



Exmo. Senhor
Presidente do Conselho de Administração
do ICP-ANACOM
Professor Doutor José Amado da Silva
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Enviado por correio electrónico e fax

Lisboa, 19 de Dezembro de 2011

ASSUNTO: PROCEDIMENTOS A CUMPRIR NA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS OFERTAS GROSSISTAS REGULADAS

Ex.mo Sr. Professor Doutor,

A Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante apenas "Vodafone") vem, pelo presente, pronunciar-se sobre o sentido provável de decisão (SPD) identificado em epígrafe.

Os comentários ora enviados constituem a posição da Vodafone sobre o SPD em apreço, podendo sofrer alterações em virtude de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões que o ICP-ANACOM venha futuramente a aprovar neste contexto ou noutro com ele directa ou indirectamente relacionado.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou rectificar a posição reflectida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas, mais salientando que as posições ou sugestões apresentadas anteriormente no âmbito do mesmo procedimento, que no presente documento representem uma modificação sobre a posição da Vodafone, se deverão considerar tacitamente revogadas pela presente Resposta.

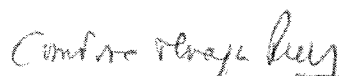
Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

DALR – Direcção de Assuntos Legais e de Regulação
Avenida D. João II, Lote 1.04.01, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa
Telefone: +351 21 091 4870, Fax: +351 21 091 4174

A informação confidencial encontra-se devidamente identificada a negrito e entre parêntesis rectos como "**I.I.C.**" (Início de Informação Confidencial) e "**F.I.C.**" (Fim de informação Confidencial). Conforme Deliberação do ICP-ANACOM, de 17.11.11, a Vodafone junta igualmente uma versão expurgada dos elementos confidenciais para publicação pelo ICP-ANACOM.

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos,

Com os melhores cumprimentos,



Cristina Minoya Perez

Directora de Assuntos Legais e de Regulação

**RESPOSTA DA VODAFONE PORTUGAL À CONSULTA PÚBLICA SOBRE
PROCEDIMENTOS A CUMPRIR NA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS OFERTAS
GROSSISTAS REGULADAS**

Versão não confidencial

ÍNDICE

I. COMENTÁRIOS GERAIS	4
1. Enquadramento.....	4
II. QUESTÃO PRÉVIA – DA OBRIGAÇÃO DE NÃO DISCRIMINAÇÃO	5
III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS.....	7
1. As propostas de decisão constantes do SPD	7
a) Contabilização de tempos de abertura e de fecho de avarias	7
(1) Momento de início da contagem do tempo de reparação de avarias.....	7
(2) Momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias	8
c) Formalização, nas ofertas de referência, de procedimentos acordados.....	11
d) Discordância na atribuição de responsabilidades pela avaria	15
e) Efeito da sazonalidade em determinadas áreas de central - Pontos de situação	16
f) Avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento.....	16
2. Propostas adicionais.....	16

I. COMENTÁRIOS GERAIS

1. Enquadramento

A Vodafone vem, em primeiro lugar, saudar a iniciativa do ICP-ANACOM de promover uma consulta pública para a revisão dos procedimentos para a aferição da qualidade das ofertas grossistas reguladas por se considerar que os mesmos são o principal garante de eficácia dos remédios regulatórios destinados a assegurar a competitividade dos mercados.

Os parâmetros de qualidade dos serviços prestados através das ofertas grossistas reguladas assumem particular importância no actual enquadramento económico e de necessidade de revitalização dos mercados onde a existência de regulação é necessária (os não competitivos), principalmente considerando a regressão que se tem observado ao nível da competitividade dos mercados de comunicações electrónicas fixas.

Ou seja, considera-se que também a ausência de uma actualização mais regular sobre esta matéria tem contribuído para o resultado pouco desejável de diminuição de recurso às principais ofertas grossistas da PT Comunicações, S.A. (PTC) e das quotas de mercado dos restantes operadores ao nível do retalho das comunicações fixas aproximando-nos de um estado de monopólio ou quase monopólio da PTC.

Referimo-nos, em particular, aos serviços de desagregação prestados ao abrigo da ORALL (Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local), cuja qualidade continua a ser crítica para garantir níveis mínimos de concorrência na oferta de serviços em banda larga. Com efeito, deve o ICP-ANACOM agir de forma a reduzir a fragilidade deste mercado e as inúmeras vulnerabilidades da oferta regulada que conduzem a padrões de serviço cujo resultado não é outro senão o afastamento da desejável e necessária concorrência suportada em soluções xDSL.

