

ICP - ANACOM
A/c Exma Dra. Fátima Aragão Botelho
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa

N/ REF^a.: L&R/CJ/4688/2011
V^a REF^a.: ANACOM S081533/2011

Carnaxide, 22 de Novembro de 2011

ASSUNTO: Sentido provável de decisão sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas – Audiência prévia

Exma. Sra. Dra. Fátima Aragão Botelho,

Na sequência da Vossa comunicação de 26 de Outubro de 2011, com a Vossa Referência ANACOM-S081533/2011, vimos por este meio comunicar-lhes a nossa concordância com a proposta de decisão sobre os procedimentos na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas.

No entanto, gostaríamos de fazer duas considerações concretas sobre a proposta de Decisão:

1. O Ponto 3.3., referente à *"Formalização, nas ofertas de referência, de procedimentos acordados"*, inclui a possibilidade de passarem a haver intervenções conjuntas para todas as ofertas.

Neste sentido, a Colt considera positiva essa possibilidade, no entanto, em algumas ocasiões a PTC só tem janelas disponíveis para intervenção conjunta uma semana ou mesmo duas semanas após o nosso pedido. Desta forma, a Colt considera que deveria ficar estipulado o tempo máximo, pois a intervenção conjunta só é feita na maioria dos casos após a PTC ter dado uma avaria como resolvida mas que na realidade continua a não funcionar para o operador e o seu cliente final (ou seja fecho indevido).

2. No ponto 3.6 referido à "Pontos de Situação", abordam o que para a Colt é a questão essencial na matéria de qualidade de serviços grossistas, que tem a ver com a não existência de um SLA para 100% dos casos.

A proposta de Decisão apresentada propõe manter pontos de situação diários, no entanto, a Colt considera da maior importância que aos operadores alternativos seja disponibilizado um SLA para 100% dos casos, sendo esta, no nosso entendimento, a única forma de garantir uma qualidade de serviço consistente nos serviços fornecidos aos operadores e por esta via aos seus clientes finais.

Em consequência, a Colt deseja propor a V/ aprovação dos novos procedimentos na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas, com as modificações propostas.

Disponível para qualquer esclarecimento adicional e sem outro assunto de momento, subscrevo-me apresentando os meus melhores cumprimentos,



Carlos Jesus
Country Representative
Colt Technology Services