CONSULTA SOBRE O PROJECTO DE REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

20 de Janeiro de 2005

Responsável pela resposta à Consulta

Para qualquer assunto relacionado com a resposta à Consulta o ICP – ANACOM deverá contactar:

Dra. Daniela Antão
Directora de Regulação
Sonaecom, S.G.P.S.,S.A.

R. do Viriato, n.° 13, 6.°
1069 – 315 Lisboa

Tel: + 351 21 10111 356
E-mail: dbantao@sonae.com

Dr. Luís Gomes Soares
Direcção de Regulação
Sonaecom, S.G.P.S.,S.A.

Rua do Viriato, n° 13, 6°
1069 – 315 Lisboa

Tel: + 351 21 0111 685
E-mail: luis.soares@sonae.com

I. Introdução

O Regulamento de Qualidade de Serviço ("Regulamento") agora lançado para consulta pública vem responder a uma necessidade de maior transparência das ofertas actualmente disponíveis no mercado.

Esta transparência é de extrema importância para que o consumidor possa escolher, de forma esclarecida, a solução que mais lhe convém de entre as que os diferentes operadores dispõem. Adicionalmente, é um mecanismo fulcral para assegurar que, no caso de um operador verticalmente integrado, não existe discriminação entre os níveis de serviço prestados aos clientes de retalho e aos seus clientes grossistas que, paralelamente, também são os seus concorrentes no retalho.

Este controlo é especialmente relevante quando, para as ofertas em causa, os OOLs dependem, em grande medida, das ofertas grossistas do operador verticalmente integrado. Tal como foi referido na resposta à consulta sobre a ORALL, lançada a 10 de Dezembro último, é fundamental que o regulador assegure que as condições das ofertas a montante sejam tais que permitam replicar as ofertas que, a jusante, o operador com PMS disponibiliza. Caso contrário, a concorrência entre operadores no mercado retalhista é colocada em causa.

Neste contexto, o presente Regulamento é, portanto, também de saudar, já que eliminará a assimetria de informação que, hoje, subsiste, por não serem conhecidos os níveis de serviço praticados no retalho pelo Grupo PT.

Existem, no entanto, algumas dúvidas sobre a forma como o exposto neste documento poderá vir a sofrer alterações no futuro. Não sendo claro nesse aspecto, o regulador abre a possibilidade de futuras alterações ao que for definido na actual consulta pública sem que exista referência à forma como essas alterações poderão vir a processar-se.

Sobre esta possibilidade, a NOVIS considera fundamental assegurar que qualquer alteração aos parâmetros que, na presente consulta, sejam definidos, seja sujeita a um processo de consulta similar ao que agora se desenrola, de forma a garantir a total capacidade dos operadores em efectuar as alterações que venham a ser identificadas, bem como o tempo necessário à sua implementação.

Atenta esta consideração inicial, os comentários específicos expostos abaixo encontram-se divididos por (i) comentários ao articulado do Regulamento e (ii) comentários aos indicadores *per se*.

II. Comentários específicos

II.1. Articulado do Regulamento

Artigo 2°

Este artigo apresenta um conjunto de considerações relativamente à aplicabilidade dos parâmetros de qualidade de serviço definidos pelo regulador, bem como no que se refere à sua alteração dinâmica no tempo.

Neste contexto, os seguintes comentários são relevantes:

a) No **número 3** é expressamente previsto que a aplicação das métricas definidas no Regulamento deverá ser efectuada mês a mês. A NOVIS considera que esta exigência, no actual enquadramento, é excessiva. Efectivamente, nos mercados grossistas a montante do mercado em apreço, o período de referência é o trimestre, sendo que é essencial assegurar a coerência destas obrigações nos diferentes mercados que se encontram na mesma cadeia de valor.

   Neste sentido, o Regulamento deverá contemplar um período trimestral pelo menos até que, nos mercados grossistas associados, os parâmetros equiparáveis não sejam alterados.

b) No que se refere ao disposto nos **números 4 e 5** reitera-se a preocupação de que qualquer alteração que venha a ser implementada aos parâmetros definidos neste Regulamento seja sujeita a consulta pública junto dos operadores. Adicionalmente, não deverá ser assumido que as eventuais alterações que venham a ser determinadas serão passíveis de implementação imediata. Efectivamente, tal como agora o ICP-ANACOM define um prazo de implementação de 6 meses, o qual se considera adequado, prazos similares poderão vir a ser necessários dependendo das alterações que sejam definidas. Neste contexto, considera-se que os números em apreço deverão ser alterados de forma a reflectir essa preocupação, propondo-se a seguinte redacção:

"(...) 4. Mediante consulta pública às empresas, os parâmetros de qualidade de serviço do presente Regulamento podem ser alterados, aditados ou complementados, pela ANACOM de acordo com as necessidades do mercado, desenvolvimentos a nível de harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela Autoridade.

