



Audiência Prévia

**Sentido Provável de Decisão sobre
“Procedimentos a cumprir na aferição da
qualidade de serviço das ofertas grossistas
reguladas”**

VERSÃO PÚBLICA

19 de Dezembro de 2011



Resposta do Grupo Portugal Telecom
ao Sentido Provável de Decisão sobre
“Procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das
ofertas grossistas reguladas”

I. Introdução

O presente documento representa a resposta do Grupo Portugal Telecom ao ofício ANACOM-S081533/2011, de 25 de Outubro, em sede de audiência prévia referente ao sentido provável de decisão do ICP-ANACOM sobre os “Procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas”, aprovado por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 20 de Outubro de 2011 (doravante “SPD”), constituindo, assim, a resposta conjunta das seguintes empresas:

- Portugal Telecom SGPS, S.A.
- PT Comunicações, S.A.
- PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.



II. Comentários gerais

Num momento em que a concorrência no âmbito do setor das comunicações eletrónicas se faz, não tanto pelo preço dos serviços, mas sobretudo pela qualidade na prestação dos mesmos, a PT está plenamente consciente da necessidade de os utilizadores finais disporem de uma boa qualidade de serviço.

Nesse sentido, reconhecemos a relevância de as Ofertas Grossistas disponibilizadas pela PT Comunicações (doravante “PTC”) terem níveis de qualidade de serviço que permitam aos Operadores que nelas se suportam poderem satisfazer as necessidades dos utilizadores finais.

Contudo, não pode a PT concordar com os motivos que espoletaram o SPD ora em análise, nem com a fundamentação no qual o mesmo radica.

Com efeito, mediante uma leitura cuidadosa do SPD, em particular da secção 2, na qual aparentemente o ICP-ANACOM baseou grande parte das premissas para a análise que efetua, verifica-se que as alegadas questões suscitadas quanto à aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas reconduzem-se, na prática, a aspetos relativos aos serviços que integram a Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL).

Ora, muito se estranha que, com base em aspetos referentes à ORALL, venha o ICP-ANACOM pretender impor à PTC um conjunto extenso de medidas em todas as ofertas grossistas reguladas que são por esta empresa disponibilizadas. A nosso ver, tal não se coaduna com o princípio da previsibilidade da regulação, nem com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a atuação do ICP-ANACOM. Para além de que, nem sempre são aplicáveis as condições previstas na ORALL às restantes Ofertas Grossistas Reguladas.

Ao longo de todo o SPD, o ICP-ANACOM faz igualmente menção ao estudo realizado pela PriceWaterhouseCoopers (PwC) sobre o fornecimento e reposição do serviço de acesso desagregado ao lacete local e do serviço de circuitos alugados.

Em primeiro lugar, importa referir que o estudo em questão, tal como mencionado pelo próprio ICP-ANACOM, analisa dados reportados ao primeiro semestre de 2007. Ou seja, o ICP-ANACOM baseia uma análise aprovada em Outubro de 2011 num estudo que tem como base dados do primeiro semestre de 2007!

Conforme o próprio ICP-ANACOM reconhecerá, desde 2007, as ofertas grossistas em questão já foram alvo de alterações profundas, sendo que o desfasamento temporal entre a realização do estudo e a sua análise (apenas em 2011) pode conduzir à extração de conclusões que não se



coadunam com a atual realidade das ofertas grossistas em causa e com a própria atuação da PTC.

Trata-se de mais um aspeto que permite questionar a oportunidade e a proporcionalidade do SPD agora em apreço, quando o mesmo tem por base informação com uma antiguidade superior a 4 anos.

Pode a este propósito o ICP-ANACOM argumentar que, não obstante a antiguidade da informação, o estudo realizado pela PwC constitui, ainda assim, base fiável e fidedigna para a análise do Regulador. Concedendo-se neste ponto, então mais se estranha a oportunidade e o sentido da Deliberação do ICP-ANACOM, de 20.10.2011.

Seguindo-se, então, tal linha de argumentação, não compreendemos as opções adotadas pelo ICP-ANACOM no SPD em causa, sobretudo tendo-se em atenção que a auditoria levada a cabo pela PwC apresenta resultados que demonstram que a informação da PTC e a contabilização dos indicadores é bastante mais fidedigna que as dos outros Operadores, o que permite por si só questionar os termos das denúncias feitas pelos outros operadores relativamente a esta matéria, estranhando-se que o ICP-ANACOM as tome totalmente como boas, quando detém na sua posse um relatório que questiona e põe em causa a fiabilidade da informação existentes nos operadores beneficiários da ORALL.

Na verdade, por diversas vezes, vem a PwC referir nas suas conclusões, relativamente aos cálculos efetuados pela PTC e comparados com os cálculos efetuados pela PwC a propósito de indicadores da ORALL referentes a prazos de resposta, de instalação e de reparação de avaria, que as diferenças identificadas não tinham impacto nos SLAs definidos em sede das ofertas grossistas analisadas, não havendo razões para não considerar válida a informação reportada pela PTC ao ICP-ANACOM no período objeto da auditoria.

Não tendo a PwC identificado discrepâncias entre a informação disponível nos sistemas da PTC e a contabilização dos indicadores, entendemos que o SPD ora em discussão carece de fundamentação para justificar as opções que o ICP-ANACOM pretende impor. Isto sem referir que, também em relação à auditoria realizada pela PwC, esta incide apenas sobre a ORALL e a ORCA, sendo que o ICP-ANACOM faz uma extensão dos resultados e conclusões da mesma às ofertas que não foram alvo da referida auditoria, fazendo-o, aliás, sem qualquer fundamentação para o efeito .

Não podemos, ainda, deixar de salientar e assinalar, nesta sede, que muito estranhamos que a conclusão da auditoria em causa e, bem assim, o respetivo relatório não tenham sido divulgados ao mercado, como tem sido prática, noutros âmbitos, com as auditorias que são



levadas a cabo pelo ICP-ANACOM, o que, neste caso, se traduziu numa falta de transparência na atuação do regulador que põe claramente em causa o princípio da boa-fé que deve reger a relação entre a administração pública e os particulares.

Ainda no que respeita à fundamentação do SPD de 20.10.2011 (ou melhor à falta dela), resulta evidente da leitura do mesmo que o ICP-ANACOM baseia a sua atuação nas várias comunicações trocadas entre essa Autoridade e a Optimus.

