, designadamente para efeitos do cálculo de compensações - a NOS

considera que a disponibilização deverá, em ambas as ofertas, ser alargada às beneficiárias, no que toca às estatísticas da sua atividade individual, incluindo os dados que respeitam especificamente a pedidos com respostas negativas.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM não está a alterar os princípios definidos na deliberação de 11 de março de 2009, pretendendo com o SPD em análise aplicar esses princípios também à ORAP.

Nessa deliberação o ICP-ANACOM referiu que os beneficiários de cada oferta deverão ter acesso a toda a informação relativa aos indicadores de qualidade dos serviços grossistas a si prestados, devendo também ser possível verificar se a qualidade dos serviços grossistas a si prestados cumpre com os objetivos fixados nas ofertas.

3.2. Indicadores de qualidade de serviço da ORAP

Além das correções já referidas nos comentários genéricos, não houve comentários específicos quanto à publicação dos prazos para:

- a) Resposta a pedido de informação sobre postes.
- b) Resposta a um pedido de análise de viabilidade.
- c) Agendar acompanhamento nas intervenções programadas.
- d) Agendar acompanhamento nas intervenções não programadas.

3.2.1 Grau de disponibilidade

Segundo a PTC, na ORAP não está definido nenhum parâmetro de qualidade de serviço associado a grau de disponibilidade, não se aplicando este parâmetro a qualquer serviço no âmbito desta oferta. Como tal, a PTC não concorda com a inclusão da coluna para “grau de disponibilidade” na tabela de indicadores de qualidade de serviço anexa ao SPD.

Também a NOS considera que, atendendo a que não existe nenhum indicador associado a disponibilidade de serviço, não há motivos para a inclusão de uma coluna com esta métrica, pelo que propõe a sua supressão.

Entendimento do ICP-ANACOM

A informação sobre o grau de disponibilidade que o ICP-ANACOM pretendia ver publicada (tabela anexa ao SPD) refere-se ao grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento na ORAP, a qual permitiria avaliar sobre o cumprimento (ou não) do acompanhamento pela PTC nas datas agendadas. Releva-se que o serviço de acompanhamento pela PTC está previsto na ORAP assim como na ORAC, sendo que

nesta última oferta já são publicadas trimestralmente pela PTC informações sobre o grau de disponibilidade daquele serviço⁴.

Contudo, não tendo o ICP-ANACOM indicação específica de que no contexto da ORAP existirão, por parte da PTC, não acompanhamentos que impeçam de alguma forma a instalação de cabos por parte das beneficiárias em postes da PTC, entende-se não se justificar de momento a publicação dessa informação. Sem prejuízo, na sequência de eventual conhecimento por parte desta Autoridade daquele tipo de situações indesejáveis, esta Autoridade ponderará rever este entendimento em futura decisão de alterações às ofertas grossistas (onde se inclui a ORAP).

3.2.2 Tempo médio e tempo máximo

Segundo a PTC, os parâmetros de qualidade de serviço no âmbito da ORAP estão definidos para 90% das ocorrências, tal como observado nas colunas “*ocorrência*” e “*ocorrências*”, da tabela anexa ao SPD (e na ORAP), pelo que não compreende a inclusão de uma coluna definida como “*tempo máximo para 100% das ocorrências*”, o que lhe suscitaria dúvidas sobre o parâmetro a considerar. Assim, a PTC considera, em conformidade com a ORAP, que os valores de cada PQS a disponibilizar deverão ser referentes ao percentil 90, devendo como tal, apenas ser considerado, na tabela de indicadores de qualidade de serviço, o parâmetro “*tempo máximo*” (referido a 90% das ocorrências).

Para a NOS não é claro se o tempo máximo que é solicitado na coluna “*tempo máximo para 100% das ocorrências*” se refere ao percentil 90 das ocorrências (ou seja, o tempo máximo para o universo de ocorrências considerado em cada indicador), ou se diz respeito ao tempo máximo registado durante aquele mês, para todas as ocorrências registadas nesse período. Assim, como medida de transparência, a NOS considera que ambas as interpretações deveriam ser incluídas, sendo no primeiro caso avaliado o desempenho da PTC no limite superior do PQS e no segundo caso ilustrado o tempo máximo que pode atingir o desempenho da PTC, informação que é útil para suporte à avaliação da adequabilidade de níveis de serviços para 90% das ocorrências.