5. Os parâmetros de qualidade bem como as suas alterações vinculam as empresas ***assim que esteja decorrido o prazo definido no artigo 8° do presente regulamento, contado a partir da data da aprovação pelo ICP-ANACOM das modificações em causa****.(...)"*

Artigos 3° e 4°

A articulação destes dois artigos carece de uma análise mais detalhada. Na alínea a) do número 1 do artigo 3° o ICP-ANACOM refere que deverão ser garantidos os "mecanismos" necessários à implementação dos procedimentos e sistemas de informação destinados ao tratamento dos indicadores definidos no Regulamento, "(...) *nomeadamente os constantes no artigo 4°.(...)"*.

É entendimento da NOVIS que esta redacção deverá ser interpretada como incutindo um carácter não obrigatório ao detalhe apresentado no número 1 do artigo 4°. Efectivamente, os parâmetros aí definidos, para além do seu carácter genérico, que impedem a determinação do que o regulador entende como devendo ser abrangido em concreto em cada um dos documentos exigidos, assumem uma complexidade semelhante à exigida no âmbito de um processo de certificação de qualidade.

É entendimento da NOVIS que tal exigência é claramente desproporcionada tomando em consideração os objectivos que assistem ao presente Regulamento e ao que está subjacente à Lei n.°/2004 de 10 de Fevereiro.

Neste pressuposto, o carácter indicativo das alíneas do número 1 do artigo 4° deverá ser explicitado pelo ICP-ANACOM.

Finalmente, a redacção do número 3 do artigo 4° deverá ser alterada de acordo com o já exposto a propósito dos números 4 e 5 do artigo 2°:

"(...) sempre que existirem alterações nos procedimentos seguidos pela empresa ou que tal lhes for determinado pela ANACOM, ***na sequência do processo previsto no número 4 do artigo anterior.****(...)"*

Artigo 7°

No que se refere ao disposto neste artigo, a NOVIS considera ser de salientar o seguinte:

- **Número 2**: a publicação dos valores objectivo deverá ser feita de forma genérica e para a tecnologia mais utilizada pela empresa. Caso contrário, é impossível assegurar um prazo uniforme, atendendo à variedade de suportes tecnológicos à disposição das empresas prestadoras e que acarretam procedimentos de aprovisionamento bastante distintos.

- **Número 3**: a publicação da informação num formato passível de impressão (como o sítio das empresas) é condição suficiente para cumprimento do disposto neste número, pelo que o número 4 deverá ser adaptado em consonância;

- **Números 5 e 6**: nos casos aqui aludidos deverá ser excluída a obrigação de apresentação dos valores de histórico. Efectivamente, as métricas solicitadas não estão em muitos casos ainda em implementação nas empresas pelo que é de todo impossível recuperar informação que na altura da ocorrência não era recolhida. Isto porque em muitos casos a informação exigida encontra-se agregada de tal forma que não permite a desagregação solicitada. Neste contexto, a informação da alínea a) do número 2 deverá ser excluída, devendo apenas ser requerida após decorrido um ano completo a contar da data de entrada em vigor dos parâmetros definidos/alterados.

II.1. Anexo - indicadores

Os comentários da presente secção encontram-se repartidos por parâmetro, sendo analisados de forma separada.

PQS1 – Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

No que se refere a este parâmetro, cumpre comentar o seguinte:

a) Definição de "pedido válido de fornecimento": para que um determinado pedido se possa considerar como válido, é necessário que o mesmo seja aceite pela empresa prestadora. Ora, dependendo da situação específica, esta aceitação pode diferir bastante de situação para situação.

Senão veja-se: no caso de um cliente empresarial há que determinar antes de mais qual a tecnologia que poderá ser utilizada. Tal depende da facturação mensal do cliente, na medida em que a utilização de fibra óptica não é uma solução

rentável em todas as situações. Para além dessa análise de viabilidade económica, há que aferir da viabilidade técnica (existência de linha de vista no caso do acesso fixo via rádio, análise de viabilidade no que se refere à construção de fibra, etc.). Estes exemplos, sendo independentes da assinatura do contrato pelo cliente, condicionam a aceitação do pedido, pelo que **é essencial que, cada empresa, tenha a flexibilidade necessária para definir o critério de aceitação do pedido do cliente, já que não é possível definir, de forma horizontal e para todos os clientes, um mesmo momento ou acontecimento**. Naturalmente que, tal flexibilidade, não deverá ser justificação para uma menor transparência das estatísticas apresentadas, devendo existir uma clara identificação da metodologia seguida na medição dos prazos de fornecimento em cada tipo de acesso/tecnologia.

b) **O número 3** relativo a este parâmetro aborda, entre outros pontos, as pendências de cliente. A NOVIS concorda com a necessidade de expurgar estas demoras das estatísticas a apresentar, mas considera que deverão ser excluídas todas as situações de pendência que sejam imputáveis a entidades externas às empresas prestadoras, como sejam as câmaras municipais.