Quanto a este aspeto, não pode o Grupo PT deixar de expressar a sua consternação, surpresa e desagrado pelo facto de o regulador basear a sua atuação apenas nos factos divulgados por um ou dois operadores, sem que tais factos tenham sido objeto do contraditório que, aliás, se impunha. Adicionalmente, causa também surpresa o facto de, apenas em sede de audiência prévia referente à emissão de um SPD, o ICP-ANACOM decidir auscultar a PTC quanto às alegações efetuadas por outros operadores, quando é público que, em diversas e não poucas ocasiões, o ICP-ANACOM questiona os outros operadores sobre factos reportados pelas empresas do Grupo PT antes de proceder à tomada de qualquer decisão.

Com efeito, parece-nos lamentável que uma audiência prévia tenha de ser aproveitada para o exercício do direito do contraditório face a factos alegados pelos operadores beneficiários da Ofertas grossistas disponibilizadas pelo Grupo PT, quando tal direito deveria ser sempre exercido numa fase anterior às projetadas decisões do ICP-ANACOM.

De facto, as decisões tomadas pelo ICP-ANACOM, e submetidas a consulta, deveriam ocorrer após conhecimento completo da realidade a regular, o que passa naturalmente pelo conhecimento dos factos e do entendimento de todos os agentes do mercado que tenham intervenção na realidade concreta, o que sendo descuidado constitui uma clara violação do princípio da justiça e da imparcialidade e do princípio da igualdade e da proporcionalidade que devem nortear, nos termos da Lei, a atuação da Administração Pública.

Em obediência aos princípios acima referidos, impunha-se que o Regulador tivesse auscultado previamente a PTC sobre as alegações veiculadas pelos outros operadores, de forma a ter um quadro completo de informação antes de proceder à emissão do SPD.

Esta violação é tão mais grave no caso concreto, pois como iremos demonstrar, a Optimus expressa factos que não se afiguram corretos, e por vezes extrapola ocorrências verificadas, para fundamentar a sua posição, mas sem que tal tenha correspondência com a realidade.

Ao exposto acresce que, previamente à emissão do SPD, a ANACOM deveria ter igualmente procedido à análise do volume das reclamações por avarias apresentadas por utilizadores finais, para confrontar estes dados com as alegações de outros operadores quanto a um “aumento” ou



“constante” número de avarias. Certamente que tal análise evidenciaria, como, aliás, lhe é dado a observar diariamente no tratamento que a PTC faz dos pedidos de informação que lhe são dirigidos, uma nítida redução do número de reclamações recebidas pelo Regulador relativas a avarias. Ora, também este facto contribui para questionar a pertinência e o *timing* do SPD em consulta.

É por tudo o exposto que o Grupo PT considera que o SPD ora em análise é extemporâneo, impertinente e injustificado, face à atuação da PT nesta sede.

Neste contexto, considerando os elementos em que o ICP-ANACOM se baseou para tentar fundamentar o SPD, e obnubilando o facto de o SPD se basear numa auditoria desatualizada, certo é que o ICP-ANACOM nem sequer considera as conclusões da auditoria, preferindo basear-se em alegações de outros operadores que não têm correspondência com a realidade e que não foram sujeitas ao crivo decorrente do legítimo exercício do direito ao contraditório.

Por último, gostaríamos de lembrar os valores pelos quais o ICP-ANACOM considera deverem reger a sua atuação e que são claramente postos em causa com a fundamentação do SPD que ora se comenta.

Relembremos o que refere o ICP-ANACOM relativamente aos seus valores: “...A independência constitui um elemento essencial para o sucesso da actividade de regulação, possibilitando intervenções regulatórias isentas, justas, objectivas e imparciais, sem que tal dependência deva ser confundida com cegueira ou alienação face às condições de ambiente em que a regulação é exercida.

A actividade do ICP-ANACOM rege-se pelo princípio da transparência, isto é, procura que as decisões sejam comunicadas de forma clara aos operadores e demais partes interessadas, através de uma justificação fundamentada das razões da intervenção, das formas escolhidas para a concretizar e dos resultados pretendidos.

Empenha-se em que as formas de intervenção sejam simples e claras, fáceis de transmitir, constituindo o processo de consulta pública um elemento fundamental na elaboração da decisão final para a qual, as opiniões das partes interessadas são um contributo importante no processo de tomada de decisão.”

Não obstante tudo o que explanou neste enquadramento e sem prejuízo de tudo o que ali acaba de referir, entende o Grupo PT dever pronunciar-se sobre os aspetos específicos do SPD, o que se propõe realizar nos termos *infra*.



III. Resposta às questões suscitadas relacionadas com a aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas

Relativamente às alegações atribuídas à Optimus constantes do presente SPD, e como já se referiu no Enquadramento, a PTC reitera a sua total estranheza e indignação por não lhe ter sido dada oportunidade, pelo ICP-ANACOM, de se pronunciar sobre as mesmas, previamente à divulgação do SPD, e de tecer os comentários que a seguir se apresentam.

[IIC]

[FIC]

Aliás, como adiante se comprovará, muitas das alterações preconizadas pelo ICP-ANACOM nem fazem sentido no âmbito de outras Ofertas que não a ORALL.

Assim, importa que a PTC se detenha com maior detalhe nas alegações da Optimus, prestando os seguintes esclarecimentos:

(a) Diferenças de critérios na contabilização dos momentos de fecho e abertura de avarias

No entendimento da PTC, bem como no da PwC (conforme se pode verificar dos documentos constantes do processo administrativo que deram lugar ao SPD que ora se comenta), a data/hora de fecho de uma avaria, para efeitos de contagem do tempo de reparação, deve ser sempre a da reposição efetiva do serviço, pois é a partir desse momento que termina a interrupção de serviço ao cliente.

Não obstante o facto de existir uma inconsistência da redação da ORALL, que será devidamente esclarecida na próxima versão, bem como a diferença de entendimento entre a PTC e a Optimus relativamente à data/hora do fecho da avaria para efeitos de contagem de tempos, a PTC tudo tem feito para minimizar o tempo que decorre entre a reparação efetiva da avaria e a comunicação do fecho aos Operadores.

Isto apesar de a PTC considerar que o Operador dispõe sempre de toda informação necessária e ao seu alcance, na maioria dos serviços prestados, para saber quando é que o serviço foi efetivamente reposto, na sequência de uma reparação por parte dos técnicos da PTC.

