RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DA DELIBERAÇÃO DA ANACOM REFERENTE A ALTERAÇÕES A INTRODUZIR NA OFERTA DE REFERÊNCIA PARA ACESSO AO LACETE LOCAL (ORALL)

1. ENQUADRAMENTO

Em 10 de Dezembro de 2004, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável da deliberação referente a alterações a introduzir na ORALL[1], deliberando proceder, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, à audiência prévia das entidades interessadas.

Em resposta à audiência prévia foram recebidos os comentários da PT Comunicações, S.A.[2] (PTC), da OniTelecom – Infocomunicações, S.A.[3] (Oni), da Sonaecom – SGPS, S.A. (Sonaecom)[4], da Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone)[5] e da Radiodifusão Portuguesa, S.A.[6].

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

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

2. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DAS ENTIDADES INTERESSADAS

De uma forma geral, a PTC alerta para a necessidade de alterar os Sistemas de Informação da ORALL[7] e apresenta propostas pontuais de alteração das fases e prazos definidos, relacionadas sobretudo com:

(i) o condicionamento de alguns prazos à utilização dos SI ORALL;

(ii) a integração de algumas fases de fornecimento de lacetes não activos por uma questão de eficiência;

(iii) o aumento dos prazos de fases de fornecimento por considerar que as tarefas associadas a essas fases assim o exigem; e

(iv) uma definição mais abrangente dos casos de fornecimento de lacetes que devem ser considerados excepcionais e não abrangidos pelos prazos e preços definidos no sentido provável da deliberação.

---

[1] Doravante designado "sentido provável da deliberação".
[2] Carta da PTC datada de 28 de Dezembro de 2004, com entrada E42507/2004.
[3] Carta da Oni datada de 29 de Dezembro de 2004, com entrada E42669/2004.
[4] Carta da Sonaecom datada de 30 de Dezembro de 2004, com entrada E42921/2004.
[5] Carta da Vodafone datada de 28 de Dezembro de 2004, com entrada E00193/2005.
[6] Fax da RDP datado de 28 de Dezembro de 2004, com entrada E42621/2004.
[7] Doravante SI ORALL.

A Oni e a Vodafone consideram o sentido provável da deliberação globalmente positivo, podendo contribuir significativamente para reforçar a competitividade na oferta de serviços na rede fixa. A Oni, em linha com a Sonaecom, entende que alguns prazos de fornecimento e tempos de acesso às centrais são insuficientes e manifestam preocupação pelo facto de o sentido provável da deliberação não incluir qualquer redução dos preços.

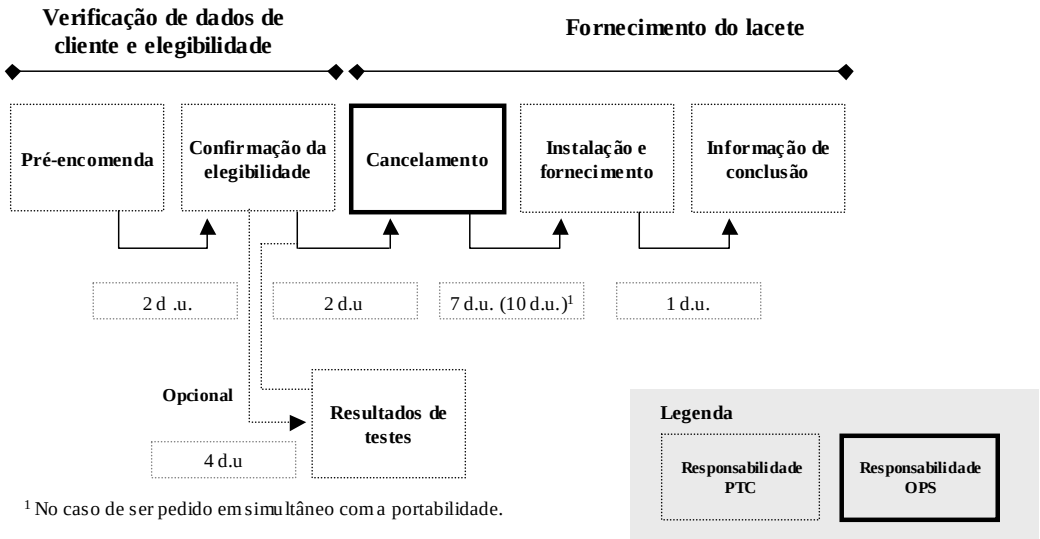
O ICP-ANACOM acolhe as propostas que visem uma maior eficiência no fornecimento de lacetes locais, nomeadamente, um uso mais racional dos sistemas de informação da ORALL e a definição de fases de fornecimento melhor adaptadas a uma oferta célere e eficiente de lacetes locais, na medida em que tais medidas são promotoras de uma maior concorrência e benefício para o utilizador final. O ICP-ANACOM não poderá deixar de considerar todos os pressupostos que estiveram na base das alterações definidas no sentido provável da deliberação, sobretudo, a garantia de prazos não discriminatórios relativamente aos serviços retalhistas da PTC e uma aproximação (sem impor medidas desproporcionais) aos prazos de fornecimento de lacetes praticados noutros países da União Europeia.

Em relação aos preços, o ICP-ANACOM deliberou já a redução dos mesmos.

2.1. PRAZOS E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS AO FORNECIMENTO E TRANFERÊNCIA DE LACETES

2.1.1. Lacete local activo

No sentido provável da deliberação o ICP-ANACOM definiu o seguinte processo:



[1] No caso de ser pedido em simultâneo com a portabilidade.

Verificação da elegibilidade, testes de qualificação e possibilidade de cancelamento

No sentido provável da deliberação, o ICP-ANACOM considerou que o prazo máximo para verificação da elegibilidade, bem como o período máximo em que o OPS pode cancelar a encomenda, deveriam ser reduzidos de 3 para 2 dias úteis.

A PTC considera praticáveis as reduções supramencionadas, desde que, no caso da elegibilidade, sejam utilizados os SI ORALL para o processamento automático dos pedidos.

A Oni concorda com a redução do prazo máximo de verificação de elegibilidade, propondo incorporar o prazo para cancelamento na fase de instalação e fornecimento do lacete.

