

Lagoas Park,
Edifício 12 – 3º Piso
2740-269 Porto Salvo
Telef: 21 000 5308
FAX: 21 000 7630
www.oni.pt

TELEFAX	
REMETENTE	DESTINATÁRIO
ONITELECOM	ICP-ANACOM – Presidente do Conselho de Administração
De: Conselho de Administração	Para: Professor Doutor Pedro Duarte Neves
Data: 2006.02.02	V/Refª ANACOM-S30063/2005 Ofício Circular – 21/12/2005
Páginas: 1+5	Fax nº: 217 211 002

n/refª Fax – 006/CA/2006

ASSUNTO: Projecto de decisão do ICP-ANACOM sobre parâmetros de qualidade do serviço universal e objectivos de desempenho aplicáveis aos mesmos

Na sequência da Consulta promovida pela ANACOM relativamente ao Projecto de decisão do ICP-ANACOM sobre parâmetros de qualidade do serviço universal e objectivos de desempenho aplicáveis aos mesmos, e em conformidade com os artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, apresentam-se em Anexo os comentários da ONITELECOM relativos ao mesmo.

A ONITELECOM nada tem a opor ao conjunto de parâmetros seleccionados pela ANACOM para caracterizar a qualidade do serviço universal e concorda sobretudo com o alinhamento verificado com os primeiros quatro parâmetros de Qualidade de Serviço que anteriormente tinham sido definidos no âmbito do Regulamento da Qualidade do Serviço aplicável ao serviço telefónico em local fixo.

Sobre o indicador PQS9, retomam-se as dúvidas já anteriormente expressas quanto a diversos aspectos da sua definição.

Relativamente aos objectivos de desempenho fixados no Anexo 3 do projecto de decisão, a ONITELECOM considera relevante que os mesmos sejam tidos em conta e

naturalmente melhorados aquando da fixação dos níveis de qualidade de serviço das ofertas grossistas do operador incumbente, na proporção que for adequada à disponibilização pelos OOL's de níveis de desempenho de retalho adequados às necessidades do mercado e compatíveis com os fixados neste projecto de decisão.

Com os melhores cumprimentos,

Xavier Rodriguez
Administrador

ANEXO

Comentários da ONITELECOM à
Consulta promovida pela ANACOM
Relativamente ao
"Projecto de decisão do ICP-ANACOM
sobre parâmetros de qualidade
de serviço universal e objectivos
de desempenho aplicáveis aos
mesmos "



ÍNDICE

I. Introdução	5
II. Comentários	6

I. Introdução

A ONITELECOM concorda em traços gerais com os parâmetros seleccionados, sobretudo com o alinhamento proposto com o regulamento de qualidade de serviço aplicável ao serviço telefónico num local fixo, relativamente aos parâmetros PQS1 (Prazo de fornecimento da ligação inicial), PQS2 (Taxa de avarias por linha de acesso), PQS3 (Tempo de reparação de avarias) e PQS4 (Tempos de resposta para os serviços de telefonista).

Chama-se porém a atenção que a produção de indicadores que sejam comparáveis, que sem dúvida é vantajosa, coloca como contrapartida e em relação com eventuais comparações de desempenho, a questão do desequilíbrio provocado pelos factores de escala e de gama de que beneficia o prestador com poder de mercado significativo e pelo facto de os parâmetros PQS2 e PQS3 dos novos operadores estarem na maioria dos casos (clientes com acesso baseado em OLL ou circuitos alugados) fortemente condicionados pelo desempenho do operador incumbente / prestador do serviço universal em termos de incidência e tempos de reparação de avarias dos respectivos suportes.

De facto tal situação contribui para desfavorecer os prestadores recém entrados no mercado face àqueles que têm poder de mercado significativo, como resultado de terem frequentemente de recorrer à contratação de serviços grossistas aos segundos, para poderem completar a prestação dos seus serviços. Isso deixa naturalmente os novos operadores numa posição desfavorável em matéria de indicadores de QdS, face à acumulação, em muitos casos, de uma série de elementos de serviço provenientes do prestador com PMS. Por isso a ONITELECOM defende que **os objectivos de desempenho apresentados no Anexo 3 deverão ser significativamente melhorados nas ofertas grossistas do Operador com PMS, na proporção que for necessária para permitir aos OOL's apresentarem níveis adequados de qualidade de serviço de retalho aos seus clientes directos.**

Apresentam-se a seguir os comentários detalhados ao projecto de Regulamento apresentado pela ANACOM.

II. Comentários

1. Anexo 1 (Definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço) – Secção IX – Queixas sobre incorrecções nas facturas – (PQS9)

Relativamente a este parâmetro a ONITELECOM considera importante o aprofundamento da metodologia da respectiva determinação, com o objectivo de clarificar e uniformizar os critérios de apuramento do mesmo.

Assim, e no que respeita a este parâmetro, a ONITELECOM admite à partida ser complexo o apuramento na prática do respectivo valor, sobretudo devido à omissão de regras práticas claras quanto à sua metodologia de cálculo, que também não se encontra claramente identificada na secção IX do Anexo I.

Por exemplo não é evidente a aplicação na prática do previsto no Projecto de Decisão no caso de situações de contactos de clientes que começam por um **pedido de informação** relativamente ao conteúdo da factura e, na sequência do esclarecimento prestado e no mesmo contacto se transformam em reclamações.

O documento da ANACOM em apreço também não é claro quanto ao significado do conceito de “**período de contagem**” que é mencionado no segundo parágrafo da secção IX do Anexo 1, e a ONITELECOM discorda que o método de contagem apresentado para efeitos de medição do PQS9 contabilize apenas as facturas reclamadas com data de emissão compreendida no período de referência (impedindo por falta de tempo a eventual contabilização de reclamações relativas a facturas emitidas já no final do período de referência), devendo na opinião da ONITELECOM a contabilização **incluir todas as reclamações dentro do período de referência, independentemente da data de emissão das mesmas.**

2. Anexo 3 (Objectivos de desempenho) – Secção II – Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2) e Secção III – Tempo de reparação de avarias – (PQS3)

A ONITELECOM chama a atenção para o facto de os valores apresentados terem que ser obrigatoriamente melhorados de modo significativo nas ofertas grossistas da PTC, proporcionando aos OOL's a possibilidade de poderem atingir níveis de performance adequados e compatíveis com os apresentados pelo operador incumbente, devendo igualmente atender-se aos diversos períodos de referência para medição de certos parâmetros utilizados no Regulamento nº 46/2005 e nesta deliberação.