Entendimento do ICP-ANACOM

Ao contrário da ORAC onde os níveis de ocorrências dos indicadores são todos definidos para 100% dos casos, na ORAP os níveis de ocorrência dos indicadores são apenas definidos para 90% dos casos.

Assim, em linha com os indicadores de desempenho referentes a outras ofertas grossistas que não estão definidos para 100% dos casos (e.g. ORALL), torna-se necessário que também na ORAP, a informação sobre os tempos médios seja recolhida para 100% dos casos, enquanto a informação sobre os tempos máximos seja recolhida para 90% dos

⁴ Designadamente informação sobre o seguinte fator: número de acompanhamentos efetuados nas datas que a PTC se comprometeu / número total de acompanhamentos efetuados.

casos, o que permite de algum modo avaliar sobre o desempenho da PTC para a totalidade das ocorrências (ainda que não haja objetivo definido para os 100% dos casos) **alterando-se o anexo na decisão final por forma a clarificar esta matéria.**

3.2.3 Segmentação da informação (OPS excluindo Grupo PT, Grupo PT, todas as beneficiárias)

A Vodafone referiu que considerando as similitudes entre a ORAC e a ORAP que justificam uma tendencial harmonização de procedimentos e de prazos entre ambas as ofertas, seria essencial que o formulário de informação da ORAP segmentasse a informação nos mesmos moldes que se verifica com a ORAC, segregando a informação atinente a cada um dos operadores beneficiários (com exclusão das empresas do Grupo PT) bem como a informação relativa às empresas do Grupo PT e ainda a informação relativa a todos os operadores.

Segundo a Vodafone, tal estrutura e segmentação de informação permite não só verificar os níveis de desempenho da ORAP como possibilita o escrutínio sobre a observância do princípio da não discriminação ao permitir uma aferição comparada do nível de desempenho perante as empresas do Grupo PT e cada entidade beneficiária.

Entendimento do ICP-ANACOM

Esta matéria está especificada na deliberação de 11 de março de 2009, onde se referiu que *“os beneficiários das ofertas devem ter acesso a informação que lhes permita avaliar o nível de qualidade dos serviços grossistas a si prestados pela PTC face à qualidade dos serviços prestados à globalidade dos outros OPS e às empresas do Grupo PT ou departamentos internos da PTC”*.

3.2.4 Outras métricas a recolher

A NOS considera que a medição, exclusivamente, do tempo médio e do tempo máximo das ocorrências, é manifestamente insuficiente para avaliar o desempenho da PTC, em particular no que respeita ao cumprimento das suas obrigações de transparência e não discriminação. Com efeito, segundo a NOS, estas métricas não permitem avaliar e analisar a dimensão do incumprimento do PQS e a comparabilidade entre o desempenho da PTC com as beneficiárias e o fornecimento interno. Alguns exemplos:

- a) Tempos médios abaixo do limite máximo do PQS e um tempo máximo não exageradamente elevado, podem esconder um conjunto elevado de incumprimentos concentrados ligeiramente acima do limite máximo.
- b) Tempos máximos iguais para beneficiárias e fornecimento interno podem mascarar um número elevado de ocorrências fora do SLA para beneficiárias e muito baixo para o fornecimento interno.

Assim, a NOS considera que no sentido de mitigar estas limitações, deveria ser recolhido um conjunto adicional de métricas, sem que tal implique complexidade acrescida, nomeadamente:

- a) Percentagem de pedidos acima do limite máximo do PQS, para o universo de ocorrências considerado (90%) - Este indicador permitiria aferir a dimensão do incumprimento no universo de ocorrências do PQS.
- b) Tempo médio das ocorrências acima do limite máximo do PQS, para o universo de ocorrências considerado (90%) - Acompanhada do indicador anterior, a análise do PQS, com base neste indicador, permitiria ainda dar visibilidade sobre a gravidade do incumprimento e o distanciamento do incumprimento face ao limite máximo do PQS.
- c) Tempo médio das ocorrências para os 10% de ocorrências com prazos mais longos – Este indicador permitiria aferir se existe não discriminação entre o fornecimento interno da PTC e as beneficiárias, nas situações de atrasos mais críticos, e aferir sobre a eventual necessidade de alargamento do respetivo PQS ao universo de ocorrências do respetivo período de análise.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM reconhece que atendendo ao facto de na ORAP os objetivos dos indicadores de qualidade de serviço estarem definidos para 90% das ocorrências, a aferição de um tempo médio (para 100% dos casos) e de um tempo máximo para 90% dos casos poderá não ser suficiente para aquilatar toda a dimensão do desempenho da PTC.

