Ex.mo Senhor Presidente da
Autoridade Nacional de
Comunicações-ANACOM
Av. José Malhoa, 12
1099-017 LISBOA

Sua referência	Sua comunicação	Nossa referência	Data
ANACOM		Proc. F 124/GAJ/04	14 JAN. 05-000308

ASSUNTO Projecto de Regulamento de Qualidade Aplicável ao Serviço de Acesso à Rede Telefónica Pública em Local Fixo e Serviço Telefónico em Local fixo.

Com referência ao V. ofício relativo ao envio do projecto de regulamento que estabelece a qualidade de serviços mencionados em epígrafe, aprovado pelo o Conselho Administração do ICP - ANACOM, vem o Instituto do Consumidor comunicar a V. Ex.as os comentários que o referido projecto lhe suscita.

Assim:

a) a Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro, relativa às comunicações electrónicas, estabelece no disposto do artigo 40º, sob a epígrafe "Qualidade de serviço" que as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a publicar e disponibilizar aos utilizadores informações comparáveis sobre a qualidade de serviços.
b) nos termos da referida lei compete à ANACOM definir os parâmetros de qualidade dos serviços e o seu conteúdo, podendo para o efeito seguir o seu anexo.
c) no que diz respeito ao serviço universal e serviços obrigatórios adicionais, e concretamente sobre os postos públicos, dispõe a Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro, que a informação mencionada na al. a) deve ser disponibilizada com base nos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no anexo;
d) os parâmetros a que se refere o anexo da lei baseiam-se no ETSI GUIDE EG 201 769 - 1 V1 1. 1. de Abril de 2004.
e) os parâmetros constantes no ANEXO do projecto de regulamento de qualidade baseiam-se igualmente no ETSI identificado;
f) da análise comparativa entre os parâmetros constantes do anexo à Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro, e os parâmetros fixados no projecto de regulamento de qualidade, resulta a não correspondência dos mesmos. Dos oito parâmetros fixados no anexo da lei, apenas cinco foram fixados no projecto de regulamento de qualidade;

PRAÇA DUQUE DE SALDANHA, 31, 2º, 3º e 5º - 1069-013 LISBOA

TELEF. 21 356 46 00 • TELECÓPIA 21 356 47 20
Email: ic@ ic.pt

g) concretizando, não se detecta no anexo do projecto de regulamento o parâmetro "Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento", parâmetro este que se encontra na lei. O Instituto do Consumidor questiona a razão desta omissão.

h) por outro lado, sobre os parâmetros "Chamadas não concretizadas" e "Tempo de estabelecimento de chamadas" pese embora a liberdade deixada aos EM de não exigir a manutenção de informações actualizadas sobres estes *items*, o Instituto do Consumidor entende que os mesmos deveriam constar do anexo do projecto de regulamento dado constituírem informações que devem ser disponibilizadas aos consumidores;

i) finalmente, no que se refere aos parâmetros fixados, o Instituto do Consumidor lembra que em Conselho Consultivo do ICP de Janeiro de 2000, encontravam-se em discussão onze indicadores de qualidade tendo em vista uma melhor avaliação da qualidade dos serviços em causa.

Com os melhores cumprimentos, e consideração pessoal

O Presidente,

(Joaquim Carrapiço)

PRAÇA DUQUE DE SALDANHA, 31, 2º, 3º e 5º - 1069-013 LISBOA

TELEF. 21 356 46 00 - TELECÓPIA 21 356 47 20
Email: ic@ ic.pt