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

O Grupo SGC Telecom representando as empresas Jazztel, Netvoice e WTS, analisou o Projecto de Regulamento de Qualidade Aplicável ao Serviço de Acesso à Rede Telefónica Pública em Local Fixo e Serviço Telefónico em Local Fixo, tendo a expor os seguintes comentários:

Comentários genéricos:
Independentemente do projecto apresentado nos parecer bastante interessante e sensato, antecipamos dificuldades significativas ao nível da sua implementação prática, uma vez que terão de ser redefinidos processos e aplicações de sistemas que permitam as medições necessárias segundo os critérios definidos. O timing para implementação do regulamento deverá ser suficientemente alargado para permitir todas essas adaptações, que além de demoradas terão certamente custos consideráveis para os operadores.

Comentários específicos aos parâmetros definidos:

PQS1-Prazo de fornecimento de uma ligação inicial
Não resultam claras as definições de "tempo inicial" e "tempo final". Nomeadamente no ponto 3.3. do regulamento propomos que a prazo para fornecimento deva ser considerado desde a aceitação do pedido e não desde a data de recepção do pedido.
Relativamente ao ponto 3.4. consideramos que devem ser detalhados o mais possível as condições "imputáveis ao cliente" ou "condições para o fornecimento de uma ligação".

PQS2-Taxa de avarias por linha de acesso
O ponto 1.2. parece-nos dúbio, uma vez que dificilmente concordaremos que uma participação deva ser considerada válida mesmo que a realização de testes não confirme a avaria. Também será conveniente definir claramente o que constitui prova de má utilização por parte do cliente.

PQS3- Tempo de reparação de avarias
No ponto 1.3. deverá estar salvaguardada a hipótese de encerrar avarias na impossibilidade de contactar os clientes. Relativamente ao prazo de contestação por parte do cliente propomos que passe de 15 para 2 dias úteis.
Quanto ao ponto 1.4. haverá que definir um prazo para que uma participação seja considerada reincidente. De acordo com o comentário anterior, propomos que esse prazo seja de 2 dias úteis.
Relativamente ao ponto 1.8., propomos que se acrescente o caso em que se revele que as avarias reportadas foram causadas por má utilização do equipamento por parte do cliente ou por defeito do equipamento utilizado.

PQS4-Tempos de resposta para os serviços de telefonista
Não se aplica aos serviços actualmente prestados pela SGC Telecom.

PQS5-Queixas sobre incorrecções nas facturas
Não temos comentários para além dos genéricos.