Por exemplo, na ORALL a PTC implementou um processo no qual, assim que o técnico fecha a avaria em sistema, é espoletado um *e-mail*, para os endereços indicados pelo Operador, no qual é comunicado o fecho de determinada avaria, bem como a respetiva hora de reposição do serviço e tipificação da conclusão da análise da participação. Deste modo, exceto em situações



pontuais em que poderá haver atraso nos interfaces aplicativos responsáveis pela geração e envio do *e-mail* com a notificação de fecho da participação, a comunicação da reparação da avaria é quase imediata à reposição efetiva do serviço.

Adicionalmente, informamos que a PTC está a equacionar, nomeadamente ao nível da viabilidade de implementação, alterações necessárias em sistemas, e considerando custos envolvidos e prazo de execução viável, a eventual implementação deste mesmo processo para a reposição de serviço no âmbito da ORLA e da Rede ADSL PT.

Face ao exposto, é nosso entendimento que a PTC tudo tem feito ao seu alcance no sentido de ir ao encontro das necessidades dos seus clientes, ao caso as beneficiárias das diversas Ofertas, sem descurar, no entanto, a sua leitura do que está previsto em termos de Ofertas reguladas. Tendo a Optimus conhecimento destes desenvolvimentos, muito estranhámos as afirmações proferidas por aquela empresa a este respeito.

Ao exposto acresce que, e tal como é do conhecimento do ICP-ANACOM, a PTC implementou a figura de intervenção conjunta nas ofertas relevantes, apesar de tal não estar previsto nas Ofertas, tentando dessa forma ir ao encontro das necessidades dos operadores, minimizando as situações de divergência relativamente ao fecho das avarias, a possibilidade do cliente estar ausente e a eventual probabilidade de reincidência de avarias.

Numa intervenção conjunta, a data agendada não é mais do que a combinação possível das disponibilidades da PTC e do Operador e corresponde ao acordo de data/hora entre ambos, sendo em muitos casos a data em que o cliente tem efetivamente disponibilidade para estar no local da intervenção. Assim sendo, nestas situações, como é fácil de compreender, a data/hora de início de contagem do tempo corresponde à data/hora acordada e não à data/hora de participação.

No caso da ORLA, confirmamos que a maioria das avarias tem agendamento, mas em nosso entender esta situação faz todo o sentido, pois a reparação exige normalmente a deslocação ao cliente final, e tratando-se na maioria dos casos de clientes residenciais, o agendamento permite gerir as expectativas do cliente relativamente à reparação da avaria, bem como garantir que o cliente está presente no local.

(b) Diferenças nos critérios de contabilização dos prazos de resolução de avarias em situações de avarias com múltiplas incidências

As participações de avarias recorrentes resultam, frequentemente, de um ineficiente despiste por parte dos Operadores ou, em alternativa, da tentativa de contornar as próprias Ofertas. Veja-se, por exemplo, o que se passa na ORALL, onde muitas participações de avaria recorrentes



resultam de situações em que os Operadores abrem várias participações até que um técnico da PTC proceda à alteração do par de suporte ao lacete, o qual, de facto, não estava avariado, mas simplesmente, não permitia o débito pretendido pelo Operador.

Note-se que, de acordo com a ORALL, a PTC apenas tem que assegurar a integridade do par de cobre sobre o qual suporta o serviço. Acontece que o serviço que os Operadores “venderam” suportado num lacete nem sempre está de acordo com as condições do próprio lacete. Assim, como os mesmos operadores não solicitam, previamente ao pedido de desagregação, testes com o intuito de validar o serviço que podem prestar sobre um dado lacete, após a desagregação participam frequentemente avaria apenas porque não obtêm o débito pretendido.

[IIC]

[FIC]

Note-se, ainda, que a PTC tem retirado da faturação de participações de avaria indevidas relativas à ORALL todas as participações fechadas com responsabilidade do Operador/cliente que tenham uma avaria posterior (nos 7 dias seguintes) fechada com responsabilidade PTC.

Pretende-se, assim, garantir que os Operadores não são prejudicados, ao nível da faturação de avarias, quando uma reincidência de participação de avaria resulta de uma eventual falha de um técnico da PTC.

Por estas razões, não compreendemos, nem aceitamos, os comentários absolutamente infundados da Optimus de que os técnicos ao serviço da PTC teriam incentivos para fechar indevidamente as avarias.

No caso dos circuitos alugados, as reincidências de avaria são analisadas mensalmente e são efetuadas alterações da solução técnica (do conhecimento do operador, uma vez que qualquer alteração de solução carece de agendamento prévio com o Operador/cliente), caso tal se justifique.

Por outro lado, como a Optimus refere, foi implementado um procedimento, acessível a todas as beneficiárias da ORALL, que permite a redistribuição de uma participação de avaria no caso de considerarem que a mesma não se encontra devidamente reparada. De acordo com indicadores internos, o número de participações de avaria redistribuídas a pedido dos Operadores é significativamente reduzido face ao total de avarias.

Fazemos notar, contudo, que atualmente existem limitações ao nível dos SI da PTC que não permitem a redistribuição de uma participação de avaria para Intervenção Conjunta, havendo



codificações distintas, dado que uma situação implica anotação com agendamento e outra não. Alterações ao sistema atual, a serem viáveis, implicariam necessariamente custos avultados, o que consideramos desproporcionado e injustificável face ao que está em causa.

Gostaríamos, ainda, de esclarecer que a informação veiculada pela Optimus, relativamente à utilização de Intervenções Conjuntas (IC) na ORALL segundo a qual *“as intervenções conjuntas são usadas, sobretudo, nas situações de reincidência de avarias”* não corresponde à verdade.

[IIC]

[FIC]

Em relação ao tempo de que os Operadores dispõem para análise da situação e reabertura ou não da avaria, consideramos que a posição da Optimus é incoerente e totalmente desprovida de fundamento, tendo em atenção os prazos de que a PTC dispõe para a reparação das avarias.

Efetivamente, veja-se, a título de exemplo, o caso da oferta ORALL, ao abrigo da qual a PTC tem um prazo de 6 horas lineares para reparar uma avaria *Premium 2* e o Operador tem 8 horas úteis para confirmar ou não a reparação. Ou seja, no limite, a PTC estará obrigada a reparar uma avaria *Premium 2* no dia da sua notificação, podendo o Operador dispor de um período que poderá ser equivalente a 1 dia e meio para analisar e confirmar ou não a reparação da mesma.