Em todo o caso, entende-se que a disponibilização dessas informações, não sendo a ideal, permite avaliar com alguma razoabilidade o nível de cumprimento dos prazos.

Acresce que, como já referido, o ICP-ANACOM não está a alterar os princípios definidos na deliberação de 11 de março de 2009, pretendendo com o SPD aplicar esses princípios também à ORAP.

Neste sentido, entende-se que uma eventual alteração, quer dos indicadores, quer do nível das ocorrências na ORAP (bem como noutras ofertas), terá de ser equacionada no contexto de uma deliberação mais abrangente do ICP-ANACOM sobre alterações às ofertas grossistas da PTC.

3.2.5 Informação de suporte ao cálculo dos PQS e universo de ocorrências

A NOS considera que, para efeitos de promoção da transparência, a PTC deverá disponibilizar, a cada beneficiária, a listagem individual de todas as ocorrências consideradas para o cálculo mensal de cada PQS, por forma a assegurar a comparabilidade com as análises internas de cada operador.

A NOS referiu ainda que na tabela anexa ao SPD são incluídas as percentagens de ocorrências a incluir em cada um dos indicadores. Ao contrário da ORAC, que se aplicam

à totalidade das ocorrências, os indicadores incluídos respeitam a 90% das ocorrências, pelo que, para expurgar ambiguidades de interpretação, a NOS defende que seria relevante identificar, através de definição, quais as ocorrências a incluir – que serão, nos casos em apreço, as 90% de ocorrências com prazo mais curto, em conformidade com os PQS definidos na oferta.

Entendimento do ICP-ANACOM

Conforme atrás referido, o ICP-ANACOM não está a alterar os princípios definidos na deliberação de 11 de março de 2009, pretendendo com o SPD aplicar esses princípios também à ORAP.

Sobre as alegadas ambiguidades de interpretação referidas pela NOS relativamente aos níveis de ocorrência de recolha dos indicadores, esclarece-se que a recolha de informação é para as 90% de ocorrências com prazo mais curto, em conformidade com os PQS definidos na oferta, como aliás acontece com a informação recolhida no âmbito de outras ofertas cujos indicadores não estão definidos para 100% dos casos.

3.3. Propostas que extravasam o âmbito do SPD

3.3.1 Necessidade de uma ferramenta semelhante à *Extranet* da ORAC

A Vodafone considera que a ORAP caracteriza-se por uma certa desatualização e consequente desadequação de algumas das regras estabelecidas, quer ao nível dos meios utilizados e da informação disponibilizada, quer ao nível de alguns procedimentos, sendo imperiosa a sua revisão, tal como requerido pela Vodafone em carta remetida ao ICP-ANACOM em 15.09.2014. Acresce, segundo a Vodafone, que não existe ao nível da ORAP um serviço de informação semelhante à *Extranet* da ORAC, defendendo que essa implementação contribuiria de forma significativa e substancial para ultrapassar diversos constrangimentos que os termos atuais da ORAP suscitam, nomeadamente, ao nível do acesso e recolha de informação relevante, bem como ao nível da gestão de procedimentos e aplicação rigorosa dos termos da oferta.

3.3.2 Criação de interface (API) específico para formalizar, registar e gerir interações com a PTC

A Vodafone considera que a eventual criação, no âmbito da ORAP, de um interface (API) específico para formalizar, registar e gerir interações entre PTC e as beneficiárias contribuirá de forma significativa para obter uma consistência da informação publicada e a padronização de procedimentos, gerando benefícios em termos de celeridade, segurança e certeza jurídicas.

A Vodafone considera assim que, tal como nos casos da ORALL e da ORAC, a criação da referida API na ORAP permitiria formalizar pedidos e verificar o seu estado, bem como gerir os incidentes do processo de forma mais célere, mais segura e, conseqüentemente, mais eficiente e benéfica para o desenvolvimento da competitividade do sector, tratando-se de

uma ferramenta fundamental para assegurar coerência, certeza e segurança jurídicas no processamento dos diversos pedidos formalizados no âmbito da ORAP, nomeadamente, ao nível do registo de diligências e da contagem de prazos que se repercutirão na verificação adequada dos níveis de qualidade de serviço e numa maior transparência na aplicação das compensações que possam ser aplicáveis.