Tal resulta, efectivamente, em grande parte, do elevado número de avarias registadas quer no processo de desagregação quer após a entrega do serviço à entidade beneficiária.

Dados relativos ao processo de desagregação solicitada pela Vodafone no período 2008-2011 apontam para a existência de um número de avarias perfeitamente inadequado face às expectativas da procura deste tipo de serviços no mercado. **[IIC] [FIC]**

Concorda-se, assim, com a análise crítica apresentada no texto do SPD do ICP-ANACOM sobre a qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, conforme se poderá aferir através das várias das preocupações que a Vodafone tem igualmente feito chegar ao ICP-ANACOM e que ora se abordam neste SPD.

Sem prejuízo, é também por estes motivos que a Vodafone crê que o foco da presente consulta não é o mais adequado, por ser demasiado redutor – pese embora o nome da consulta seja a aferição da qualidade das ofertas grossistas, a consulta cinge-se quase unicamente à questão das avarias -, devendo o mesmo, do ponto de vista do seu âmbito objectivo, ser alargado a todas as matérias que implicam um entrave à contratação das mesmas ofertas. É, por exemplo, o caso das “condições particulares” que, não se encontrando reguladas em qualquer sentido, o prestador do acesso grossista não raramente impõe, enquanto condição para aceder à oferta e, ainda, do ponto de vista da sua aplicabilidade, a existência de uma validação automática para futuras ofertas grossistas que se venham a determinar como necessárias para o desenvolvimento do mercado.

Efectivamente, é essencial que as ofertas grossistas tenham uma qualidade comum, seguida por princípios idênticos para todos os tipos de oferta. Aliás, considera-se um erro admitir nesta fase que a recente consulta terá o efeito de aumentar, de forma decisiva e relevante, o leque de prestadores de serviços no retalho, através de uma melhoria no acesso a ofertas como é o caso da ORALL ou da Rede xDSL, quando é por demais evidente que o mercado evoluiu para a prestação de serviços fixos noutros tipos de tecnologias mais avançadas ainda não contempladas nas ofertas actualmente em vigor, como é o caso do FTTx.

Por estas razões a Vodafone considera essencial o aproveitamento do presente procedimento para a introdução de mais aspectos, igualmente importantes, que condicionam a qualidade da oferta grossista, como é o caso (i) dos limites máximos para a negociação de serviços contemplados nas ofertas grossistas reguladas; (ii) da introdução de mecanismos mais adequados a evitar a situação de discriminação entre os beneficiários; e/ou (iii) da definição de critérios de qualidade de serviço e de compensações associadas aplicáveis às I.C e às reposições assistidas que sirvam essencialmente como elemento incentivador do seu cumprimento e da criação de condições de competitividade no mercado.

Todas estas matérias serão tratadas de forma autónoma à pronúncia da Vodafone sobre as propostas concretas apresentadas no SPD a que ora se responde.

II. QUESTÃO PRÉVIA – DA OBRIGAÇÃO DE NÃO DISCRIMINAÇÃO

No seguimento do anteriormente exposto sobre a necessidade de as ofertas grossistas serem abrangentes e uniformes para todos os beneficiários, é com alguma surpresa que a Vodafone verifica, através do SPD sob análise, que a PTC tem acordado com outros operadores formas de procedimentalização mais favoráveis do que as contempladas nas diversas ofertas "oficiais", sem automaticamente as tornar como opcionais para todos os seus beneficiários, tal como se considera que deveria, por força da sua obrigação de não discriminação.

Considera ainda a Vodafone existir alguma falha na explicação sobre o motivo pelo qual o ICP-ANACOM, tendo tido conhecimento desse facto, não ordenou à entidade com poder de mercado significativo (PMS) a imediata comunicação aos restantes beneficiários de tal regime de simplificação, conforme lhe competiria, enquanto Entidade com funções de supervisão do mercado e de fiscalização sobre o cumprimento das obrigações dos operadores com PMS.

A Vodafone refere-se especificamente ao seguinte caso:

Ainda sobre este aspeto, a Optimus informa que acordou informalmente com a PTC um processo de reabertura de avarias que permite, após a constatação de um fecho incorreto de avaria, a sua reabertura, desde que solicitada no prazo de 8 horas úteis após o fecho da mesma. Este processo permite, segundo a Optimus, sinalizar as situações de fechos incorretos e classificar essas avarias como estando abertas há mais tempo, aplicando-se então o regime de intervenções conjuntas como forma de assegurar uma resolução mais rápida.