   Efectivamente, existe um conjunto alargado de situações em que para garantir a ligação inicial ao cliente é necessário passar por um processo de licenciamento camarário, do qual a empresa prestadora não tem qualquer controlo e que pode implicar atrasos relevantes no aprovisionamento do serviço. Assim, **considera-se que deverão também ser excluídas todas as pendências não imputáveis à empresa prestadora.**

c) No **número 3.2** deverá ser esclarecido que **a informação a ser publicada e referida no contrato é a relativa ao prazo médio referido na alína b) do artigo 7° do Regulamento**.

d) Já no **número 3.5** é fundamental **contemplar a necessidade de a empresa prestadora aceitar o fim da pendência de cliente**, de forma a garantir a existência das condições necessárias para o reatar do processo de aprovisionamento.

e) **Finalmente, no que se refere à forma de desagregação da informação a fornecer, é essencial assegurar uma distinção por tecnologia**. Efectivamente, o fornecimento de um acesso suportado em fibra óptica e o fornecimento de um acesso fixo via rádio têm

processos de aprovisionamento bastante distintos, os quais podem conduzir a grandes diferenças nos prazos de fornecimento.

PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso

a) **Número 1.2**: No que se refere a este parâmetro é fundamental a revisão do conceito de avaria válida. A proposta do ICP-ANACOM para o mesmo é a seguinte:

"Qualquer participação de avaria deverá ser considerada válida, mesmo quando não confirmada após a realização de ensaios, excepto quando a empresa prestadora possa comprovar que a avaria teve a sua origem em erro ou má utilizaçãzo da responsabilidade do utilizador."

Ora, não é possível que, mesmo quando os ensaios indiquem a não existência de avaria, esta seja considerada válida. Cumpre aqui lembrar a prática que existe entre operadores, onde as avarias carecem de validação prévia por via de ensaios técnicos. Nestas situações, caso o ensaio técnico conclua pela não existência de avaria, esta apenas é aceite caso, após análise conjunta da ocorrência, se conclua pela existência de avaria da responsabilidade do operador fornecedor.

A manter-se a actual definição, todas as situações que sejam imputáveis a, por exemplo, configurações do equipamento de cliente às quais a empresa prestadora seja alheia, ser-lhe-ão imputadas sem que esta tenha responsabilidade na sua verificação e resolução. Neste contexto, o definido no número 1.9 deste parâmetro tornar-se-á vazio de sentido útil, já que a validade dos ensaios é colocada em causa e, no momento da comunicação da avaria pelo cliente (via telefone), não é possível à empresa prestadora "comprovar que a avaria teve a sua origem em erro ou má utilização do utilizador". Tal conclusão carece, na maioria dos casos, de uma análise nas instalações do cliente na medida em que, na maioria dos casos, os clientes não têm total conhecimento do impacto das alterações que são efectuadas por si.

Assim, o que hoje sucede nestas situações deverá manter-se: **se a avaria se mantém independentemente dos resultados dos ensaios e o cliente mantenha que não existiu qualquer acção da sua responsabilidade que possa ter provocado a situação em questão, apenas após visita ao cliente e análise conjunta da situação é**

que a empresa poderá aceitar (ou não) a avaria em questão e, em consonância, esta ser integrada neste indicador.

b) **Número 1.3.:** O âmbito das avarias a incluir neste indicador deverá ser explicitado. No PQS3 as avarias são separadas por avarias na "rede de acesso local" e "outras avarias". Não é claro se (i) o âmbito do PQS2 é idêntico e (ii) quais as avarias que estão incluídas na categoria de "outras avarias". Como exemplo, pode-se tomar o caso de deficiências na comunicação do cliente derivadas de congestionamento de rotas contratadas pela empresa a terceiros (p.ex. as rotas internacionais). Assim, é necessário confirmar a real abrangência destes parâmetros e, no caso concreto do PQS2, esclarecer que a informação deverá ser reportada de forma agregada.

PQS3 – Tempo de reparação de avarias

No que se refere a este parâmetro, cumpre apenas referir a necessidade de, nos números 2.2 e 2.3, ser assegurada uma correcta definição do âmbito das "outras avarias", como já se referiu a propósito do número 1.3. do PQS3.

PQS4 – Tempo de resposta para os serviços de telefonista

A NOVIS não tem, de momento, qualquer oferta neste âmbito. Não obstante, entende ser de chamar a atenção apenas para o facto de a necessidade de contabilização do tempo dispendido pelo cliente a navegar no sistema de IVR ser desproporcionado. Efectivamente, dependendo do serviço, o tempo dispendido pelo cliente nesse sistema não implica necessariamente um atraso na satisfação do seu pedido. É razoável considerar que, parte do serviço, pode ser prestado via IVR e portanto, esse tempo constituir já uma satisfação parcial do pedido do cliente.

Resumindo, a forma de contabilização proposta pelo Regulador tem subjacente que esse tempo será considerado como tempo de espera do cliente quando, na realidade, o serviço já está a ser satisfeito. Neste contexto, propõe-se a eliminação do número 1.3..

PQS5 – Queixas sobre incorrecções nas facturas

A NOVIS concorda com o disposto neste indicador, não tendo comentários específicos neste parâmetro.