A Sonaecom defende que a disponibilização de informação sobre o cadastro permitiria aos OPS fazerem pedidos de lacetes elegíveis, eliminando a análise casuística da PTC. A Sonaecom, atendendo à automatização deste processo no âmbito da "Rede ADSL PT" e ao tempo decorrido desde o início da oferta, considera que a disponibilização da informação será facilmente conseguida. Relativamente ao período de cancelamento, esta empresa sugere que, sem prejuízo da definição de um prazo máximo de cancelamento de 2 dias úteis, a

contagem do prazo de fornecimento seja prontamente retomada caso o OPS comunique o desejo de prosseguir com a desagregação.

Relativamente à verificação de elegibilidade, o disposto no sentido provável da deliberação tinha por base o pressuposto de que, em alguns casos, poderiam estar associadas a esta fase algumas tarefas manuais.

Porém, a informação apresentada pela PTC na resposta ao sentido provável da deliberação indica que, no caso do processo de verificação de elegibilidade de lacetes activos encomendados através dos SI ORALL, não existem tarefas manuais envolvidas, pressupondo que o processo é automático.

Nestes termos e considerando o tipo de informação necessária para aferir da elegibilidade de um lacete e a evolução registada no sistema de cadastro da rede da PTC, o ICP-ANACOM considera que, quando existe a utilização dos SI ORALL, estão reunidas as condições para que a resposta ao pedido de elegibilidade seja realizada, preferencialmente, de forma imediata, não podendo ser superior a 1 hora útil. Caso os SI ORALL não estejam a ser utilizados pelos OPS, a resposta referente à elegibilidade deve ser transmitida no prazo máximo de 2 dias úteis.

Os testes de qualificação do par metálico mantêm-se opcionais, devendo o OPS, no momento de realização da pré-encomenda, indicar se os pretende realizar. O prazo máximo para comunicação dos resultados dos testes mantém-se em 4 dias úteis.

Atendendo à possibilidade de verificação imediata da elegibilidade, no caso de lacetes sem pedido de portabilidade ou de realização de testes associado, deixa de existir qualquer razão para a manutenção de um período de cancelamento da encomenda, devendo, neste caso, a pré-encomenda ser considerada uma encomenda efectiva. Nestes casos, o processo de desagregação do lacete e respectiva contagem dos prazos de fornecimento deve continuar sem qualquer interrupção. O OPS, tal como definido na ORALL, continua a poder cancelar a encomenda em qualquer momento, ficando obrigado a remunerar a PTC pelo valor do serviço de instalação do lacete local.

Caso exista um pedido de testes num lacete sem portabilidade, o OPS, após a recepção do resultado dos testes, terá 2 dias úteis para manifestar a manutenção de interesse na prossecução da desagregação, devendo o prazo para fornecimento do lacete ser contabilizado a partir da data de recepção desta confirmação. Caso o OPS não manifeste interesse na desagregação até à passagem dos 2 dias úteis a encomenda fica sem efeito.

No caso de lacetes com um pedido de portabilidade associado, tal como referido no sentido provável da deliberação, há que garantir que os processos de portação e de transferência do lacete são compatíveis entre si. Considerando que o sentido provável do regulamento de portabilidade prevê que o pedido de portabilidade seja apenas efectuado após a confirmação da elegibilidade do lacete associado ao número que se pretende portar, evitando situações em que o processo de portabilidade já decorre quando se verifica que o lacete não é elegível, o ICP-ANACOM considera razoável a definição de um prazo máximo de 4 dias úteis para que o OPS desencadeie os procedimentos associados à portabilidade e indique a janela em que se deve registar a desagregação do lacete e a portação do número.

Assim, no caso de lacetes com portabilidade, após a recepção do resultado da elegibilidade ou de eventuais testes de qualificação do lacete, o OPS deve dar início aos procedimentos associados à portabilidade do número, enviando o pedido de portabilidade à entidade de referência com a indicação das propostas de agendamento para a realização da portação do número. Quando o OPS receber a confirmação da entidade de referência relativamente à janela na qual se irá dar a portação do número, deve indicar essa janela à PTC, garantindo a compatibilidade entre os dois processos.

Instalação e fornecimento do lacete

A PTC entende que os prazos definidos para a fase de instalação e fornecimento do lacete[8] podem ser cumpridos se o número de pedidos não exceder a capacidade física para intervenção simultânea no repartidor (2 a 3 pessoas sobre o mesmo repartidor), caso em que seria necessário proceder a reagendamentos.

A PTC propõe que o OPS possa agendar a desagregação do lacete para o período compreendido, entre o 4.º e o 7.º dia ou entre o 7.º e o 10.º dia[9], em função do pedido de desagregação ter associado, ou não, um pedido de portabilidade.

A Oni e a Sonaecom consideram não existir razão para uma diferenciação do prazo em função da existência de um pedido de portabilidade, sugerindo 5 dias úteis para 95% dos casos. Consideram ainda que quaisquer restrições dependentes do processo de portabilidade devem ser tratadas nessa sede.

A Sonaecom, referindo que o prazo de tratamento de um pedido na oferta grossista "Rede ADSL PT" é de 9 dias úteis, infere[10] que o prazo máximo para fornecimento de um lacete deve ser fixado em 5 dias úteis (95% dos casos). Cumulativamente, esta empresa considera importante definir um prazo médio de fornecimento e instalação de 3 dias úteis para 80% dos casos.

O ICP-ANACOM considera que as situações referidas pela PTC, em que o número de pedidos de desagregação excede a capacidade física para intervenção simultânea no repartidor, não configuram qualquer situação excepcional para os prazos definidos. Note-se que estes prazos foram definidos para 95% dos casos, estando, portanto, reflectida a hipótese de surgirem situações excepcionais em que a PTC pode, quando justificado, ultrapassar os prazos definidos.

O ICP-ANACOM não se opõe à proposta, apresentada pela PTC, para que o OPS possa agendar a desagregação do lacete para o período compreendido, entre o 4.º e o 7.º dia após a encomenda do lacete.