Para além disso, a PTC está a ser prejudicada, ao nível da recuperação dos custos incorridos, nos casos em que uma participação de avaria é fechada a cargo do cliente/Operador e, posteriormente, reaberta pelo Operador, sendo novamente fechada a cargo do cliente/Operador nesta redistribuição, uma vez que atualmente apenas se está a faturar uma avaria indevida, quando, na verdade, o técnico ao serviço da PTC teve que efetuar duas deslocações.

Relativamente à responsabilidade no fecho em participações de avaria recorrentes, na ORALL, também não estão corretos os números apresentados pela Optimus. Na verdade, de acordo com a análise da PTC, apenas 30% dos fechados de participações de avaria recorrentes é que são da responsabilidade PTC, e não 70%, como alega a Optimus.

(c) Discordância entre as partes sobre a atribuição de responsabilidades pelas avarias

A principal questão que origina discordância sobre a atribuição de responsabilidades relativamente a uma avaria prende-se com a fronteira de responsabilidade dos serviços.

No entendimento da PTC, as fronteiras de responsabilidade da prestação do serviço estão claras em todas as Ofertas e estão alinhadas com a definição que é feita em sede de contratos



celebrados com os clientes retalhistas da PTC, pelo que não compreende, nem aceita, as reclamações apresentadas, em particular pela Optimus, a este respeito.

Por outro lado, e de acordo com o previsto na ORALL, *“Antes de ser efetuada qualquer participação de avaria, o proprietário do problema deverá certificar-se de que esta realmente existe e que todo o esforço foi feito para demonstrar que a avaria não reside na sua rede.”*, regra essa que é aplicável a qualquer oferta da PTC.

Assim, qualquer avaria participada por um Operador que não seja reconhecida pela PTC como sendo da sua responsabilidade, deve ser faturada tendo em consideração que a PTC incorre em custos com a deslocação ao local e com o despiste da avaria. Importa referir, contudo, que a PTC não está atualmente a faturar, como participações indevidas, aquelas cuja responsabilidade não é atribuída nem à PTC, nem ao Operador, como, por exemplo, as situações de correto quando ensaiado. Note-se contudo que, de acordo com a ORALL, uma avaria inexistente consubstancia-se numa participação indevida de avaria, pelo que, caso assim o entenda, a PTC poderá faturar esta tipificação de fecho de avaria.

Posteriormente, subsiste ainda a possibilidade de o Operador contestar uma avaria faturada pela PTC, sendo que deve justificar de forma fundamentada a razão da sua discordância, a qual é analisada pela PTC. Sempre que a PTC concorda com a reclamação apresentada, emite o respetivo crédito ao operador.

Face o exposto, qualquer mecanismo de acordo prévio, relativamente às situações de desacordo, em particular a aplicação de um *ratio* determinado com base numa análise por amostragem, poderá resultar no aumento injustificado de participações de avarias sem o devido despiste por parte dos Operadores, dado que cria incentivo para que tal aconteça.

A este respeito, muito estranhámos o comentário da PwC de que *“...existiam casos de reparação de avarias que não estavam a ser incluídos nos indicadores produzidos pela PTC, nomeadamente quando aquela empresa considera que a responsabilidade da avaria pertencia aos Operadores beneficiários das ofertas”*, uma vez que, como é do conhecimento do ICP-ANACOM e dos Operadores e está definido nas Ofertas, os indicadores da qualidade do serviço prestado pela PTC são calculados apenas com as avarias cuja resolução é da responsabilidade da PTC. Sendo óbvio que a PTC não se pode responsabilizar por avarias que não são da sua responsabilidade, incluindo avarias que deveriam ter sido despistadas antecipadamente pelas beneficiárias das Ofertas. Acresce que os indicadores servem de base ao cálculo de compensações por incumprimentos dos níveis de serviço estabelecidos, pelo que nunca poderiam incluir avarias cuja reparação não fosse imputável à PTC.



Não podemos, aqui e a este respeito, deixar de assinalar, novamente, que poderíamos ter tido oportunidade de clarificar este entendimento da PWC se, como se esperava, o relatório de auditoria tivesse sido submetido a audiência prévia, como, aliás, é prática corrente ocorrer com qualquer auditoria desencadeada pelo ICP-ANACOM, mas que no caso concreto, surpreendente e estranhamente, não aconteceu.

Gostaríamos, ainda, de contestar a afirmação da Optimus no sentido de que *“...o efeito de sazonalidade em determinadas áreas de central que resulta no crescimento significativo de reclamações de clientes com o serviço cortado por tempo muito superior ao contratado e consequente aumento da taxa de churn.”*

A PTC não controla, obviamente, o efeito de sazonalidade, nem o fomenta. Adicionalmente, a sazonalidade provoca essencialmente avarias comuns que afetam não só os clientes das beneficiárias, mas também todos os clientes da PTC suportados na mesma infraestrutura. Por esse motivo, a existir *churn* em resultado de avarias de resolução demorada, este poderá igualmente existir no sentido inverso ao alegado pela Optimus, isto é, aumento da taxa de *churn* de clientes da PTC, prejudicando desse modo esta Empresa, sendo que a taxa de *churn* poderá ser inclusivamente bastante superior neste caso (dado o universo de clientes PTC afetados ser potencialmente superior ao dos Operadores).

Tal como foi por diversas vezes explicado à Optimus, as avarias comuns derivam maioritariamente de roubos/atos de vandalismo, muito recorrentes atualmente, fenómeno que também tem afetado as infraestruturas dos restantes Operadores, e de ocorrências resultantes de intempéries, as quais, como é do conhecimento da Optimus, carecem de trabalhos demorados e estão sujeitos às condições climatéricas existentes no momento da reparação (em caso de intempérie pode não ser possível intervir de imediato numa conduta, por exemplo). Por esse mesmo motivo, nem sempre é possível indicar uma data prevista para resolução da avaria comum, dado que a mesma depende muitas vezes de fatores externos à PTC.

Também não compreendemos a relevância da menção às zonas do grande Porto e central de Caneças, particularmente com o sentido em que é formulada. Mais ainda nos espanta tal referência quando tudo parece indicar que a Optimus se esteja a referir a ocorrências reportadas à PTC no final de 2009. Esclarecemos que, se assim for, as avarias em causa resultaram de avarias comuns ocorridas em Dezembro de 2009 que, devido às condições climatéricas e ao elevado volume de avarias semelhantes na mesma área, implicaram um tempo de reposição de serviço superior ao definido. Não se trata, assim, da ocorrência constante de avarias.

