

Exmo. Senhor
 Presidente do Conselho de Administração
 ICP- Autoridade Nacional e Comunicações
 Avenida José Malhoa, 12
 1099-017 LISBOA

ASSUNTO: Audiência prévia nos termos dos art.ºs 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo sobre "Mercado grossista de serviços de difusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais – Definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares".

V.º Ref: ANACOM – S05050/2007 V. Of.º de 23/02/007

Exmo. Senhor Presidente,

Reportamo-nos ao procedimento de audiência prévia sobre o assunto em epígrafe, que nos foi notificado através do V. Ofício acima identificado, que agradecemos.

Analisámos o projecto de decisão do ICP-ANACOM que nos foi notificado, a apreciação e avaliação feitas ao mercado em causa e as respectivas conclusões quanto ao mercado identificado como relevante para efeitos de regulação ex-ante e às obrigações propostas.

O projecto de decisão notificado não nos suscita comentários em especial quanto à apreciação e avaliação efectuadas, ao mercado identificado e às medidas propostas.

Não podemos, porém, deixar de nos referir à matéria relacionada com a Qualidade de Serviço (nas páginas 38 e 39) nomeadamente no que respeita à satisfação de clientes.

As conclusões apresentadas sobre qualidade de serviço assentam, essencialmente, num estudo da DECO de 2005.

Sucede que, em 2005, a TV Cabo apostou fortemente num conjunto de medidas de difícil implementação mas necessárias para garantir a evolução do seu projecto e o aumento da qualidade de serviços aos seus clientes, de que destacamos, (i) a substituição e migração de sistemas informáticos *core*, ao nível de CRM, facturação, *provisioning* e *middleware*, (ii) a digitalização de canais *premium*, (iii) a reformulação das grelhas de frequência com o objectivo de harmonização do alinhamento de canais em todos os head-ends da TV Cabo e (iv) a troca de *smart cards* nos equipamentos de satélite para garantir a protecção de conteúdos, tendo, ainda, procedido ao lançamento do novo pacote de canais Funtastic Life.

Tratou-se de factos não recorrentes que se inseriram num processo difícil no sentido da evolução para sistemas melhores e mais fiáveis, que fizeram de 2005 um ano atípico. A performance ao nível da qualidade de serviço e satisfação de clientes verificada em 2005 não pode, por isso, ser tida como padrão. Antes pelo contrário.

Desde 2004, a TV Cabo tem realizado diversos investimentos no aumento de qualidade de serviço, nomeadamente ao nível diminuição de avarias na rede, gestão pró-activa de manutenções de rede, implementação de novos sistemas de informação, linhas de atendimento ao cliente mais especializadas, melhoria do conteúdo e formato da factura, novo sistema de factura electrónica e uma cultura de revisão de processos e fomento de cultura orientada para o cliente.

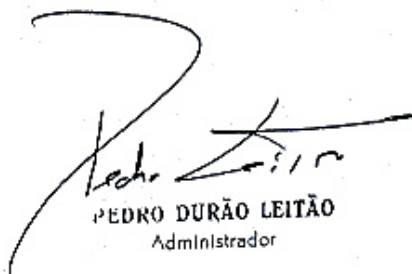
Desde o primeiro trimestre de 2006, têm melhorado de forma consistente e significativa todos os indicadores de qualidade de serviço, como comprovam a redução do número de chamadas atendidas nas linhas de apoio, entre outros indicadores de QoS, e que podem inclusive ser validados pela evolução do número de reclamações recebidas pela DECO relativas à TV Cabo.

Estudos recentes de Índices de Satisfação com Qualidade de Serviço, reforçam a inversão da tendência de QoS percebida e alteram, em alguns casos, o posicionamento relativo da TV Cabo versus outros operadores concorrentes apresentado.

As reclamações à DECO sobre a TV Cabo atingiram valores historicamente elevados em 2005, descendo substancialmente em 2006 e continuam a descer, sempre comparando os meses homólogos.

Estamos certos de que o CP-ANACOM não deixará de considerar na sua apreciação do mercado em que a TV Cabo desenvolve a sua actividade a atipicidade do ano de 2005 pelas razões apresentadas e a forte evolução positiva que, entretanto, se tem vindo a verificar ao nível da qualidade de serviços e satisfação de clientes.

Com os melhores cumprimentos,



PEDRO DURÃO LEITÃO
Administrador