Relativamente às comparações dos prazos definidos na ORALL e na oferta grossista "Rede ADSL PT", o ICP-ANACOM nota a necessidade de assegurar a comparabilidade dos dados, não sendo, por exemplo, directamente comparáveis prazos máximos com prazos médios ou prazos para 95% dos casos com prazos para 100% dos casos. Os prazos definidos na ORALL são prazos máximos para 95% dos casos. O prazo comparável na oferta "Rede ADSL PT" é o prazo máximo de 12 dias úteis para fornecimento de 95% dos acessos. Nessa medida, se a estes 12 dias úteis se retirarem os 4 dias úteis para testes, restam 8 dias úteis. Note-se que o prazo máximo definido para fornecimento e instalação de lacetes activos sem um pedido de portabilidade é inferior (7 dias úteis), garantindo a coerência entre ofertas grossistas.

A diferenciação dos prazos constantes no sentido provável da deliberação em função de o lacete ter, ou não, pedido de portabilidade associado, tinha por objectivo assegurar, em qualquer caso, que a portabilidade e a desagregação ocorressem numa mesma janela temporal, aliás em linha com os pedidos expressamente efectuados pelos OPS. No regulamento da portabilidade encontram-se especificados os procedimentos e prazos a cumprir na portação do número. Continuando, naturalmente, a existir a necessidade de coincidência temporal entre as janelas de portação do número e de desagregação do lacete, a definição de um prazo distinto na ORALL constituiria uma restrição não activa. Assim, no caso da instalação e fornecimento de lacetes com pedido de portabilidade associado, a

[8] 10 dias úteis no caso de um lacete com pedido de portabilidade do número em simultâneo e 7 dias úteis sem pedido de portabilidade.
[9] Contado desde o final do prazo previsto para cancelamento do pedido de fornecimento.
[10] Retirando o prazo máximo de 4 dias úteis para comunicação dos resultados dos testes.

portabilidade do número e a desagregação do lacete local devem ocorrer na janela de portabilidade acordada, não se aplicando, neste caso, os prazos definidos na presente deliberação.

Assim, o ICP-ANACOM, considerando:

(a) ser exequível o prazo máximo de 7 dias úteis para fornecimento e instalação do lacete, o que a PTC confirma;

(b) que a coerência entre ofertas grossistas ("Rede ADSL PT" e ORALL) e o fornecimento de lacetes activos encontra-se assegurada; e

(c) estarem garantidas as condições para que exista uma independência entre os prazos definidos na ORALL e a necessidade de assegurar a coincidência entre a janela de portabilidade e a janela de desagregação do lacete local,

fixa em 7 dias úteis (95% dos casos) o prazo máximo para fornecimento e instalação do lacete local. Exceptua-se o fornecimento e instalação de lacetes locais com pedido de portabilidade associado, em que se aplicam os procedimentos e prazos definidos no regulamento da portabilidade.

Informação de conclusão da desagregação

O sentido provável da deliberação prevê a redução do prazo máximo para informação da conclusão da desagregação do lacete de 2 para 1 dia útil.

A PTC considera que a redução supramencionada deve estar associada à utilização dos SI ORALL, propondo manter um prazo de 2 dias, caso a encomenda não seja realizada através daqueles sistemas.

A Oni concorda com a proposta de alteração mencionada no sentido provável da deliberação. A Sonaecom informa que, com a utilização dos SI ORALL, no momento em que o pessoal da PTC insere a informação nos sistemas, a interface API recebe automaticamente essa informação. Nestes termos, pretende que seja definido um prazo máximo de uma hora e meia útil após a conclusão de desagregação do lacete.

O ICP-ANACOM, tendo em conta que, uma vez concluída a desagregação, os técnicos da PTC devem efectuar sempre uma chamada de teste para confirmar a boa execução da desagregação, entende que a comunicação de conclusão deve ser feita pelo técnico da PTC que efectua a chamada de teste, de forma imediata, através de uma chamada para o número verde do OPS (800), não dispensando a comunicação formal de conclusão da desagregação, através dos SI ORALL, no prazo máximo de 1 dia útil (2 dias úteis caso o OPS não recorra aos SI ORALL para efectuar a encomenda).

Tempo total de fornecimento

A Novis e a Oni apresentam vários comentários relativamente ao tempo total de fornecimento (desde a pré-encomenda até à informação de conclusão), indicando que:

(a) o prazo de desagregação de lacetes activos, na modalidade de acesso completo, deve ser semelhante ao prazo de fornecimento, pela PTC, de uma nova linha de retalho;

(b) os prazos de fornecimento de lacetes na modalidade de acesso partilhado, definidos na ORALL, devem ser inferiores aos da oferta grossista "Rede ADSL PT";

(c) deve ser promovida a aproximação aos prazos praticados na União Europeia.

Os OPS não concordam com a definição única de prazos máximos para 95% dos casos.

O ICP-ANACOM entende que deve existir coerência entre os prazos de fornecimento praticados no retalho e nas ofertas grossistas. De acordo com as alterações propostas, o

prazo máximo, para 95% dos casos, decorrido entre a encomenda e a desagregação do lacete é de 7 dias úteis.

Assim, e uma vez que:

(a) o prazo de fornecimento de uma linha, praticado pela PTC, no retalho é, em média, de 4 dias úteis para 80% dos casos e, no máximo, de 14 dias úteis para 95% dos casos;

(b) o prazo máximo de fornecimento de acessos locais na oferta "Rede ADSL PT" é de 12 dias úteis para 95% dos casos, sendo ainda garantido um prazo médio de 9 dias úteis para 100% das ocorrências;

(c) em termos de comparações a nível da União Europeia, recolheram-se os seguintes dados: (i) França: 7 dias úteis, salvo situações excepcionais previstas; (ii) Itália: 7 dias úteis, para 95% dos casos; (iii) Bélgica: 7 dias úteis, para 100% dos casos, salvo situações excepcionais; (iv) Luxemburgo: 10 dias, para 95% dos casos; (v) Irlanda: 11 dias úteis, para 100% dos casos e; (vi) Espanha: 12 dias úteis,

o prazo agora proposto assegura a coerência com os prazos praticados, pela PTC, no retalho e na oferta "Rede ADSL PT" e é razoável quando comparado com os prazos praticados a nível da União Europeia.