Note-se ainda que os tempos considerados pela Optimus associados a avarias comuns não estão na sua maioria corretos, pois contabilizam o tempo de reposição da avaria com base na comunicação de fecho ao invés da data/hora de reposição das mesmas.

Por outro lado, no que diz respeito aos tempos de reposição, como o ICP-ANACOM bem sabe, nenhuma empresa consegue estar dimensionada, em termos de recursos humanos, para situações de pico. Tal não seria eficiente, nem estaria de acordo com as melhores práticas. Por esse motivo, apesar de a PTC fazer tudo ao seu alcance para dimensionar adequadamente os seus recursos, nem sempre tal é possível nas alturas de picos de ocorrência de anomalias, tendo também em consideração os próprios recursos disponíveis dos empreiteiros, não só a nível de quantidade, mas também de qualificação especializada para o efeito. Acresce que, o dimensionamento das equipas técnicas para períodos de pico implicaria, necessariamente, um aumento dos custos associados à reposição de serviço e, como tal, à prestação dos próprios serviços.

Por último, não podemos deixar de referir que, sendo as questões levantadas pelos operadores essencialmente do âmbito da ORALL, não compreendemos a pretensão demonstrada no presente SPD de estender as medidas preconizadas às outras Ofertas de Referência da PTC, quando nalguns casos as mesmas não se aplicam ou não se justificam, não existindo, aliás, qualquer fundamentação apresentada pelo ICP-ANACOM para que tal aconteça.

IV. Comentários aos diversos pontos da Decisão

D1: O início da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que o beneficiário comunica à PTC a ocorrência de uma avaria válida (i.e., receção do pedido na PTC).

Para todos os serviços, com exceção da ORLA, o momento de início de contagem do tempo de reparação de uma avaria é o momento da participação efetuada pelo beneficiário, sendo que, caso exista agendamento, o período decorrido entre a data/hora de marcação/registo do agendamento e a data/hora para a qual foi agendada a intervenção não é contabilizado para efeitos de tempo de reparação da avaria.

Relativamente à ORALL, nas Intervenções Conjuntas, o agendamento é efetuado no momento da participação, por telefone, pelo que o tempo entre a marcação/registo da participação e o início de pendência de cliente é nulo.



Para a ORLA, caso exista agendamento, a contagem do tempo de reparação de avaria para indicadores começa no início do período agendado, cumprindo-se, assim, o critério definido pelo ICP-ANACOM para este serviço, uma vez que os Operadores têm que ser informados do agendamento com um prazo mínimo de antecedência (48 horas, no caso concreto).

Face ao exposto, a PTC considera que o início da contagem do tempo de reposição de uma avaria deve corresponder ao momento em que o beneficiário comunica à PTC a ocorrência de uma avaria válida (i.e. receção e registo do pedido na PTC), exceto nas situações de Intervenções Conjuntas e de participações agendadas, em que deve corresponder à data/hora para a qual é marcado o agendamento, uma vez que esta consiste na combinação possível das disponibilidades da PTC e do Operador e corresponde ao acordo de data/hora entre ambos, sendo em muitos casos a data em que o cliente tem, efetivamente, disponibilidade para estar no local da intervenção.

D2: O fim da contagem do tempo de reparação das avarias corresponde ao momento em que a PTC informa o beneficiário (imediatamente após a reparação da avaria, por telefone e através de um sistema IVR) de que a avaria foi resolvida, sem prejuízo para uma notificação posterior por correio eletrónico e sem prejuízo para o disposto no número seguinte.

Para a PTC, o fim de contagem do tempo de reparação de avarias, em todos os serviços, corresponde à data/hora de reparação da avaria, ou seja, da reposição do serviço, sendo esta informação sempre notificada ao Operador da seguinte forma:

- por telefone (no caso das ofertas ORCA, ORCE, Rede ADSL PT e ORLA); ou
- por *e-mail* (no caso da ORALL, sendo também indicada no *mail* a data/hora da reparação).

No entanto, para a ORALL, a PTC, atualmente, também notifica a reparação da avaria ao Operador através de IVR, aguardando no local, por um período de 10 minutos, pela resposta do Operador, caso a avaria se mantenha, para permitir que o técnico no local possa reanalisar a situação. Nas situações em que não existe resposta do Operador, a avaria é fechada manualmente pelo técnico, ou seja, não existe nenhum automatismo para preenchimento do fecho em SI com a data/hora da chamada via IVR. Assim, de facto, no caso da ORALL, em que se implementou este procedimento de notificação, o fim da contagem do tempo de reparação só termina 10 minutos após a efetiva reparação, pelo que a PTC está a ser prejudicada a nível de indicadores, neste caso. Isto, para além das situações em que o tempo de espera de



atendimento do lado dos Operadores é elevado, tempo esse que também está a ser contabilizado, erradamente, como sendo da responsabilidade da PTC.

Estas situações devem-se ao facto dos SI da PTC não estarem desenhados por forma a poderem obter e utilizar informação de um IVR para efeitos de registo e contagem de tempos de início, suspensão ou fim de reparação de avarias.

Note-se que, no âmbito da ORALL, o Operador dispõe adicionalmente de 8 horas úteis, a contar da hora do *e-mail* de notificação de fecho da avaria, para poder redistribuir a mesma, sendo que, caso o fecho desta participação seja da responsabilidade da PTC, o tempo de reparação é contabilizado a partir da primeira participação.

A implementação de desenvolvimentos para o efeito nos SI da PTC carecerá de uma prévia análise detalhada do respetivo impacto, nomeadamente para efeitos da avaliação da respetiva proporcionalidade e justificação económica.

De facto, seria necessário desenvolver um interface entre o IVR e o SI de avarias que, no mínimo, possibilitasse o registo automático da data/hora de reparação, caso não existisse nenhum pedido de reanálise válido num período a definir, ou o registo automático do tempo de pendência de cliente até este ter solicitado a reanálise, de forma a descontar o mesmo.

Por outro lado, exigiria a prévia garantia da existência de IVR do lado dos Operadores para atendimento e registo de tempos, bem como para resposta, conforme detalhado no número seguinte.

