

# **Resposta da ONITELECOM à Consulta Pública relativa ao Sentido Provável de Decisão do ICP-ANACOM sobre Procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas**

**Dezembro de 2011**

## **Introdução**

A ONITELECOM saúda o Sentido Provável de Decisão (SPD) colocado pelo ICP-ANACOM em consulta pública, relativo aos procedimentos a cumprir pela PT Comunicações (PTC) e operadores beneficiários na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas.

Como é do conhecimento dessa Autoridade, a ONITELECOM alertou várias vezes para problemas encontrados na aferição da qualidade de serviço da ORCA e ORALL, tendo contribuído activamente para o estudo realizado pela PriceWaterhouse&Coopers.

Assim, considera-se muito positivo o SPD agora colocado em consulta pública, pois propõe procedimentos claros para o tratamento de avarias e determina a formalização nas ofertas de referência de aspectos muito significativos para uma operacionalização eficiente, como as intervenções conjuntas e resolução de discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias.

## **Procedimentos para determinação dos tempos de duração das avarias**

A ONITELECOM está de acordo com as deliberações D1 a D4 do SPD. Com efeito, a utilização de critérios diferentes pela PTC e pelos beneficiários para a determinação dos instantes de abertura e fecho das avarias resultava em aferições muito diferentes dos indicadores de qualidade de serviço das ofertas reguladas. Estas deliberações permitem claramente identificar os instantes de início e fim das avarias, bem como os períodos que não são imputáveis à PTC. Por outro lado, é previsto um período determinado, embora ainda sujeito a definição para cada oferta em concreto, que permite ao beneficiário verificar a correcta resolução da avaria e informar a PTC caso esta não esteja resolvida, mantendo-se, nesse caso, a avaria em aberto até à sua completa resolução. Esta deliberação é muito importante pois um dos problemas até agora existentes consistia em a PTC fechar uma avaria quando entendia que a tinha resolvido, independentemente da avaliação do beneficiário, abrindo uma nova avaria caso o beneficiário não confirmasse a sua correcta resolução.

Relativamente à deliberação D5, concordamos inteiramente com o princípio da completa identificação e definição das situações consideradas como “pendência de cliente”. No entanto, dado que esta definição será feita pela PTC quando alterar as ofertas de referência, na sequência da decisão final dessa Autoridade sobre este tema, entendemos que a PTC deverá apresentar aos beneficiários uma proposta para que estes se possam pronunciar sobre a adequação dessa definição antes da sua inclusão nas novas ofertas. O mesmo deve ser feito em relação aos prazos referidos na deliberação D3 para que o beneficiário possa reportar à

PTC que uma avaria se mantém, uma vez que serão definidos pela PTC. Sugerimos que se adotem prazos similares aos constantes da deliberação D7: a PTC remete aos beneficiários as propostas no prazo de 15 dias úteis após notificação da decisão final, devendo os beneficiários apresentar eventuais comentários à PTC no prazo de 10 dias úteis após recepção da proposta da PTC. A PTC ficaria assim obrigada a incluir a versão final da proposta, tendo em conta os comentários recebidos dos beneficiários, num prazo de 40 dias após a notificação da decisão final.

### **Mecanismo de intervenções conjuntas**

A formalização dos procedimentos a seguir nas Intervenções Conjuntas (IC) é fundamental para que estas sejam conduzidas eficientemente e sejam eficazes na resolução das avarias. Note-se que o recurso a IC é feito no caso de avarias problemáticas, pelo que é crítico que o respectivo procedimento permita a resolução definitiva da avaria e sem dar origem a situações adicionais de conflito entre a PTC e os beneficiários, com um impacto prejudicial acrescido na qualidade de serviço prestada ao cliente final. Assim, saúda-se como muito positiva a imposição constante da deliberação D6.

A definição de tempos de agendamento/reagendamento deve ser feita no sentido de minorar os tempos de indisponibilidade do serviço para o cliente final. Actualmente verificam-se agendamentos com prazos de sete dias úteis ou mais, o que é claramente prejudicial para o cliente final. Assim, deverão ser previstos prazos consideravelmente mais curtos, bem como penalidades por incumprimento que sejam adequadamente dissuasoras do incumprimento daqueles pela PTC.

A disponibilização e divulgação dos contactos dos intervenientes na IC são fundamentais para o sucesso desta, bem como a obrigatoriedade de contactar o outro elemento caso algum deles não possa comparecer no período definido e de não sair do local designado sem contactar o elemento em falta. Actualmente apenas o beneficiário é obrigado a fornecer à PTC os contactos do seu técnico e acontece com frequência que o técnico da PTC não comparece no local designado ou já o abandonou quando o técnico do beneficiário aí se apresenta. As obrigações agora impostas contribuirão para uma operacionalização adequada das IC.

Para evitar qualquer situação de indefinição sugere-se que o procedimento de IC deva prever a indicação expressa da data, hora e local de encontro dos técnicos, do período mínimo que cada técnico deverá esperar pelo outro em caso de atraso de um deles, para além da obrigatoriedade do contacto telefónico no final desse período.

Têm-se verificado situações em que ocorrem desacordos quanto à resolução das avarias devido a uma indefinição quanto aos testes a realizar em cada caso, sendo realizados testes pelo técnico da PTC que a ONITELECOM não entende como adequados para o cabal despiste das avarias em causa. Assim, considera-se fundamental definir, para cada oferta de referência, quais os testes mínimos a realizar numa IC.

Dada a enorme relevância da formalização dos procedimentos de IC, sugere-se que, à semelhança do que se propôs para as deliberações D3 e D5, se adopte um procedimento

semelhante ao constante da deliberação D7 de forma a permitir aos beneficiários pronunciarem-se sobre a adequação da proposta da PTC para formalização dos procedimentos de IC, previamente à sua inclusão definitiva nas ofertas de referência.

### **Discordâncias na atribuição de responsabilidades pelas avarias**

A ONITELECOM considera que o recurso a API para automatização e controlo dos procedimentos de resolução de avarias e a definição de testes mínimos a realizar para o correcto despiste de avarias em cada oferta de referência contribuirão para a redução das situações de discordância na atribuição de responsabilidades pelas avarias.

Dada a complexidade das situações a considerar, parece-nos adequada a aproximação adoptada pelo ICP-ANACOM de promover um acordo entre a PTC e beneficiários, prevendo um prazo para que estes últimos se possam pronunciar sobre a proposta da PTC, antes da inclusão da solução definitiva nas ofertas de referência.

### **Pontos de situação**

Avarias que afectam múltiplos acessos num mesmo cabo ou que excedam os objectivos definidos para os tempos máximos de reparação são especialmente graves pelo impacto adverso na qualidade de serviço prestada aos clientes finais. Assim, considera a ONITELECOM que a prestação de pontos de situação diários pela PTC nestes casos, como previsto na deliberação D8, não é suficiente. Entendemos que estas situações deverão dar origem a uma comunicação pela PTC no momento da sua ocorrência, devendo ser seguidas de pontos de situação de duas em duas horas durante o horário útil (das 9h às 18h). Deve manter-se a obrigação prevista na deliberação D8 de a PTC indicar as acções que se encontra a desencadear e a data prevista (actualizada) de resolução.

### **Avaliação dos indicadores e pagamento das compensações por incumprimento**

A ONITELECOM concorda com a deliberação D9.