

DECISÃO SOBRE NÍVEIS DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO DE CIRCUITOS ALUGADOS PRESTADO PELO OPERADOR COM PODER DE MERCADO SIGNIFICATIVO NO MERCADO DE CIRCUITOS ALUGADOS

1. No quadro da Directiva 92/44/CEE, alterada pela Directiva 97/51/CE, relativa à oferta de uma rede aberta para as linhas alugadas, encontram-se fixadas determinadas obrigações que os Estados-Membros devem impor, nomeadamente no que se refere aos prazos de entrega e reparação de circuitos.
2. Com a transposição para a ordem jurídica nacional das referidas Directivas, foram definidos, no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Público de Telecomunicações e sob a forma de Convénio, indicadores de qualidade de serviço (IQS) e respectivos níveis a serem observados na oferta do serviço de circuitos alugados, pela concessionária. A monitorização dos valores realizados pela concessionária para os indicadores em causa tem vindo a ser efectuada pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) desde 1995.
3. Com a alteração do regime de acesso à actividade de operador de redes públicas e a consequente aprovação, em 30/07/99, do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações (RERPT), foi necessário que a ANACOM fixasse novos IQS.
4. Atendendo ao disposto no nº3 do artigo 3º do RERPT, a ANACOM publicou, após parecer do Conselho Consultivo, o documento relativo aos IQS a observar pelos operadores de redes públicas de telecomunicações que prestam o serviço de circuitos alugados, no sítio <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=8676>, tendo tornado este acto público por aviso de 28.08.2000 publicado no DR nº207 III Série de 07.09.2000.

5. Como previsto no capítulo IV do RERPT, torna-se necessário que a ANACOM fixe níveis de qualidade associados aos IQS já definidos, os quais deverão ser observados pelos operadores com Poder de Mercado Significativo (PMS) no mercado de circuitos alugados, nos termos do artigo 22º do referido diploma.
6. A PT Comunicações, S.A. (PTC) manifestou o seu interesse em contribuir para a definição dos níveis de qualidade aplicáveis ao Serviço de Circuitos Alugados (carta com a referência nº100349), tendo enviado à ANACOM, em 26/12/00, o histórico dos valores realizados para os IQS, e a evolução prevista para o triénio 2001-2003 (carta com a referência nº003815), prevendo, neste contexto, *“uma continuação dos tempos médios de reparação e do grau de disponibilidade nos níveis actuais”*.
7. Releva-se que, de acordo com o relatório publicado anualmente pela Comissão Europeia sobre as condições de oferta de circuitos alugados registadas pelos diferentes Estados-Membros, a PTC apresenta para o “prazo de entrega” o terceiro valor e para o “prazo de reparação” o melhor valor.
8. Atendendo sobretudo ao contributo proveniente da concessionária, ao histórico realizado e aos interesses dos utilizadores, a ANACOM apresentou uma primeira abordagem a níveis indicativos de qualidade a garantir na prestação do serviço de circuitos alugados em 2002-2003 pela PTC, a qual coincidia, com excepção do valor para o indicador “Demora média na instalação de um circuito”, para 2003, com as expectativas de evolução apresentadas anteriormente pela PTC.
9. Em resposta, a concessionária manifestou algumas reservas face aos níveis de qualidade anteriormente previstos, designadamente no que concerne aos indicadores relativos às avarias (“tempo médio de reparação de avarias” e “grau de disponibilidade”), tendo argumentado

que os valores de qualidade de serviço alcançados pela PTC se encontrariam num patamar dificilmente ultrapassável.

10. Neste contexto, atendendo, nomeadamente:

- a) à importância de se garantirem níveis adequados de qualidade de serviço, com repercussões, designadamente:
 - a.1) nas actividades dos prestadores de serviços de telecomunicações;
 - a.2) ao nível dos utilizadores finais e do desenvolvimento da sociedade de informação;
 - a.3) no impacto que o desenvolvimento das redes UMTS terá na procura de circuitos alugados,
- b) a alguma imprevisibilidade associada à evolução das condições da procura;
- c) à evolução verificada quanto aos níveis de qualidade de serviço;
- d) também às práticas correntes europeias,

o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações, ouvidas as entidades interessadas nos termos do Código do Procedimento Administrativo, determina, para o período 2002-2003, os seguintes níveis de qualidade de serviço, a observar pelo operador notificado com poder de mercado significativo no mercado de circuitos alugados, nos termos do nº3 do artigo 22º do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações:

Níveis de Qualidade para o Serviço de Circuitos Alugados 2002-2003

	2002	2003
<i>Demora média na instalação de um novo circuito para 95% (dias)</i>	12	11
<i>Tempo médio de reparação de avarias para 80% (horas totais)</i>	2,5	2,5
<i>Grau disponibilidade(%)</i>	99,96	99,96