Note-se, contudo, que embora este procedimento pudesse ser considerado adequado para ofertas com um número limitado e de dimensão relevante de beneficiários (como acontece na ORALL), para ofertas como a ORCA e a ORCE tal poderia tornar-se injustificado, por exemplo, dada a miríade de beneficiários (alguns dos quais de pequena dimensão e reduzido volume de negócios envolvido), eventualmente sem justificação económica para implementar tal sistema. Acresce que a reposição de serviço nestas ofertas (ORCA e ORCE) é normalmente executada por uma equipa específica da PTC em contacto direto com as equipas das próprias beneficiárias, o que torna menos premente, razoável e justificada a implementação de um procedimento baseado em IVR.

Uma solução alternativa, mas cuja viabilidade física e económica carece de cuidadosa análise, conforme anteriormente mencionado, passa pela adoção de um procedimento automático de fecho de participações de avaria via correio eletrónico, como ocorre atualmente na ORALL.

D3: O beneficiário, após ser informado pela PTC conforme ponto anterior, deve ter um determinado prazo (consoante a oferta de referência em questão e tendo em conta a prática já seguida pela PTC) para reportar à PTC, via IVR, que a avaria se mantém, descrevendo a anomalia/problema, mantendo-se a avaria em aberto. Caso o beneficiário não reporte no prazo definido, a avaria é considerada como fechada no momento da comunicação da PTC conforme referido no ponto anterior.

Relativamente ao prazo máximo que o operador beneficiário dispõe para a notificação de fecho por IVR, estes dispõem atualmente, para a ORALL, de um período de 10 minutos para solicitar nova análise via IVR. Importa referir que o eventual alargamento deste tipo de procedimento a outras Ofertas não pode, de forma alguma, originar um aumento significativo deste prazo, uma vez que seria impraticável, em termos de gestão e de custos dos recursos humanos da PTC, que os mesmos estivessem retidos a aguardar chamadas por parte de outros Operadores, privando-os da realização normal das suas tarefas técnicas, nomeadamente a reparação de avarias.

Por outro lado, seria totalmente desproporcional se tal prazo não fosse substancialmente inferior ao prazo definido para reposição do serviço em causa pela PTC, uma vez que durante aquele período o Operador apenas iria efetuar um teste remoto ou um telefonema para o cliente final para confirmar a respetiva reparação.

Importa salientar que, com base na experiência PTC no processo de reposição assistida na ORALL, verifica-se, por vezes, um tempo de espera excessivo no atendimento por parte dos *call centers* dos outros Operadores, sendo necessário garantir que tal não aconteça, dado que os técnicos da PTC que estão no terreno não podem ficar períodos inaceitáveis a aguardar que a sua chamada seja atendida para notificar a reparação da avaria. Por outro lado, o próprio *call center* da PTC tem, por vezes, dificuldade em notificar telefonicamente os Operadores relativamente ao fecho das avarias, uma vez que nem sempre existe atendimento, quer pelo facto de não existir disponibilidade por parte do Operador, quer por este ter um horário reduzido/específico para receção desta informação.

Para além do facto supramencionado, não é menos importante referir que a taxa de utilização do sistema IVR-RA (Reposição Assistida) não é de todo considerável, por parte das beneficiárias. De facto, constata-se que, durante o corrente ano, as comunicações no âmbito da ORALL via IVR-RA da PTC – 65% do total dos casos – só tiveram resposta de não operacionalidade dos lacetes, por parte dos operadores beneficiários, em menos de 1% dos casos. Concretamente, no passado mês de Setembro, de um universo de 2257 comunicações via IVR-RA, apenas 2 foram devolvidas pela Beneficiária, informando a não operacionalidade dos lacetes em causa.

Assim, conforme referido nos comentários ao ponto D2, a implementação de um procedimento de notificações de fecho através de IVR exigiria também a garantia da existência de IVR do lado dos Operadores, assegurando desta forma:

- A existência de atendimento sempre que é comunicado um fecho ao Operador, uma vez que atualmente nem todos os Operadores têm atendimento permanente (quer para reposição assistida na ORALL, quer para atendimento de chamadas efetuadas pelo *call center* da PTC para comunicação de fechos), contrariamente ao que se verifica na PTC, que tem um atendimento disponível 24h por dia durante os 7 dias por semana;
- Garantia de atendimento imediato por parte dos OPS, por forma a evitar tempos de espera para atendimento por parte do Operador e conseqüente ocupação de recursos da PTC, uma vez que tal é operacionalmente inviável;
- Inexistência de discrepância de informação registada na PTC e nos OPS.

Reiteramos que existem limitações ao nível dos SI da PTC, relativamente à redistribuição de anomalias que envolvam atividades distintas, ou seja, o sistema de registo de uma participação de avaria é diferente do registo de uma Intervenção Conjunta, não permitindo a redistribuição de uma participação de avaria para uma Intervenção Conjunta. Conforme referido anteriormente, está prevista a possibilidade dos Operadores procederem à redistribuição da participação de avaria, apesar deste mecanismo ser pouco utilizado pelas beneficiárias.

D4: O período de tempo que decorre entre a informação da PTC referida em D2 e o momento em que o beneficiário informa a PTC de que a avaria se mantém, não deve ser contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias.

De acordo com o já referido, os SI da PTC não contemplam a possibilidade de não contabilizar, no prazo de reparação de uma avaria, o período de tempo que decorre entre a informação, via IVR da PTC, de reparação de uma avaria e o momento em que o beneficiário responde, informando a PTC de que a avaria se mantém. Contudo, este tempo é contabilizado como sendo da responsabilidade da PTC.

A implementação de desenvolvimentos, para esse efeito, nos SI da PTC carecerá de uma análise prévia detalhada do respetivo impacto, nomeadamente para efeitos da avaliação da respetiva proporcionalidade e justificação económica.

D5: Entre o momento de início e o momento de fim da contagem do tempo de reparação das avarias poderão existir outras pendências de cliente, cujos critérios deverão ficar claramente definidos nas ofertas e cuja consideração deve ser comunicada, caso a caso, ao beneficiário.

Atualmente, os sistemas de informação da PTC associados à reposição de serviços não contemplam a figura de “pendência de cliente”, pelo que nestas situações é necessário fechar a participação e, quando a beneficiária indica que a avaria persiste, efetuar novo registo de participação.

É entendimento do Grupo PT que tais alterações irão implicar desenvolvimentos significativos e onerosos nos SI utilizados.

