



SONAECOM

Digníssimos Membros do
Conselho de Administração do
ICP - ANACOM
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 LISBOA

Lisboa, 31 de Janeiro de 2006

Assunto: Projecto de decisão sobre parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal e objectivos de desempenho aplicáveis aos mesmos

Ex.mos Senhores,

A Sonaecom SGPS SA [SONAECOM] vem pela presente, e em nome das suas participadas, apresentar os seus comentários ao projecto de decisão em epígrafe.

De uma forma geral, a SONAECOM saúda a iniciativa do regulador em definir os parâmetros de qualidade de serviço (e respectivos valores objectivo) que o prestador de serviço universal deverá cumprir. Este projecto é essencial de forma a assegurar a salvaguarda dos direitos dos cidadãos e o correcto desempenho pelo incumbente do seu papel de prestador de serviço universal.

Paralelamente, este projecto assegurará uma maior transparência das ofertas retalhistas do incumbente, permitindo um controlo mais eficiente de possíveis situações de discriminação entre diferentes clientes retalhistas ou, mesmo, entre clientes retalhistas e grossistas do Grupo PT.

É precisamente nesta perspectiva que as reservas da SONAECOM ao documento de consulta se colocam. A tabela abaixo compara os objectivos de qualidade de serviço propostos pelo regulador para o prestador de serviço universal com os valores que, esse mesmo operador e

para os parâmetros de qualidade, publicou na sua Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA).

Indicador	Objectivo - Reg QoS SU	Objectivo - ORLA
Prazo de reparação de avarias	Entre 47 horas (80% para outras avarias) e 165 horas (95% para avarias de acesso)	48 horas consecutivas (95% ocorrências)
Taxa de avarias por linha de acesso	10%	16%
Queixas sobre incorrecções de facturas	0,04%	0,08%

Da tabela acima, observa-se que os valores objectivo associados à ORLA são claramente menos exigentes (com a excepção do prazo de reparação de avarias) que aqueles que o regulador agora propõe como *standard* para o serviço universal da PT Comunicações.

Ou seja, caso os actuais valores da ORLA se mantenham, qualquer cliente que utilize um serviço baseado nessa oferta será discriminado face aos clientes da oferta base da PT Comunicações.

Assim, e tomando em consideração que:

- a) A SONAECOM já expressou junto ao regulador que os indicadores de serviço da ORLA são claramente pouco ambiciosos e inadequados face às necessidades do mercado;
- b) Os valores definidos como objectivo na ORLA para os parâmetros “taxa de avarias por linha de acesso” e “queixas sobre incorrecções de facturas” são inaceitáveis no âmbito de uma oferta de serviço universal;
- c) Os objectivos definidos no âmbito da ORLA para os parâmetros de qualidade de serviço supra deverão ser mais ambiciosos do que aqueles associados às ofertas retalhistas do incumbente;



SONAECOM

- d) O parque telefónico elegível para a ORLA é, na presente data, o mesmo que está em consideração para o regulamento de qualidade do serviço universal (acessos analógicos);
- e) O parâmetro de “queixas sobre incorrecções de facturas” no âmbito da ORLA estar centrado no universo acessos e não no universo de facturas reclamadas,

A SONAECOM considera que:

- 1. A aprovação do projecto de decisão em apreço nos seus moldes actuais implica a imediata revisão dos valores definidos na ORLA, sendo que se propõem os seguintes valores:

Taxa de avarias por linha de acesso	5 %
Queixas sobre incorrecções de facturas	0,03 %

- 2. A definição do parâmetro “queixas sobre incorrecções de facturas” prevista na ORLA deverá ser alterada de acordo com a definição prevista, para o mesmo parâmetro, no regulamento de qualidade do serviço universal em discussão.

Disponíveis para qualquer questão que seja considerada relevante, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Daniela Antão
Directora de Regulação
Sonaecom SGPS S.A.