O ICP-ANACOM considera suficiente a definição de prazos máximos para 95% dos casos. Desta forma, garante-se a consideração de situações excepcionais, mas também, um critério suficientemente exigente, salvaguardando os interesses dos OPS.

As figuras seguintes apresentam os procedimentos e prazos máximos de fornecimento associados à desagregação de lacetes locais activos:

Figura 1. Fornecimento de um lacete activo sem portabilidade do número

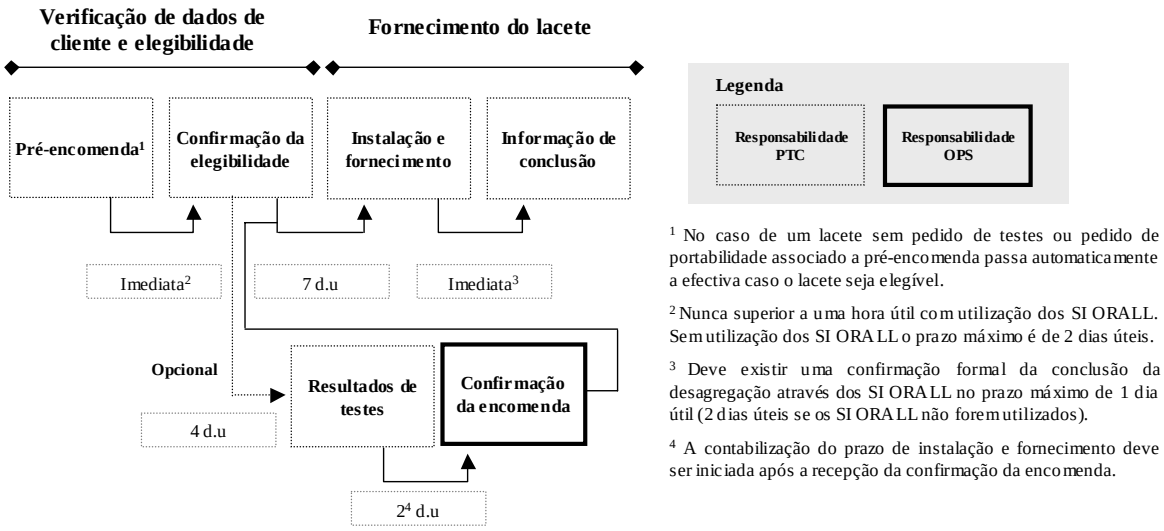
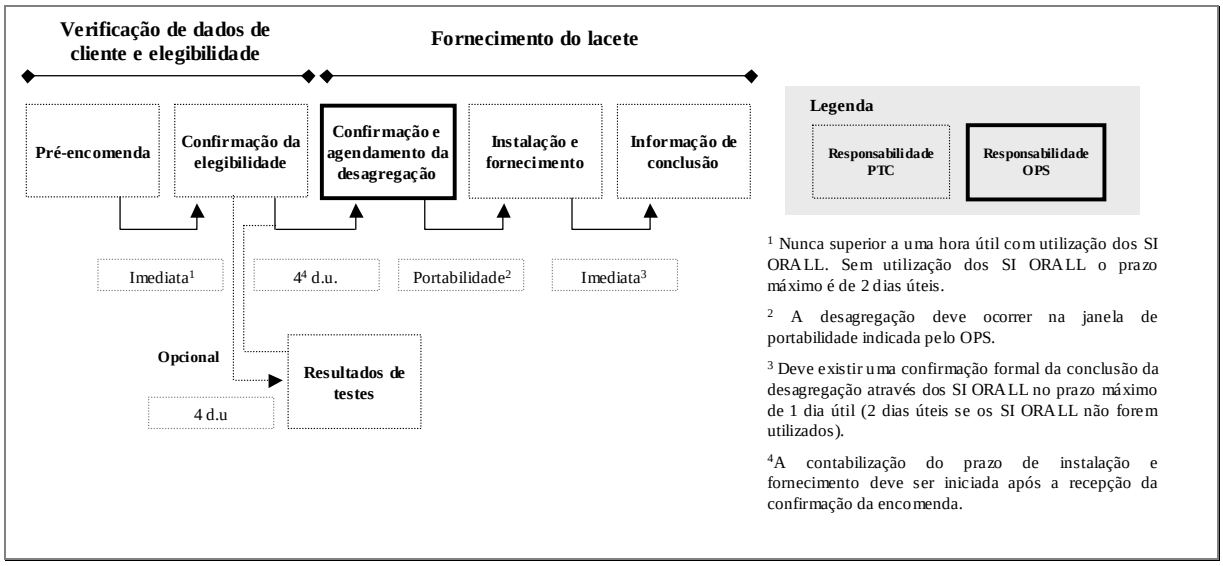


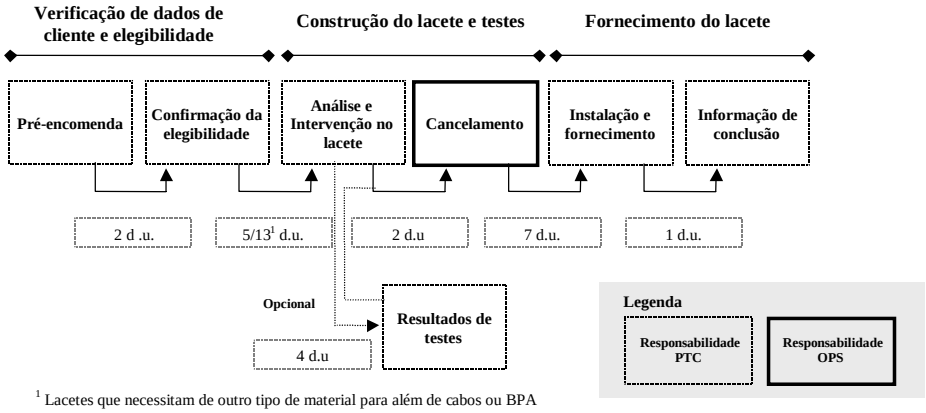
Figura 2. Fornecimento de um lacete activo com portabilidade do número



2.1.2. Lacete não activo

No sentido provável da deliberação estabeleceu-se um processo de desagregação de lacetes não activos similar ao de lacetes activos, acrescido da fase de análise do lacete e intervenção, cujo prazo dependia dos trabalhos envolvidos (5 dias úteis para lacetes que não necessitem de material ou 13 dias úteis caso necessitem da instalação de um cabo ou de um bloco privativo de assinante – BPA).

