

Ex.mo Senhor
Presidente da Anacom
Av. José Malhoa, nº 12
1099 – 017 Lisboa

N/ REFª : Parecer nº 000137-2005

Assunto : Projecto de decisão do ICP – Anacom sobre parâmetros de qualidade de serviço universal e objectivos de desempenho aplicáveis aos mesmos.

Data : 2.02.2006

Ex.mo Senhor Presidente,

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários ao assunto supra mencionado, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Com os nossos melhores cumprimentos,

O Departamento de Estudos e Apoio ao Consumidor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Cristina Tapadinhas'.

(Ana Cristina Tapadinhas)

Coordenadora

Anexo : Comentários



PROJECTO DE DECISÃO DO ICP-ANACOM SOBRE
PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO DO SERVIÇO
UNIVERSAL E OBJECTIVOS DE DESEMPENHO APLICÁVEIS
AOS MESMOS

(COMENTÁRIOS)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decoix@deco.pt - Internet: <http://www.deco.pt>



Introdução:

Na análise do presente projecto de decisão que visa determinar os parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal e objectivos de desempenho, não podemos deixar de, em momento prévio, nos referirmos, uma vez mais, ao facto do serviço fixo de telefone ter sido lamentavelmente excluído do âmbito de aplicação da Lei n.º 23/96, de 31 de Julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais).

No nosso entender, tratou-se de flagrante e irrecuperável retrocesso do Estado e do Governo português na sua política de defesa dos consumidores. Se é possível tal comparação, a eliminação da natureza de essencialidade do serviço de telefone como o conhecíamos, foi em tudo semelhante a hipotética e impensável eliminação de direitos fundamentais de cidadania do quadro constitucional de direitos, liberdades e garantias do cidadão, símbolos de um estado de direito democrático, dado o carácter fundamental que o fornecimento de tais serviços representam para as famílias e a qualidade de vida mínima que se deseja para qualquer nação dita civilizada.

Para além do facto de na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, não ser estabelecido qualquer regime de protecção legal do consumidor equiparável ao consagrado na Lei dos Serviços Públicos, o seu âmbito de aplicação relativo a obrigações de serviço universal é, a nosso ver, restritivo e pouco ambicioso no que se refere à evolução do próprio conceito e alargamento a outros serviços.

Como temos defendido, o conceito de serviço universal, pelo dever de acompanhamento do desenvolvimento da tecnologia, deveria já incluir o serviço de fornecimento de acesso de banda larga à Internet (ADSL), bem como o serviço de telefone móvel, à semelhança de outros países, os quais se podem orgulhar, ao contrário do exemplo de Portugal, de grande parte da sua população aceder directa e diariamente ao mundo de descobertas e conhecimentos que o fenómeno da Internet nos pode proporcionar.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, n.º79-4º - 1269-160 LISBOA
Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: deco@deco.pt - www.deco.pt



Compete directamente ao Governo mudar o rumo das coisas, transformando o serviço universal em algo dinâmico, participativo, que gere interacção entre pessoas, conhecimentos e realidades transnacionais, pelo que se aconselha a inclusão desses dois serviços no âmbito do serviço universal.

Feita esta ressalva, passemos à análise do documento sobre o qual foram solicitados os nossos comentários.

Análise do Projecto de Decisão.

Como bem é referido no documento em análise, a ligação à rede telefónica pública num local fixo e o acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo, no âmbito do serviço universal, deverá permitir que os seus utilizadores finais possam estabelecer e receber chamadas telefónicas (locais, nacionais e internacionais), bem como comunicações fac-símile e comunicações de dados, de forma a permitir o acesso à Internet.

E, nos termos da Lei n.º 5/2004 (n.º 1 do art.º 92.º), ao prestador de serviço universal incumbe a obrigação de disponibilizar ao ICP-ANACOM e aos consumidores um conjunto de informações sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal, de acordo com determinados parâmetros de qualidade de serviço.

Iremos apenas pronunciar-nos sobre as disposições que nos mereçam algum comentário. Assim:

Número 6 (Procedimentos de disponibilização de informações aos consumidores):

Estabelece o n.º 1 deste número que o prestador de serviço universal está obrigado a disponibilizar aos consumidores, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, n.º79-4º - 1269-160 LISBOA
Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99



Obviamente que concordamos com esta obrigação de disponibilizar aos seus potenciais clientes, ainda em fase pré-contratual, um conjunto de informações que lhes possibilitem escolher, de forma esclarecida, o serviço e empresa que melhor satisfaça as suas necessidades.