D6: Deverá ser incluído na ORALL, na ORCA, na ORCE, na Rede ADSL PT e na ORLA um mecanismo de intervenções conjuntas que permita que os beneficiários agendem uma deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de uma avaria. Os procedimentos a seguir nas intervenções conjuntas devem incluir:

- (a) A disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na intervenção conjunta.
- (b) A obrigatoriedade de contactar atempadamente (e.g. por telefone) quando algum elemento não possa comparecer na intervenção conjunta no período definido.
- (c) A obrigatoriedade de não sair do local designado sem contactar previamente o elemento em falta.
- (d) A definição de tempos de agendamento/reagendamento da intervenção conjunta.
- (e) A definição de procedimentos de relato das intervenções conjuntas efetuadas (data e hora, motivo e resultado da intervenção conjunta e identificação e assinatura dos técnicos das entidades envolvidas).

A PTC já disponibiliza aos Operadores a possibilidade de solicitarem Intervenções Conjuntas (IC) no âmbito dos serviços ORALL, ORCA, ORCE e Rede ADSL PT, apesar de tal procedimento não estar definido nas Ofertas de Referência. No entanto, no caso particular da ORLA, que configura o realugar da linha de assinante, tal procedimento não se figura adequado, nem justificável, uma vez que, tratando-se do serviço de realugar da linha de assinante, o mesmo é totalmente fornecido pela PTC até, pelo menos, à ficha do cliente (se o equipamento não for fornecido pela PTC), não havendo lugar a intervenção do outro Operador.



Relativamente a cada um dos procedimentos referidos pelo ICP-ANACOM, cumpre-nos comentar o seguinte:

- (a) A PTC considera que, apesar de dever ser mandatária a disponibilização de um contacto, tanto por parte do Operador, como da PTC, aquando do agendamento de uma IC, os contactos indicados poderão não ser diretamente dos técnicos envolvidos, mas, por exemplo, de um centro de atendimento que tenha a possibilidade de entrar em contacto com a equipa técnica.

De facto, não só poderão não estar disponíveis, no momento do agendamento, os contactos dos intervenientes na intervenção conjunta, tanto por parte do Operador como da PTC, como poderão ocorrer alterações nas equipas técnicas alocadas, previamente à data agendada.

Por outro lado, o contacto entre os intervenientes numa IC deve ser efetuado através do Centro de Atendimento a Operadores e Prestadores de Serviços da PTC (usualmente designado por OTEL), tal como está estabelecido atualmente, uma vez que este procedimento, envolvendo uma terceira entidade que, inclusive, interveio no próprio agendamento, permite registar eventuais ocorrências anómalas.

- (b) Em relação a este ponto, a PTC nada tem a opor. Não obstante, consideramos que tal contacto deverá poder ser estabelecido através dos Centros de Atendimento dos Operadores.

- (c) A PTC considera ajustado o processo e o tempo de espera atualmente definidos na ORALL para ambas as partes. Atualmente o tempo de espera definido é de 15 minutos após a hora acordada para o agendamento, sendo que se uma das partes não comparecer no local acordado neste prazo, o técnico presente, da PTC ou do Operador, deverá contactar o Centro de Atendimento a Operadores e Prestadores de Serviços da PTC (OTEL), e informar deste facto.

Assim, a PTC não se opõe a que este procedimento seja estendido a outras Ofertas de Referência, nos moldes referidos e que atualmente vigoram na ORALL, uma vez que se tornaria ingerível que as equipas técnicas tivessem que permanecer no local por tempo indeterminado.

- (d) Atualmente encontra-se acordado com os Operadores um tempo mínimo de J+2 “janelas” para marcação de agendamentos de intervenções conjuntas na ORALL, correspondendo J+2 a duas “janelas” posteriores à “janela” em que está a ser efetuada a solicitação de marcação (“J”), sendo que “janela” corresponde ao período útil da manhã ou da tarde. Este tempo é necessário para que seja possível a alocação dos técnicos, por ambas as partes, para a intervenção, bem como o agendamento com os clientes finais,



por parte dos outros Operadores, sempre que necessário. Aliás, foi esta última necessidade que conduziu a que, na ORLA, a PTC não possa efetuar agendamentos com menos de 48 horas de antecedência.

Conforme anteriormente referido, a data agendada não é mais do que a combinação possível das disponibilidades da PTC e do Operador e corresponde ao acordo de data/hora, sendo em muitos casos a data em que o cliente tem efetivamente disponibilidade para estar no local da intervenção.

Deste modo, a PTC concorda com a definição de procedimentos nestes termos, nas Ofertas que justifiquem o agendamento de intervenções conjuntas.

No que se refere a reagendamentos, e atendendo à diversidade de causas a que possam estar associados e ao facto de não estarem previstos em API, a PTC considera que devem ser tratados caso a caso.

- (e) Na ORALL já está acordado com os Operadores um procedimento para registo da informação da intervenção conjunta num formulário do Operador, a assinar pelos técnicos de ambas as partes.

Deste modo, no final de cada IC, a beneficiária poderá apresentar o formulário da IC, onde serão identificados os intervenientes, a data e hora de início e fim da intervenção e a responsabilidade pela resolução da avaria, bem como informação adicional que possa ser considerada pertinente – por exemplo, no caso de não haver acordo entre os técnicos –, após o que o formulário é assinado por ambas as partes.

O operador beneficiário é responsável por levar, sempre, o formulário para uma intervenção conjunta, bem como efetuar o respetivo arquivo, após preenchimento e assinatura, podendo a PTC solicitar o envio digitalizado do mesmo, caso considere necessário.

Este método, que mereceu a concordância dos Operadores, tem-se mostrado adequado, pelo que a PTC está disponível para acordar com os outros Operadores formulários idênticos para as ICs dos serviços ORCA, ORCE e Rede ADSL PT, para extensão da metodologia a estas ofertas.

D7: Deve a PTC acordar com os beneficiários uma solução para as discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias, que se aplique quer à faturação, quer ao cálculo das medidas de desempenho e respetivas compensações em caso de incumprimento dos objetivos, considerando-se, como princípio, que, salvo acordo em contrário, a PTC deverá fundamentar adequadamente, caso a caso, qualquer avaria que considere indevida, através de medidas de testes efetuados – com a indicação da respetiva hora e data – sempre que existam dúvidas quanto à atribuição de responsabilidades de uma determinada avaria. Na faturação remetida pela PTC ao beneficiário por comunicações de avarias indevidas, devem ser identificadas as avarias em causa, possibilitando a identificação dos pedidos de reparação considerados nessa faturação.