Figura 3. Fornecimento de um lacete não activo tal como proposto no sentido provável da deliberação



A PTC considera que devem ser estabelecidos processos diferentes em função de o OPS solicitar, ou não, testes nos lacetes. Nesta medida, a PTC considera mais eficiente que, nas situações em que o OPS não requisite testes, a fase de análise e intervenção no lacete decorra simultaneamente com a fase de instalação e fornecimento, passando a possibilidade de cancelamento do processo ser posterior à verificação de elegibilidade. Nos casos em que os testes não sejam solicitados, a PTC considera mais eficiente o processo constante do sentido provável da deliberação.

A PTC considera que os procedimentos e prazos definidos apenas são exequíveis nos casos em que (i) existe vaga entre a central da PTC e o ponto de distribuição que serve o cliente, (ii) o cabo a instalar não exceda os 50 metros e (iii) não exista necessidade de instalar outros materiais para além do BPA. Esta empresa pretende, que nos casos acima descritos, se mantenham os prazos actualmente definidos na ORALL, mudando apenas o processo de fornecimento em função da existência de um pedido de testes por parte do OPS.

O ICP-ANACOM aceita a proposta da PTC em definir processos diferentes consoante exista um pedido de testes por parte do OPS, uma vez que, caso não seja efectuado pedido de testes, é mais eficiente realizar a análise da intervenção logo na fase da verificação da

elegibilidade. Este processo não foi proposto anteriormente para minimizar alterações ao nível dos SI ORALL. Porém, tendo esta proposta sido apresentada pela PTC, assume-se que a consideração de processos diferentes implicará alterações mínimas nesses sistemas.

Relativamente à proposta de manter o actual processo para fornecimento de lacetes não activos em condições excepcionais[11], o ICP-ANACOM reafirma que a definição de prazos máximos para 95% dos casos, garante a consideração de situações excepcionais. Caso se aceitasse o argumento da PTC, poder-se-ia definir prazos para 100% dos casos. A este respeito, regista-se que, de todas as encomendas ocorridas no primeiro semestre de 2004, apenas 1% apresentava condições de excepcionalidade[12].

Verificação da elegibilidade

O sentido provável da deliberação definia um prazo máximo igual ao que se pretendia aplicar para os lacetes activos (2 dias úteis).

A Oni concorda com a redução do prazo máximo para verificação da elegibilidade, defendendo a Sonaecom a eliminação da elegibilidade.

A PTC afirma que, no caso dos lacetes não activos, a verificação da elegibilidade exige que se proceda a uma acção de localização manual do lacete. Além disso, considera mais eficiente realizar a análise da intervenção no lacete logo nesta fase. Esta empresa propõe apresentar nesta fase 3 datas possíveis para agendamento para testes (se solicitados) e construção e desagregação do lacete[13]. O acréscimo destas tarefas justifica, no entender da PTC, que se fixe um prazo máximo de 4 dias úteis, caso se utilize o SI ORALL, e 5 dias úteis, caso contrário.

Como atrás referido, tendo em conta os argumentos de eficiência, o ICP-ANACOM concorda que se proceda à análise do lacete e a identificação da intervenção nesta fase. Este procedimento, associado às tarefas manuais a efectuar, justifica um prazo máximo mais alargado para a verificação de elegibilidade.

Nesta medida, o ICP-ANACOM define o prazo máximo para a verificação da elegibilidade (que contempla a identificação da intervenção) de 4 e 5 dias úteis, respectivamente, caso se recorra aos SI ORALL ou não. Esta Autoridade aceita a proposta da PTC de, nesta fase, apresentar 3 propostas de data para efectuar a intervenção e fornecimento do lacete e, se aplicável, agendamento para testes.

Cancelamento

O sentido provável da deliberação determinava um prazo máximo de 2 dias úteis para cancelamento, à semelhança ao que seria aplicável aos lacetes activos.

As propostas da Oni e da Sonaecom são, respectivamente, a incorporação do prazo para cancelamento na fase de instalação e fornecimento do lacete e o reinício da contagem do prazo de fornecimento caso o OPS comunique o desejo de prosseguir com a desagregação.

A PTC, como já referido, pretende que, no caso de lacetes não activos sem pedido de testes, esta fase decorra logo após a verificação de elegibilidade, mantendo-se após os testes se estes existirem.

A PTC propõe ainda que, nesta fase, o OPS aceite as datas propostas para intervenção, desagregação do lacete e eventuais testes. Esta empresa propõe que, caso o OPS não confirme nenhuma das datas propostas no período que dura esta fase (2 dias úteis) se considere que há um cancelamento da encomenda.

[11] Isto, é, quando não exista vaga entre a central da PTC e o ponto de distribuição que serve o cliente, o cabo a instalar não exceda os 50 metros ou não exista necessidade de instalar outros materiais para além do BPA.
[12] Abrir e fechar junta com manga.
[13] Devendo o OPS aceitar uma.

Relativamente ao prazo que o OPS dispõe para cancelar a encomenda, o ICP-ANACOM considera que o definido no sentido provável deve ser mantido; i.e. o prazo para cancelamento é de 2 dias úteis. É nesta fase que o OPS deve aceitar uma das datas propostas para intervenção, desagregação e eventuais testes. No caso de existirem testes, existe uma fase adicional de cancelamento, servindo também para confirmar o agendamento do fornecimento do lacete.

Obviamente, o OPS tem a possibilidade de confirmar, em qualquer momento, a encomenda no período de 2 dias úteis. Nesse caso, deve o processo de fornecimento e respectiva contagem dos prazos definidos ser imediatamente retomado.

Análise e intervenção no lacete e fornecimento

Como já referido, o sentido provável da deliberação define um prazo máximo para a análise e intervenção no lacete que está dependente do lacete necessitar da instalação de um cabo ou de um BPA (13 dias úteis) ou não necessitar da instalação de material (5 dias úteis).