Ora, a Vodafone questiona-se por que motivo esta opção não se encontra automaticamente disponível para todo o universo de beneficiários da oferta, mais questionando o ICP-ANACOM em que termos é que a disponibilização de condições mais favoráveis para alguns beneficiários da oferta não constitui uma discriminação não tolerável e incompatível com a lei e com a Decisão do ICP-ANACOM de impor um princípio de não discriminação ou de que forma é que a sua obrigação de fiscalização (ainda por cima decorrente de uma comunicação do beneficiário positivamente discriminado e, portanto, não necessariamente impondo uma tarefa de investigação morosa ou complexa) não originou automaticamente a abertura de um processo de investigação sobre o cumprimento da obrigação em questão.

Face aos factos apresentados no SPD, a Vodafone considera totalmente fundamentada a imposição de uma obrigação de comunicação automática pelo Oferente (em cada oferta grossista) de todas as condições de prestação do serviço que venham a ser acordadas à margem do texto das Ofertas Grossistas para que o ICP-ANACOM apure a necessidade de as mesmas serem contempladas (no mínimo, como opcionais) no âmbito das próprias ofertas reguladas.

A Vodafone salienta a essencialidade do papel do ICP-ANACOM na garantia de condições adequadas de acesso ao mercado, devendo esta Autoridade rever igualmente a celeridade que a sua função exige neste tipo de supervisão, para níveis compatíveis com a importância de se obter um mercado justo e competitivo através da eficácia e eficiência dos remédios regulatórios.

III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

1. As propostas de decisão constantes do SPD

a) Contabilização de tempos de abertura e de fecho de avarias

(1) Momento de início da contagem do tempo de reparação de avarias

D 1. 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).

A Vodafone considera a formulação apresentada algo confusa e incoerente, chamando a atenção para o facto de a sua conclusão não tomar em conta o mecanismo de comunicação das ofertas actualmente instituído e, portanto, padecer de erro sobre os pressupostos.

Sendo certo que o início da contagem deverá corresponder ao momento em o beneficiário comunica à PTC a ocorrência de uma avaria válida (é desejável que tal comunicação seja imediatamente recebida pela PTC), os mecanismos de comunicação de avarias actualmente contratados não permitem a constatação que a comunicação do beneficiário corresponde necessariamente ao momento da recepção do pedido na PTC.

Assim, caso prevaleça a proposta constante do SPD, o ICP-ANACOM está a permitir a criação desnecessária de uma área de conflito entre beneficiária e oferente já que – uma vez mais, considerando o actual mecanismo de comunicações instituído - a hora da recepção somente é do conhecimento da segunda enquanto a hora de envio é do conhecimento de ambas.

Ora, no presente caso, assumindo um cenário em que a hora da comunicação da beneficiária não coincida com a hora da recepção do Oferente, a mesma apenas se poderá dever a um problema nos sistemas da oferente, sobre os quais os beneficiários não têm qualquer influência, não podendo assim ser prejudicados por uma eventual indisponibilidade dos seus sistemas ou rede que provoquem um atraso (ainda que involuntário) do momento de recepção na PTC. Naturalmente, caso se comprove que o atraso de entrega se deva a indisponibilidade dos sistemas ou rede da beneficiária não poderá ser considerado o momento da comunicação por parte desta.

Desta forma a Vodafone respeitosamente discorda da proposta de decisão apresentada por considerar que a mesma não pode ser aplicável sem prejudicar os potenciais beneficiários, face à forma de comunicação actualmente em vigor nas ofertas grossistas que não permitem uma comprovação automática pelo beneficiário da hora em que a participação da avaria foi recepcionada pela PTC.

(2) Momento de fecho da contagem do tempo de reparação de avarias

D 2. 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.

D 3. 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.

D 4. O período de tempo que decorre entre a informação da PTC referida em D 2 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.

Comentário conjunto a D.2 a D.4

A Vodafone concorda, em primeiro lugar, que o momento de fecho da avaria para efeitos da aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas não possa ser o momento em que a PTC repara a avaria mas sim o momento em que comunica tal reparação ao beneficiário (se a reparação for eficaz) dada a evidente possibilidade de tal regra favorecer a morosidade na reparação da avaria do cliente sem penalizar eficientemente o tempo gasto para efeitos que não de reparação da própria avaria (ou seja, tempo entre a resolução e a comunicação ao beneficiário).