No entanto, somos da opinião de que, quanto à natureza comparável da informação que é prestada, deverá o este número ser exemplificativo, ou, pelo menos, indicativo, quanto às formas do tipo e modo de comparação que se pretende atingir, não sendo suficiente a indicação que devam ser tais informações facultadas em suporte escrito e divulgadas na página da Internet do prestador de serviço universal.

Poderá o regulador, por exemplo, determinar a hierarquia sistemática das informações a prestar, ou determinar directrizes relativas à apresentação gráfica dos conteúdos informativos a disponibilizar aos consumidores, de forma a evitar-se qualquer tipo de valorização gráfica de conteúdos ou aspectos mais positivos dos serviços prestados, diminuindo-se a importância dos demais e, assim, transformando-se um instrumento de informação num qualquer suporte publicitário.

ANEXO 1: (Definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço)

III – Tempo de Reparação de avarias (POS3):

Não concordamos com a exclusão, para o cálculo deste parâmetro, das situações em que o prestador de serviço universal forneça serviço de reparação mais rápido mediante pagamento de uma verba adicional, uma vez de poder tal exclusão vir a premiar o incumprimento de obrigação contratual a que a empresa está adstrita (reposição do serviço na maior brevidade possível), permitindo-lhe, ao criar um serviço de reparação rápido, remunerado, lucrar duplamente com tal incumprimento (nova fonte de receitas e não inclusão da avaria para cálculo do parâmetro de qualidade).

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, n.º79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: deco@deco.pt - Internet: <http://www.deco.pt/pt/pt>



IV – Tempos de resposta para os serviços de telefonista (PQS4):

À semelhança do que tivemos ocasião de referir relativamente ao regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, consideramos que seria extremamente relevante para o cálculo do **PSQ4** o tempo real despendido no tratamento da solicitação pelo consumidor do serviço efectivamente pretendido, nomeadamente o tempo de conversação entre o consumidor e o(s) operador(es) humano(s), uma vez que, nas reclamações que chegam a esta associação, relacionadas com o atendimento dos chamados *Call Centers* das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, são recorrentes as queixas exactamente sobre ao tempo despendido na resolução do problema após o momento de atendimento por operador humano.

De facto, são muitas as queixas relacionadas com o tempo de duração da chamada, normalmente com várias interrupções pelo meio, em virtude da chamada ser transferida para outro operador humano (aleadamente um superior hierárquico do primeiro), uma e outra vez, forçando o consumidor a repetir a narração dos factos que motivaram a reclamação telefónica, sendo certo que, muitas das vezes, não tendo ficado o seu problema resolvido numa primeira chamada, vê-se forçado a, nos dias seguintes, repetir novamente esta operação.

Pelas razões referidas, parece-nos que seria de extrema importância que o tempo despendido pelos vários interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo total de conversação despendido, seja tido em conta para efeitos de cálculo dos parâmetros de qualidade do serviço prestado, designadamente, para cálculo do PQS4.

V – Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS7):

Concordamos em absoluto com a inclusão deste parâmetro, dado que o tempo que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que a chamada é atendida por operador humano ou sistema equivalente de resposta é muitas das vezes desnecessariamente dilatado por razões puramente publicitárias, a serviços do prestador do serviço universal.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: deco@deco.pt - Internet: <http://www.deco.pt>



VI – Queixas sobre incorrecções nas facturas (POS9):

No penúltimo parágrafo deste ponto é referido que o prestador de serviço universal deve prestar informação sobre o número total de reclamações “válidas” referentes a facturas relativas aos serviços englobados no âmbito do serviço universal. No entanto, não é feita qualquer alusão à sua forma de registo.

Com a salutar utilização das novas tecnologias, actualmente, os consumidores utilizam diversos e variados suportes para apresentar a sua reclamação (carta, registada ou não; chamada telefónica; fax; e-mail, ...). Daí que, apesar de serem consideradas como “queixas sobre incorrecções de facturas” as facturas relativas aos serviços englobados no âmbito do serviço universal reclamadas pelos consumidores, por alegada incorrecção dos valores facturados, deveria ser acautelado um sistema de registo centralizado das reclamações apresentadas, independentemente, do suporte utilizado para esse efeito pelo consumidor, de forma a permitir que o número de reclamações sobre incorrecções nas facturas, a ter em conta para efeito de cálculo deste parâmetro corresponda, de facto, ao número de reclamações entradas na empresa prestadora.

Nada mais temos a comentar quanto ao projecto de decisão em referência.