Para este efeito, a PTC deve remeter uma proposta aos beneficiário no prazo de 15 dias úteis após a notificação da decisão final, devendo os beneficiários apresentar eventuais comentários à PTC no prazo de 10 dias úteis após a receção da proposta da PTC.

A PTC deverá incluir a solução adotada nas ofertas relevantes num prazo de 40 dias úteis após a notificação da decisão final e deverá ter em conta os comentários apresentados pelos beneficiários, justificando aqueles que não considerar.

A PTC, pela sua vasta experiência adquirida relativamente aos desacordos sobre os fechos das avarias das várias Ofertas, considera que um acordo negociado em termos de princípios de aplicação, em particular a aplicação de um rácio determinado a partir de um qualquer *trial*, resulta num menor cuidado por parte dos Operadores no despiste e participação de avarias.

Importa mencionar que, de acordo com as várias Ofertas, o Operador deve realizar um despiste antes de efetuar a participação de uma avaria à PTC, evitando a intervenção desnecessária e ineficiente das equipas desta última em situações cujo problema não lhe é imputável.

Ora, consideramos que a aplicação de uma qualquer percentagem às avarias em desacordo em relação ao fecho incentiva a abertura de avarias sem o devido despiste por parte dos Operadores, dado que, mesmo que a avaria não seja da responsabilidade da PTC, estes só pagarão parte da mesma.

Note-se que se um Operador verificar que uma anomalia se mantém, pode solicitar de imediato nova análise da mesma avaria junto da PTC, justificando a razão deste pedido. Se o Operador não concordar com o motivo de fecho, estando a anomalia já resolvida, poderá apresentar a respetiva reclamação justificando a sua não concordância.



Adicionalmente, tal como poderá ser comprovado com os Operadores Optimus e Vodafone, a comparação dos testes efetuados, em particular na ORALL, não é solução viável, pois as medidas efetuadas por cada uma das partes não são compatíveis. A PTC já efetuou diversos testes com estes Operadores para tentar perceber se existia ou não uma correlação entre os resultados obtidos por cada uma das partes no testes aos lacetes e, de facto, concluiu-se que tal não era possível. Uma das principais razões para os resultados não serem comparáveis prende-se com a impedância do equipamento de medida de cada um dos Operadores. Por outro lado, a medida de atenuação depende dos DSLAMs e CPEs utilizados e a alteração destes equipamentos pode conduzir a variações elevadas nas medidas de atenuação elevadas, pelo que os valores apresentados, para o mesmo lacete, pelos diferentes operadores, pode não ser comparável.

Acresce que, nem todos os serviços permitem testes semelhantes por ambas as partes, dado que uma das Empresas pode não ter acesso ao serviço extremo-a-extremo (por exemplo, quando existem CPEs geridos pela outra parte).

Assim, face ao exposto, a PTC considera que não é viável, nem justificado, definir um acordo *a priori* com os Operadores, relativamente ao desacordo sobre a responsabilidade das avarias pois, em nosso entender, tal implica necessariamente uma análise casuística a cada uma das avarias nestas circunstâncias.

Por outro lado, a inclusão das avarias em desacordo no cálculo das compensações não é, de todo, possível exatamente pela definição de desacordo. Senão, vejamos:

- o OPS e a PTC consideram divergente a responsabilidade de uma avaria;
- através de um acordo entre as partes fica aceite que o OPS só paga uma percentagem dessa avaria;
- qual o tempo que deveria ser considerado desta avaria para efeitos de cálculo de atribuição de eventual compensação, em particular, tendo em conta que só são aplicáveis compensações por avarias da responsabilidade PTC com tempos fora do SLA definido na Oferta?

Em conclusão, a PTC considera que as avarias em desacordo devem ser objeto de análise, caso a caso, entre o Operador e a PTC.

D8: Deve a PTC efetuar pontos de situação diários junto do beneficiário, em relação às avarias que afetam vários acessos num mesmo cabo ou que excedam os objetivos definidos para os tempos máximos de reparação, indicando as ações que se encontra a desencadear e a data prevista (atualizada) de resolução.

As avarias designadas como avarias comuns resultam de vários fatores a que, regra geral, a PTC é alheia. De entre estes, destacam-se as avarias provocadas por atos de vandalismo, normalmente associadas a roubo/furto de cabos de cobre de grande capacidade, avarias provocadas por terceiros (corte de cabos de cobre provocados por obras de terceiros) e avarias decorrentes de condições climatéricas adversas (chuvas fortes e trovoadas), as quais danificam os cabos de cobre e, por vezes, também impossibilitam a rápida reparação dos mesmos.

Apesar dos condicionalismos supra referidos a que a PTC está sujeita, compreendemos a preocupação das beneficiárias na gestão da relação com o cliente quando estas avarias ocorrem e quando a sua resolução não é tão célere quanto seria desejável. Deste modo, a PTC propõe avaliar o desenvolvimento de um sistema de *report* das designadas “avarias comuns” às beneficiárias, possibilitando que estas tenham informação sobre a existência da avaria comum e a previsão de resolução da mesma.

Relativamente às avarias isoladas (avarias não comuns), dos diferentes serviços, que excedam os tempos máximos de reparação para cada um dos serviços, consideramos ineficiente a proposta do ICP-ANACOM, no sentido de disponibilização da informação sobre as ações que a PTC se encontra a desencadear e as respetivas datas previstas de resolução. A PTC tem como objetivo resolver o mais rapidamente possível todas as participações de avarias que são remetidas pelas beneficiárias das Ofertas e pelos clientes finais. Desta forma, todos os esforços da PTC devem estar envolvidos na reposição do acesso físico/serviço, pelo que consideramos a informação de previsão de resolução como mais uma tarefa a executar e que irá desfocar as equipas do seu objetivo principal – a reposição do serviço.

D9: Para o cálculo das compensações, os indicadores devem ser aferidos trimestralmente.

De acordo com a secção 2.7 do Anexo 13 da ORALL “A avaliação dos diferentes indicadores será feita semestralmente. A PT Comunicações procederá à análise e apuramento das eventuais compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço definidos na Oferta”.



O entendimento que a PTC faz da ORALL é o de que a metodologia de apuramento das compensações pressupõe que a mesma seja efetuada semestralmente, bem como a avaliação dos diversos indicadores.

Acresce que, a fórmula de cálculo e apuramento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade depende da informação do plano fornecido e fiabilidade das previsões disponibilizadas pelos Operadores, também neste caso com periodicidade, análise e validação temporal semestral no caso da ORALL.