Chama-se porém a atenção do ICP-ANACOM para a redacção formulada poder fazer antever uma alteração injustificada de sentido de decisão de D1 para D2, devendo ser unívoco se se trata do

momento da comunicação ou o momento da recepção da mesma pelo beneficiário (caso as mesmas difiram), nas duas hipóteses, para garantir a necessária igualdade de tratamento.

No entanto, considera que a análise apresentada pelo ICP-ANACOM (i) relativamente ao *timing* para o beneficiário confirmar o sucesso da reparação e, principalmente, se conjugado com (ii) a desconsideração desse *timing* para efeitos de contagem da duração da avaria (quando esta não fica resolvida) é desadequada e prejudicial para os clientes e para as beneficiárias.

A confirmação do fecho real da avaria (isto é, a resolução da(s) anomalia(s) que lhe(s) deu origem) deve sempre prevalecer sobre a hora de comunicação da PTC e sobre um período pré-definido (que, aliás, se considera, tal como se encontra definido, claramente insuficiente) para suportar a confirmação da resolução por parte da beneficiária.

Em rigor, a confirmação de fecho de avaria deve ser feita pela entidade que a abriu considerando o momento em que a PTC comunicou a resolução da avaria e um tempo adequado para levar a cabo os testes necessários a essa confirmação, e não pela oferente.

Admite-se efectivamente, que a confirmação do fecho da avaria tenha um valor de mera ratificação quando a avaria tenha ficado fechada, mas tal não significa que os testes a efectuar pelo beneficiário para obter tal confirmação não se devam considerar inerentes à reparação, principalmente se, findo o termo para confirmação da beneficiária, qualquer comunicação tenha a equivalência de nova avaria.

No que se refere ao *timing* para confirmação da resolução da avaria pelo beneficiário, a Vodafone tem, em primeiro lugar, constatado que testes de despistagem e de resolução importantes, em particular para clientes "triple-play", não estão a ser levados a cabo pela PTC. É o caso, por exemplo, de testes de ruído na linha cuja ausência conduz a reincidência sistemática de avarias, custos para a beneficiária e insatisfação significativa dos clientes.

Por outro lado, a Vodafone discorda totalmente da afirmação do ICP-ANACOM de que "*Neste caso, os 10 minutos acordados entre a PTC e os beneficiários da ORALL têm, aparentemente, constituído um equilíbrio razoável, tendo um dos beneficiários da ORALL concordado com o mesmo*".

O período de 10 minutos (que não é acordado mas imposto pela PTC) a que o ICP-ANACOM faz referência é claramente insuficiente, em particular em situações de quebras de sincronismo xDSL que, como a Vodafone referiu já, correspondem (entre quebras e inexistência de sincronismo) a quase **[IIC]** **[FIC]**.

Adicionalmente, é para a Vodafone incompreensível que o ICP-ANACOM determine que um período no qual o cliente pode, muito provavelmente, continuar a encontrar-se sem serviço não seja contabilizado para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias. Esta regra poderá ter o efeito extremamente nefasto de a PTC ser incentivada a comunicar rapidamente o fecho de avarias (e não realizar os testes

que deve para confirmar a sua resolução) para poder diminuir o tempo de reparação de avarias no âmbito da aferição da qualidade do serviço por si prestado.

Pelo contrário, não existe qualquer motivo para que o tempo de resolução de avaria não inclua por princípio, todos os momentos em que a avaria persistiu, independentemente das comunicações entre as Partes da Oferta!

A actuação da Autoridade Reguladora dirige-se à preservação e criação de condições de competitividade no mercado mas também, como várias vezes o ICP-ANACOM tem demonstrado na sua actuação, à salvaguarda dos interesses dos clientes. Por esta razão não pode o ICP-ANACOM pactuar com uma situação em que, em caso de dúvida, o cliente seja prejudicado.

Deverá assim o ICP-ANACOM rever o previsto em D.4 e incluir o prazo que vier a ser determinado para informar a PTC que a avaria se mantém (que, de seguida, se sugere) como tempo de indisponibilidade para efeitos de cálculo do prazo de reparação de avarias.