A PTC informa que, para lacetes que não envolvam da instalação de material, necessita de:

(a) 7 dias úteis, caso esta fase seja efectuada isoladamente;

(b) 12 dias úteis, caso esta fase seja agregada à fase de instalação e fornecimento do lacete (o que é possível quando não há testes).

Relativamente aos lacetes que necessitem da instalação de cabo ou de BPA, a PTC propõe um prazo máximo de:

(a) 13 dias úteis, caso esta fase seja efectuada isoladamente;

(b) 20 dias úteis, caso esta fase seja agregada à fase de instalação e fornecimento do lacete.

A Oni entende que se deveria equacionar a redução dos prazos máximos definidos para esta fase, não apresentando, contudo, qualquer sugestão ou evidência concreta.

A Sonaecom considera que o prazo máximo definido no sentido provável da deliberação é compatível com os níveis de serviço praticados pela PTC aos seus clientes directos.

Relativamente aos lacetes não activos sem pedido de testes, o ICP-ANACOM, pelas razões acima mencionadas, entende ser mais eficiente agrupar a intervenção no lacete com a sua desagregação. Quando existem testes, deve ser mantido o disposto no sentido provável da deliberação.

Em relação aos prazos para esta fase, considerando que:

(a) o prazo máximo definido no sentido provável da deliberação para análise e intervenção no lacete foi de 5 e 13 dias, consoante o tipo de intervenção necessária;

(b) a análise do lacete é feita na fase de verificação da elegibilidade, implicando menos actividades nesta fase e um conhecimento prévio da intervenção a realizar;

(c) o processo definido garante uma maior eficiência do fornecimento, permitindo fazer a intervenção no lacete e a desagregação numa única deslocação,

O ICP-ANACOM avalia ser viável realizar a intervenção no lacete e a desagregação em 10 dias úteis, no caso de lacetes sem necessidade de material, ou de 18 dias úteis, no caso de lacetes com necessidade de instalação de cabos ou BPA.

No caso de encomendas de lacetes não activos com pedido de testes, o ICP-ANACOM, atendendo aos considerandos apresentados em (a) e (b), considera apropriado a definição de prazos máximos de 3 e 11 dias úteis, respectivamente, no caso de lacetes que não necessitem de material ou que necessitem da instalação de cabos ou de BPA.

Informação de conclusão

Os comentários da PTC, da Oni e da Sonaecom, relativamente à redução para 1 dia útil do prazo máximo desta fase, foram já mencionados na secção relativa aos lacetes activos.

O ICP-ANACOM entende que a comunicação de conclusão deve ser feita pelo técnico da PTC que efectua a chamada de teste, de forma imediata, através de uma chamada para o número verde do OPS (800), não dispensando a comunicação formal de conclusão da desagregação, através dos SI ORALL, no prazo máximo de 1 dia útil (2 dias úteis caso o OPS não recorra aos SI ORALL para efectuar a encomenda).

Tempo total de fornecimento

As alterações propostas às várias fases do processo não alteram o tempo total de fornecimento relativamente ao sentido provável da deliberação.

A Oni considera que os prazos definidos ainda se encontram demasiado afastados das práticas seguidas noutros Estados-Membros e não são compatíveis com os níveis de serviço praticados pela PTC no fornecimento de linhas de rede na modalidade de assinante.

O ICP-ANACOM considera que os prazos definidos, além de resolverem a incerteza associada ao prazo de fornecimento de lacetes não activos, constituem um passo importante face à prática actual da PTC que fornecia 95% dos acessos não activos em 119 dias. Os prazos dispostos no sentido provável da deliberação, tal como reconhecido pelos OPS, contribuem para promover a existência de condições para a desagregação deste tipo de lacetes. É de notar que em vários Estados-Membros a desagregação deste tipo de lacetes não se encontra prevista na ORALL.

Em conclusão, as figuras seguintes apresentam os processos e prazos máximos associados ao fornecimento de lacetes não activos:

Figura 4. Fornecimento de lacetes não activos sem testes

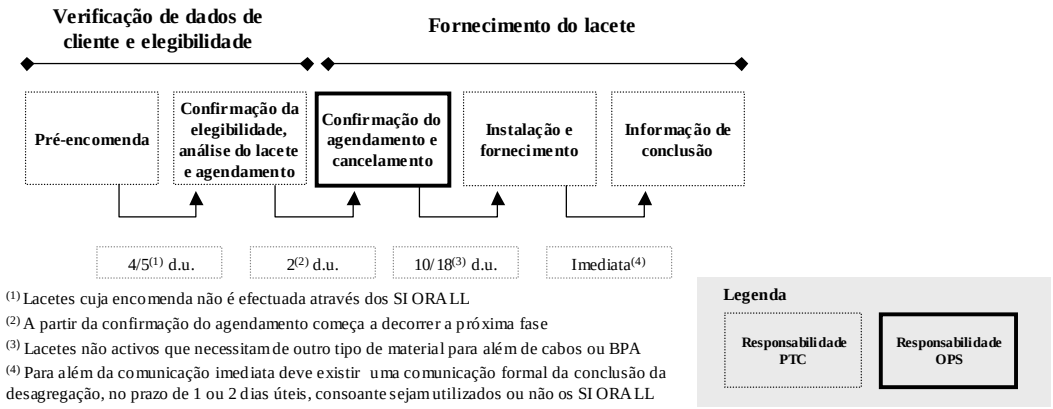
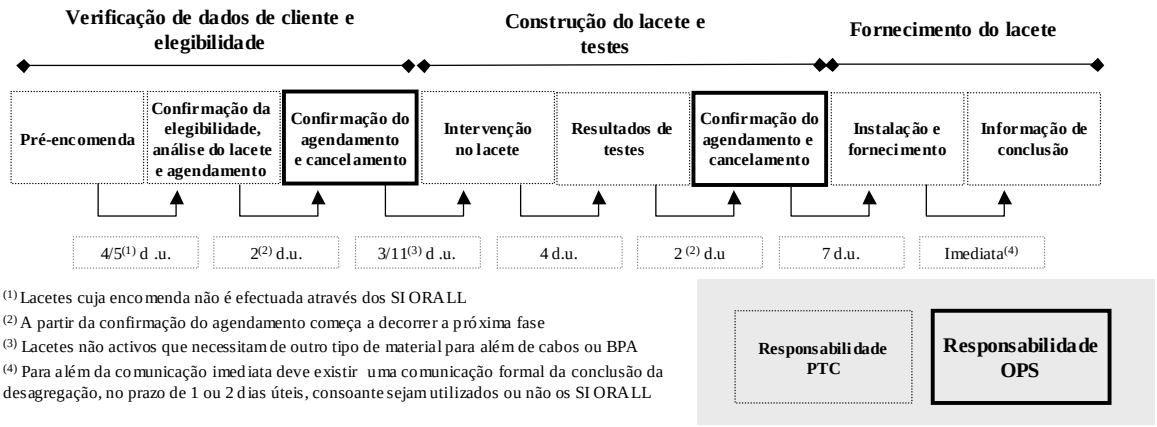