3.3.3 Atualização da informação disponibilizada pela PTC

A Vodafone salientou que a informação a divulgar deve ser precisa e atualizada. Considera, porém, que a experiência vivida ao longo dos últimos anos demonstra que, ao nível da ORAP, tal nem sempre se verifica, uma vez que os registos informativos que a PTC disponibiliza no âmbito da ORAP para efeitos de análise de viabilidade e de acesso e instalação não estão atualizados, sendo frequentes os casos em que tendo sido fornecida informação pela PTC à Vodafone (após pedido desta), a mesma é substancialmente distinta (desatualizada), da que a Vodafone verifica no terreno.

Segundo a Vodafone, tal implica que seja a própria Vodafone a atualizar a informação para a PTC, o que evidencia, por um lado, a imprecisão da informação que é disponibilizada às beneficiárias e, por outro, reflete uma consequência inevitável do desajustamento dos atuais prazos consagrados na ORAP face às necessidades dos operadores. Para a Vodafone, tais exemplos de imprecisão da informação disponibilizada pela PTC geram dúvidas acerca do rigor da informação (sobre os indicadores) a divulgar publicamente, pelo que a Vodafone considera essencial que, para além da obrigação de publicação de informação ao nível da ORAP, o ICP-ANACOM pugne pela atualização da informação a disponibilizar.

Entendimento do ICP-ANACOM

No tocante à informação disponibilizada pela PTC, no âmbito da ORAP, nas respostas a pedidos de análise de viabilidade e a pedidos de acesso e instalação submetidos pelas beneficiárias, o ICP-ANACOM entende que a mesma deve ser o mais atual e fidedigna possível, não sendo aceitáveis as situações aludidas pela Vodafone.

Sem prejuízo, eventuais erros na informação prestada pela PTC às beneficiárias serão matéria a analisar em futura decisão do ICP-ANACOM sobre alterações às ofertas grossistas da PTC. Releva-se que na ORAC está prevista a aplicação de uma compensação à PTC nas situações em que a resposta da PTC a um pedido de análise de viabilidade esteja incorreta ou que, em resultado do serviço de informação sobre ocupação de condutas decorra uma informação incorreta, e que a responsabilidade deste facto seja exclusivamente imputável à PTC.

Em todo o caso, na ORAP não sendo disponibilizada uma base de dados sobre postes (ou traçado aéreo) da PTC, o ICP-ANACOM ponderará a realização de ações de fiscalização visando aferir da correção da informação disponibilizada pela PTC às beneficiárias, nomeadamente através das plantas de traçado aéreo fornecidas pela PTC. Releva-se que,

por exemplo, no âmbito da ORAC, o ICP-ANACOM já realiza regularmente ações de fiscalização no terreno visando aferir da correção da informação disponibilizada pela PTC (no caso, através da BD ORAC).

Quanto ao alegado desajuste referido pela Vodafone, dos prazos definidos na ORAP não se compreende o mesmo. De facto, a incorreção da informação disponibilizada pela PTC às beneficiárias não está relacionada à partida com os prazos de resposta previstos na ORAP.

Por fim, informa-se que a matéria da eventual criação de uma base de dados descritiva dos postes da PTC (traçado aéreo) e de uma API na ORAP para troca de pedidos e respostas entre a PTC e as beneficiárias será analisada autonomamente pelo ICP-ANACOM tendo em conta contributos recebidos das beneficiárias.

4 Conclusão

Face ao exposto, o ICP-ANACOM mantém na decisão final o sentido do SPD, sem prejuízo das necessárias alterações da tabela anexa⁵ por forma a adaptá-la corretamente à ORAP vigente, e da nova calendarização da disponibilização dos indicadores, resultando nos seguintes pontos decisoriais:

1. São aplicáveis à ORAP as obrigações de informação previstas na deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 relativa à publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas;
2. Para efeitos do disposto no número anterior, é aditado ao Apêndice 2 da deliberação de 11 de março de 2009, a informação explicitada no anexo à presente deliberação;
3. A primeira informação relativa à ORAP deve ser a relativa ao segundo trimestre de 2015, devendo ser publicada pela PT Comunicações, S.A. até ao final de julho de 2015.

⁵ Detalhadas na secção 2 (comentários gerais) e nos entendimentos ao longo da secção 3 (comentários específicos) do presente relatório de audiência prévia.