Sem prejuízo, sugere-se que, perante a falta de acordo sobre tal *timing*, possa então o beneficiário optar pela possibilidade de reabertura das avarias por um período superior ao estipulado – repare-se que o beneficiário não tem qualquer interesse na morosidade da reparação, pelo que tal não se repercutirá na qualidade de serviço prestada aos clientes finais – mas, nesse caso, o tempo de comunicação da subsistência da avaria já não é contabilizado para efeitos de duração da avaria.

O processo de reparação da avaria e do tempo necessário à confirmação da sua reparação deve, do ponto de vista da Vodafone:

- Procurar resolver à primeira todas as avarias cuja responsabilidade é imputável à PTC;
- Assegurar que, após a comunicação de resolução pela PTC, o tempo necessário para execução dos testes seja suficiente para a obtenção de informação segura e conclusiva;
- Considerar um período diferenciado para a realização dos testes de confirmação de resolução da avaria para lacetes *não-premium* e para lacetes *premium* uma vez que as beneficiárias pagam um valor mensal acrescido significativo para a qualidade de serviço em lacetes *premium*.

A Vodafone propõe assim que o período de confirmação da resolução de avaria, com garantia de manutenção do técnico da PTC no local, seja de 20 minutos para lacetes não-premium e de 30 minutos para lacetes *premium*.

- A Vodafone considera que tal período deve ser considerado para efeitos de duração de avaria, no mínimo, caso a mesma não esteja solucionada.

Finalmente, o SPD em apreciação ignora, também, uma realidade com que as beneficiárias se confrontam com uma frequência excessiva e que corresponde às reincidências de avarias, num mesmo acesso (circuito alugado, lacete), e passado pouco tempo após a intervenção da oferente.

A Vodafone defende que o período de confirmação da resolução da avaria não se deve confundir com (no mínimo) a presunção de que uma reincidência do problema corresponde a uma não reparação efectiva da avaria. Assim, independentemente do período de confirmação de fecho da avaria, o seu fecho após a intervenção da Oferente deve ser considerado preliminar até 8 horas (em moldes semelhantes ao já acordado entre a PTC e a Optimus, conforme indica o SPD) após a comunicação de fecho pela PTC.

Somente se, após estas 8 horas, não se verificar nova avaria no mesmo acesso será o fecho de avaria final. Caso a beneficiária abra nova avaria, pelas mesmas razões da avaria anterior, no período de 8 horas referido considerar-se tratar da mesma avaria e não de uma nova avaria.

b) Pendências de cliente

D 5. 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.

A definição de critérios de pendência, e o seu impacto na contagem do tempo de reparação da avaria terá necessariamente que ser analisado em duas vertentes e não somente naquela proposta no SPD. Tal resulta da existência de situações de pendência da PTC, provocadas pelos seus técnicos, situação ignorada no texto da consulta e na proposta de decisão.

O ICP-ANACOM deverá assim alterar a proposta de decisão de forma a incluir situações de pendência de ambas as partes contratuais.

c) Formalização, nas ofertas de referência, de procedimentos acordados

D 6. 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 Vodafone referiu-se já à criticidade das intervenções conjuntas ("I.C.") e dos seus procedimentos associados, em particular, no que se refere à ORALL. O recurso às I.C. tornou-se inevitável enquanto instrumento de suporte à oferta de serviço, com uma qualidade mínima, aos clientes das beneficiárias devido à reduzida qualidade do serviço prestado pela oferente no momento da desagregação ou na assistência às avarias reportadas. Na verdade as beneficiárias vêem-se obrigadas a recorrer às I.C. sempre que uma avaria reportada à PTC não obtém uma resolução, quer em termos de serviço, quer em termos de tempo de resposta.

Assim, em consequência da necessidade dos beneficiários prestarem um serviço de qualidade no mercado retalhista que não é compatível com as ofertas grossistas tradicionais actualmente em vigor, a oferente obtém uma nova fonte de receitas adicional **[IIC] [FIC]**.

É assim imprescindível que as análises feitas pelo ICP-ANACOM e as medidas por si definidas visem uma alteração de comportamentos efectiva por parte da oferente que se traduza na redução drástica da necessidade de recorrer a I.C enquanto medida extrema (mas actualmente indispensável) para que um cliente da beneficiária possa ter serviço com qualidade num tempo aceitável.

É igualmente imprescindível que, à semelhança do exposto no primeiro capítulo da presente resposta, o regime das I.C. não tenha um âmbito de aplicação restrito, mas sim seja aplicável, tanto nas ofertas grossistas reguladas a que a presente decisão faz referência (ORALL, na ORCA, na ORCE, na Rede ADSL PT e na ORLA), como em quaisquer outras em que a figura possa trazer qualidade de serviço ao

beneficiário (ex.: ORAP) ou mesmo a quaisquer futuras ofertas grossistas reguladas que venham a ser impostas.