Figura 5. Fornecimento de lacetes não activos com testes



2.2. PREÇOS

A PTC e a Oni consideram razoável o preço máximo adicional de € 50 para os lacetes não activos que não necessitam da instalação de um cabo ou de um BPA.

Em relação ao preço máximo adicional para os lacetes não activos que necessitam da instalação de um cabo ou de um BPA, fixado em € 75, que a Oni considerou razoável, a PTC afirma que o mesmo apenas se deve aplicar quando (i) exista vaga entre a central e o ponto de distribuição que serve o cliente (ii) e o cabo a instalar não exceda os 50 metros.

A PTC concorda com a abordagem seguida pelo ICP-ANACOM no sentido provável da deliberação de o preço de um lacete não activo que necessite de outro tipo de material, para além de cabo ou de BPA, poder ser estabelecido caso a caso, sempre numa óptica de orientação para os custos. A Oni e a Sonaecom, não se opondo ao disposto no sentido provável da deliberação, consideram importante definir mecanismos que permitam a validação, por parte dos OPS, das facturas emitidas pela PTC, nomeadamente, a identificação das componentes necessárias à construção do lacete.

O ICP-ANACOM faz notar que o preço (médio) definido teve em conta todos os tipos de intervenção efectuados pela PTC, para diferentes distâncias dos cabos instalados. Qualquer caso verdadeiramente excepcional e devidamente fundamentado deve ser, como previsto no sentido provável de deliberação, objecto de analise casuística, mantendo a obrigação de orientação para os custos.

Em relação às preocupações manifestadas pelos OPS, o ICP-ANACOM esclarece que, no 1.º semestre de 2004, cerca de 2/3 das intervenções nos lacetes não activos justificavam um preço adicional de € 50 e 1% eram situações excepcionais. Caso, em qualquer momento, algum operador se sinta lesado deve expor, fundamentadamente, essa situação ao ICP-ANACOM, que tomará as medidas necessárias.

2.3. COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE FORNECIMENTO DE LACETES

O ICP-ANACOM determinou no sentido provável da deliberação que as compensações relativas ao incumprimento dos prazos de fornecimento no âmbito da OLL passam a ser definidas separadamente para o fornecimento de lacetes activos e de lacetes não activos. Esta Autoridade definiu uma compensação de € 7,5 por cada dia útil de atraso relativamente ao prazo máximo de conclusão da fase de análise e intervenção no lacete.

A PTC, entendendo o âmbito do sentido provável da deliberação, reitera considerações apresentadas no passado em relação ao montante da compensação.

A Oni considera insuficiente o valor definido no sentido provável da deliberação e regista que não foi definido limite para a compensação. A Sonaecom defende a eliminação dos limites das compensações previstos na ORALL.

A Sonaecom propõe ainda a revisão da metodologia da definição das compensações resultantes do incumprimento da qualidade de serviço acordada, nomeadamente no prazo de reparação de avarias e indisponibilidade do lacete e considera que, independentemente do nível de qualidade de serviço ser contabilizado em tempo útil, as compensações resultantes do incumprimento do nível de qualidade de serviço contratado devem estar relacionadas com o tempo efectivo de espera.

O ICP-ANACOM adapta o disposto no sentido provável da deliberação às alterações introduzidas nos processos. Desta forma, a compensação de € 7,5 passa a ser aplicada na fase de intervenção no lacete (existente quando o OPS requisita testes) e não na fase de análise e intervenção no lacete. É evidente que nas fases de verificação da elegibilidade e instalação e fornecimento do lacete, apesar de, no caso dos lacetes não activos, apresentarem algumas alterações com mais tarefas envolvidas e prazos mais alargados, continuam-se a aplicar as mesmas compensações e limites já existentes (€ 7,5).

No caso de, em lacetes com pedido de portabilidade associado, a desagregação não ocorrer na janela de portabilidade prevista, atendendo ao facto que o cliente fica incapacitado de receber chamadas, deve ser aplicada uma compensação de € 7,5 por cada dia decorrido após o dia definido para a portabilidade, para 95 % das ocorrências.

Em relação aos comentários dos OPS sobre a revisão da metodologia de definição das compensações e os limites das compensações mesmas, o ICP-ANACOM assinala ter recebido queixas de situações, nomeadamente relativas a atrasos no fornecimento de lacetes, de cabos de ligação interna e de interligação entre módulos de co-instalação em espaço aberto que, a confirmarem-se, justificam sérias preocupações, podendo levar a uma intervenção nesta matéria. Caso se verifique essa necessidade, o ICP-ANACOM ponderará a alteração dos parâmetros associados às compensações.

Atendendo aos prejuízos que acarretam para o consumidor final e consequentes danos causados aos OPS, o ICP-ANACOM terá especial atenção, às situações de desagregação deficiente ou em que a desagregação não ocorra na janela de portabilidade prevista.

2.4. IDENTIFICAÇÃO DOS LACETES NO REPARTIDOR GERAL DO EDIFÍCIO

A PTC não se opõe a que passe a constar na ORALL a obrigação de identificar os lacetes construídos no RGE ou no BPA[14], indicando que, caso um OPS verifique a falta desta identificação, deve comunicar tal facto no prazo máximo de 3 dias úteis após a informação de conclusão da desagregação.

O ICP-ANACOM considera razoável adoptar estes aspectos na deliberação.