É interpretação da Vodafone que as decisões do ICP-ANACOM sobre níveis de qualidade das Ofertas de Referência não têm abordado frontalmente as actuações e práticas da oferente que penalizam os seus concorrentes, sendo essas decisões ineficazes na alteração do comportamento da oferente. Esta consulta e as decisões que dela resultarem são assim a última oportunidade para que, pelo menos relativamente à ORALL, se possam corrigir muitas das práticas que têm vindo a ser denunciadas e a fornecer melhores condições de competitividade a ofertas comerciais em xDSL.

Assim, além dos procedimentos identificados no SPD em apreço, outros deverão ser contemplados na decisão final do ICP-ANACOM sob pena de ser perdida, uma vez mais, a oportunidade de criar condições de competitividade a partir das ofertas grossistas reguladas e, em particular, da ORALL. Esses procedimentos são os seguintes:

- 1) Disponibilidade de datas para agendamento de I.C.: - A Vodafone foi várias vezes confrontada com a inexistência de datas disponíveis, por parte da PTC, para o agendamento das I.C. Tal facto, resultante de subdimensionamento, corresponde a uma restrição inaceitável à capacidade de um concorrente prestar serviço aos seus clientes e deve ser corrigida de imediato. Uma das soluções a adoptar deverá passar pela adopção de intervenção em horas lineares para todas as IC incluindo procedimentos fora de horas ou em fim-de-semana para os Níveis de Qualidade de Serviço *premium*;
- 2) Revisão dos prazos para a ocorrência das I.C. – é, do ponto de vista comercial, e em particular a um cliente empresarial, inaceitável que a reposição do seu serviço suportado sobre xDSL seja superior a um dia. O prazo para agendamento de I.C deverá assim ser consentâneo com os restantes SLA definidos para os serviços das ofertas de referência propondo a Vodafone os seguintes:
 - a. I.C. Base:
 - i. Agendamento até Janela + 3 para 80% dos pedidos;
 - ii. Agendamento até Janela + 7 para 95% dos pedidos;
 - iii. Agendamento até Janela + 10 para 100% dos pedidos
 - b. IC para lacetes *Premium 1* e *Premium 2*:
 - i. Agendamento até Janela + 1 para 80% dos pedidos;
 - ii. Agendamento até Janela + 2 para 95% dos pedidos;
 - iii. Agendamento até Janela + 5 para 100% dos pedidos

- 3) O cumprimento do SLA proposto para I.C deverá ser sujeito a um sistema de compensação à beneficiária suficientemente incentivador do seu cumprimento, sem o qual o mesmo não será eficaz.
- 4) Existência de I.C, para múltiplos lacetes num mesmo local de cliente: - o SPD deverá contemplar a aceitação, pela PTC, do agendamento de I.C para vários lacetes que se encontrem num mesmo local de cliente, ao contrário do que ocorre actualmente em que a beneficiária deve agendar I.C individuais, geralmente em janelas distintas, para um conjunto de lacetes que se encontram num mesmo local e que sofrem de uma avaria comum. Tal alteração seria benéfica principalmente para o cliente mas também para a beneficiária que simplificaria o processo de gestão de avarias e reduziria os seus custos com estas I.C.
- 5) O agendamento de uma I.C deve ser admitido sempre após a existência de uma participação de avaria: - No momento da participação de avaria a beneficiária caracteriza a avaria à PTC, isto é, fornece um conjunto de informações necessárias à sua compreensão e que permitam suportar a sua reparação. O Actual procedimento de I.C. obriga a beneficiária a repetir o processo de caracterização, o que a Vodafone considera desnecessário uma vez que essa informação se encontra já na posse da PTC.

Repare-se, adicionalmente, que esta exigência de caracterização não se verifica ao nível das respostas fornecidas pela PTC que não apresenta justificação adequada sobre a origem da avaria; não apresenta informação sobre as medidas levadas a cabo, antes e após a resolução; nem refere o que foi alterado ou como a avaria foi resolvida.

Deverá, assim, determinar-se a não necessidade de repetição da caracterização de uma avaria já do conhecimento da oferente por a mesma constituir uma gestão ineficaz de tempo e recursos e atrasar a reparação da avaria.

- 6) Os mecanismos de I.C. a definir deverão considerar obrigatoriamente uma tipificação de respostas, por parte da PTC, que seja clara e transparente quanto à avaria ou procedimento levado a cabo. A maior parte das respostas recebidas ("Avaria no OOL") não permite à beneficiária retirar qualquer conclusão e não é transparente relativamente ao ocorrido.

A Vodafone sugere que sejam adoptadas respostas como "teste de capacidade, resistência e tensão, no RGE, ponto fronteira - OK" e encontra-se disponível para trabalhar com a PTC na tipificação das respostas.

Finalmente, e considerando que a PTC factura às beneficiárias as deslocações dos seus técnicos e a I.C. a que estes se vêm obrigados a recorrer, ainda que a responsabilidade da avaria pertença à PTC, a decisão do ICP-ANACOM sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas deverá seguir os mais elementares princípios de direito em matéria de responsabilidade, prevendo assim que a beneficiária facturará à PTC, por cada deslocação dos seus técnicos numa avaria da responsabilidade da oferente, um serviço de deslocação que lhe permita recuperar os custos desnecessariamente incorridos. O valor dessa deslocação deverá ser aquele praticado pela PTC acrescido de 20%.

d) Discordância na atribuição de responsabilidades pela avaria

D 7. Deve a PTC acordar com os beneficiários uma solução para as discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias, que se aplique quer à facturação, quer ao cálculo das medidas de desempenho e respectivas compensações em caso de incumprimento dos objectivos, 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 respectiva hora e data – sempre que existam dúvidas quanto à atribuição de responsabilidades de uma determinada avaria. Na facturação 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 facturação. Para este efeito, a PTC deve remeter uma proposta aos beneficiários 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 recepção da proposta da PTC.

A PTC deverá incluir a solução adoptada 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 proposta de solução apresentada não contribui para a resolução do problema, grave, de reconhecimento de responsabilidade de avarias por parte da PTC. De facto esta entidade rejeita a responsabilidade sobre um número significativo de avarias e intervenções sendo infelizmente frequente que os técnicos por si contratados se recusem a assinar a folha de intervenção de onde constem as conclusões da mesma.

As beneficiárias encontram-se assim sistematicamente numa relação desigual com a PTC e desprotegidas face ao seu poder.

Desta forma, considera a Vodafone que dificilmente se poderá chegar a acordo com a PTC sobre a matéria, antecipando-se uma ineficácia da solução proposta pelo ICP-ANACOM. Considerando o seu dever na presente matéria, deverá o ICP-ANACOM decidir sobre as objecções dos beneficiários à proposta que a PTC venha a apresentar, em prazo que se sugere que seja idêntico ou menor do que o conferido à PTC nesta proposta de decisão (40 dias), assim se reconhecendo desde já a mais que provável ineficácia da proposta que a PTC venha a impor após os comentários dos beneficiários e um esforço de actuação mais ágil e consentâneo com o objectivo inerente ao do presente procedimento – o de melhorar a qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

Sem prejuízo do exposto, a Vodafone desde já apresenta algumas das suas sugestões para melhoria do processo em questão: - A todas as avarias e deslocações de técnicos deve corresponder uma folha de intervenção de onde conste a hora de chegada de cada técnico, hora de fecho da avaria, descrição da avaria e origem da mesma, sendo assinada por técnicos de ambas as empresas no caso de I.C.

e) Efeito da sazonalidade em determinadas áreas de central - Pontos de situação

D 8. Deve a PTC efectuar pontos de situação diários junto do beneficiário, em relação às avarias que afectam vários acessos num mesmo cabo ou que excedam os objectivos definidos para os tempos máximos de reparação, indicando as acções que se encontra a desencadear e a data prevista (actualizada) de resolução.

Sem prejuízo desta decisão, com a qual se concorda, deverá ser contemplada igualmente a possibilidade de abertura de I.C. para vários acessos que terminem num mesmo local que a Vodafone descreveu em D.6 acima.

f) Avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento

D 9. Para o cálculo das compensações, os indicadores devem ser aferidos trimestralmente.

A Vodafone concorda com esta decisão.

2. Propostas adicionais

Conforme anteriormente exposto, a Vodafone considera que o presente SPD fica aquém das reais necessidades de melhoria das ofertas grossistas reguladas, estando omissos vários aspectos que não permitem ainda a consideração de que as mesmas serão adequadas a garantir o seu objectivo, i.e., possibilitar uma prestação de serviços de comunicações com um nível de qualidade que detenha um *level playing field* idêntico ao prestado pelas empresas verticalmente integradas.