2.5. QUALIDADE DE SERVIÇO

Reparação de avarias

O ICP-ANACOM, atendendo à existência de interesse dos agentes de mercado em ter ofertas de qualidade superior a um preço adicional e à existência deste tipo de ofertas noutros Estados-Membros, comunicou à PTC a necessidade de apresentar uma proposta de preço adicional (à mensalidade do lacete local) para um prazo de reparação de avarias em lacetes de 9 horas para 95% dos casos. Actualmente, a ORALL prevê a existência de um nível de qualidade de serviço com um prazo médio de reparação de avarias em lacetes de 10 horas úteis para 90% dos casos.

[14] Segundo a PTC, lacetes em instalações com ITED devem ser identificados no RGE e em instalações sem ITED, no BPA.

A PTC entende que o pedido para apresentar uma proposta de preço adicional para uma qualidade de serviço superior, está relacionado com a substituição do actual prazo e não com a possibilidade de um operador poder passar a escolher entre dois níveis de serviço, uma vez que esta última opção tem implicações nos processos e nos sistemas de informação envolvidos.

A PTC, baseando-se nos actuais níveis de serviço referentes a reparações de lacetes locais, propõe acrescer o valor de €1,45 ao preço mensal de aluguer de um lacete local em acesso completo para assegurar um prazo médio de reparação de avarias de 9 horas úteis, para 95% das ocorrências.

A Oni e a Sonaecom consideram insuficiente o disposto no sentido provável da deliberação, mencionando a necessidade de se definir uma proposta de preço adicional para um prazo máximo de reparação de lacetes de, pelo menos, 4 horas, para 100% dos casos, com eventual alargamento ao fim de semana, a fim de fornecer serviços ao segmento empresarial, ou mesmo a outros operadores. A Sonaecom pretende também poder concorrer com as ofertas de circuitos alugados da PTC, assegurando os mesmos níveis de serviço que aquela empresa assegura aos seus lacetes que suportam circuitos alugados[15].

A Oni refere que a sua proposta de redução para 9 horas úteis e alargamento para 95% dos casos não pressupunha qualquer aumento da mensalidade paga pelo lacete.

A Sonaecom sugere duas formas de implementação de um serviço premium: (i) a identificação, aquando da desagregação, do nível de qualidade de serviço que se pretende contratar para esse lacete, pagando mensalmente um valor adicional ou (ii) a identificação no momento de abertura de avaria do nível de serviço pretendido, sendo a intervenção paga por ocorrência em função deste.

A Sonaecom pretende que seja definido um prazo[16], contabilizado a partir da data de desagregação, dentro do qual, caso se registe uma avaria no lacete, se considere que a desagregação foi mal efectuada, devendo, neste caso, ser assegurado um prazo máximo de reparação de 5 horas (100% das ocorrências)[17].

Atendendo:

(a) à manifestação de interesse por parte dos OPS de terem acesso a uma qualidade de serviço de reparação de avarias superior às 9 horas úteis, possibilitando, nomeadamente o uso da ORALL para fornecer serviços ao segmento empresarial e de circuitos alugados; e

(b) ao facto dos OPS não pretenderem pagar um montante adicional para ter acesso a um prazo de reparação de 9 horas úteis;

o ICP-ANACOM, mantendo os actuais prazos máximos para reparação de avarias previstos na ORALL, informa que levará a cabo uma análise integrada sobre a qualidade de serviço e que, caso identifique a necessidade de intervenções nesta matéria, tomará medidas por forma a que a ORALL preveja a existência de um nível de qualidade de serviço coerente com outras ofertas existentes no mercado para clientes empresariais.

Como referido na secção referente às compensações, o ICP-ANACOM terá em especial atenção as situações de desagregação deficiente da responsabilidade da PTC.

[15] Utilizando a mesma argumentação a Sonaecom pretende a definição de um nível de disponibilidade do serviço de lacetes locais de 99,85%.

[16] Sugerindo 5 dias úteis.

[17] Como compensação por desagregação deficiente do lacete local, a Sonaecom propõe o valor da desagregação do lacete acrescido de € 7,50 por hora decorrente após as 5 horas para resolução da avaria.

Acesso às centrais

A Oni afirma a necessidade de reduzir o prazo de 6 horas para acesso às centrais em situações de emergência, por este se encontrar definido para o acesso a cerca de 1700 MDFs, defendendo a fixação de 2 horas para 80% dos casos.

A Sonaecom considera que as actuais regras de acesso às centrais não apresentam a flexibilidade necessária para assegurar níveis de serviço exigentes ou de qualidade similar aos níveis assegurados pela PTC aos clientes finais (4 horas no caso de serviços de circuitos alugados). Assim, propõe que o acesso seja facilitado criando pontos de recolha de chaves para entrada nas centrais por áreas de influência, podendo estes corresponder às centrais que possuem vigilância 24 horas por dia. Defende esta empresa que a recolha de chaves deve ser permitida ao pessoal dos OPS que conste nas listas do pessoal autorizado e previamente comunicadas à PTC, passando o acompanhamento por parte de pessoal da PTC a ser opcional (escolha da PTC) e não sujeito a qualquer imputação de custos aos OPS.

O ICP-ANACOM, atendendo a que os OPS estão essencialmente co-instalados em centrais próximas de centros urbanos, reafirma que a PTC deve permitir o acesso às centrais no menor espaço de tempo possível. O ICP-ANACOM analisará também esta matéria por forma a poder avaliar sobre a definição de um prazo máximo razoável para o acesso às centrais em situações de emergência, compatível com as necessidades do mercado e com a salvaguarda dos interesses dos utilizadores.

2.6. PRAZO DE ENTRADA EM VIGOR

A PTC pretende que o prazo de entrada em vigor das condições que venham a ser definidas seja, no mínimo, idêntico ao prazo para alterar a ORALL, referindo a necessidade de alterar os SI ORALL.

Atendendo à complexidade das alterações em causa nos procedimentos internos e externos à PTC, o ICP-ANACOM entende ser razoável a definição de um prazo mais alargado para a alteração da ORALL, esperando, desta forma, que as alterações a efectuar na ORALL sejam compatíveis com o que venha a ser deliberado, mantendo a entrada em vigor no dia em que a oferta for alterada e comunicada. Assim, considera-se razoável fixar o prazo para alteração da ORALL em 30 dias.