Na realidade, embora a Vodafone não descarte a possibilidade de a prestação de serviços das ofertas reguladas poder melhorar na sequência do procedimento ora preconizado, tendo em conta o seu objectivo último - o de melhorar a qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, contribuindo para o incremento da concorrência no mercado fixo, a verdade é que a Vodafone não antevê outra solução que não passe pela introdução da separação funcional da PTC.

A Vodafone considera que este facto deverá ser ponderado e seriamente considerado pelo ICP-ANACOM na presente decisão como uma real opção à dificuldade patente na resposta adequada das ofertas grossistas às necessidades dos restantes operadores e à sua, conseqüente, incapacidade para incrementar a concorrência no mercado fixo. A antecipação desta possível solução não só permite maior previsibilidade regulatória como, adicionalmente, incentivará, certamente, a PTC a responder adequadamente às necessidades dos outros operadores.

A Vodafone considera, assim, essencial, que sejam contemplados outros mecanismos regulatórios destinados a garantir a celeridade do serviço, a sua universalidade em termos de âmbito objectivo e subjectivo, a não existência de qualquer tipo de discriminação nas condições de oferta do seu serviço grossista, etc.

Assim, a Vodafone respeitosamente requer que o presente SPD veja o seu âmbito alargado, contendo as seguintes decisões:

- Estabelecimento de uma obrigação de apresentação de uma melhoria das condições grossistas sempre que se verifique a discrepância entre os prazos de reparação médios para o retalho da PTC (para melhor) e os prazos de reparação constantes das suas ofertas grossistas – de forma a que as ofertas grossistas possam sempre acompanhar a melhoria das técnicas operacionais ou dos sistemas, sem necessidade de nova revisão;
- Imposição de uma obrigação à PTC de notificação ao ICP-ANACOM de acordos com algum beneficiário relativamente às ofertas grossistas que alterem favoravelmente as condições da referida oferta, para efeitos de cumprimento da obrigação de não discriminação, ou seja, para

que o ICP-ANACOM possa determinar a aplicabilidade de tais condições (de forma opcional ao estipulado na respectiva oferta regulada) a todos os potenciais beneficiários da oferta.

- Obrigação de aplicação imediata a todas as ofertas grossistas reguladas de princípios que tenham já sido decididos no contexto de uma oferta grossista regulada e cujo princípio não deva divergir – como é o caso da remoção da exigência de apresentação de estimativas pelos beneficiários para que as penalidades decorrentes de incumprimento dos níveis de serviço pela PTC possam ser devidas. Recorda-se que o ICP-ANACOM já determinou – a nosso ver, bem - a alteração do respectivo regime no contexto da ORALL, no entanto tal não tem impedido a PTC de impor o mesmo mecanismo no contexto de outras ofertas, como é o caso da ORAP, ORCA ou ORCE.

Conforme a Vodafone tem vindo a chamar a atenção do ICP-ANACOM, qualquer decisão relativa a QdS e parâmetros de medição será ineficaz se não forem revistos urgentemente os procedimentos de atribuição de compensações às beneficiárias por incumprimento da PTC, nomeadamente, a eliminação de todos e quaisquer mecanismos (plano de previsões e dependência das compensações face ao fornecimento de tal plano) que têm beneficiado exclusivamente, ao longo dos anos, a infractora, em prejuízo das beneficiárias e seus clientes, **[IIC] [FIC];**

- Obrigação de aplicabilidade imediata da totalidade das decisões constantes do presente procedimento a todas as ofertas grossistas reguladas às quais seja razoável considerar a necessidade do mesmo tipo de exigência bem como a todas as ofertas grossistas que possam ser reguladas em momento posterior à presente Deliberação;
- Contemplação de mecanismos e prazos de actuação da oferente diferenciados, e mais exigentes, no que respeita aos mecanismos e processos conducentes a assegurar a qualidade de serviço contratada sempre que as ofertas grossistas reguladas contenham níveis de qualidade de serviço *premium*, com um custo de mensalidade acrescido para as beneficiárias (significativo no caso da ORALL).
- Ponderação da introdução da separação funcional da PTC, como uma real opção à dificuldade patente na resposta adequada das ofertas grossistas às necessidades dos restantes operadores.