

**Relatório da consulta sobre o projecto de
Regulamento de Alteração ao Regulamento
nº46/2005, de 14 de Junho
(Regulamento sobre Qualidade de Serviço)**

Índice

1. ENQUADRAMENTO	3
2. COMENTÁRIOS DAS ENTIDADES INTERESSADAS E ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM SOBRE AS PRINCIPAIS QUESTÕES LEVANTADAS	4
2.1 APRECIACÃO GENÉRICA DO DOCUMENTO DA CONSULTA	4
2.2 ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS NO ÂMBITO DO ARTICULADO DO RQS	6
2.3 ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS NO ÂMBITO DO ANEXO AO RQS	8
2.3.1 PQS1 – Prazo de fornecimento da ligação inicial	8
2.3.2 PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso	17
2.3.3 PQS3 – Tempo de reparação de avarias	20
2.3.4 Eliminação do PQS4 – Tempo de resposta para os serviços de telefonista ²³	
2.4 OUTRAS QUESTÕES	24
2.4.1 Revisão dos parâmetros e objectivos de qualidade de serviço do Serviço Universal (SU)	24
2.4.2 Informação prestada por via da deliberação de 11/03/2009	24
2.4.3 Inclusão de outros parâmetros no RQS: “Queixas sobre incorrecções nas facturas”, “Reclamações não resolvidas pelo prestador” e “Tempo de resposta para os serviços informativos”	25
2.4.4 Regulamento Internet	27
3. CONCLUSÕES	28

1. ENQUADRAMENTO

Por Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 25/03/2009¹, foram aprovados:

- o projecto de alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho - RQS) aplicável às empresas que prestam o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e o serviço telefónico acessível ao público em local fixo (STF);
- a nota justificativa do mesmo projecto de alteração ao RQS.

Nos termos previstos para o procedimento regulamentar estabelecido no artigo 11º dos Estatutos do ICP-ANACOM e para o procedimento geral de consulta fixado no artigo 8º da Lei das Comunicações Electrónicas (Lei nº5/2004, de 10 de Fevereiro – LCE), informaram-se as entidades interessadas da disponibilização do referido Projecto no *site* do ICP-ANACOM, tendo sido fixado o prazo de 30 dias úteis para os interessados se pronunciarem, no âmbito de ambos os procedimentos.

Neste contexto, foram recebidos, dentro do prazo fixado, os comentários das seguintes entidades:

- Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores – FENACCOOP
- União Geral de Consumidores – UGC
- Associação de Consumidores de Portugal – ACOP
- Direcção-Geral do Consumidor (DGC)
- Ar Telecom, S.A
- Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A (TMN)
- ONITELECOM – Infocomunicações, S.A (Oni)
- PT Comunicações S.A (PTC)
- PT Prime, S.A
- Sonaecom, S.A
- Vodafone, S.A
- Zon TV Cabo Portugal, S.A

Foram ainda recebidos, a 22/05/2009, já fora do prazo limite estabelecido, os comentários da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO – que por esse motivo não foram considerados no presente documento.

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=895801>

Este relatório apresenta uma síntese dos comentários recebidos (que não dispensa, no entanto, a sua consulta integral em www.anacom.pt, ou nos serviços de atendimento desta Autoridade), bem como o actual entendimento do ICP-ANACOM face às questões levantadas no âmbito dos mesmos comentários.

Releva-se que foi requerida por um dos respondentes a confidencialidade de alguma da informação disponibilizada, a qual foi, desta forma, expurgada das respostas à consulta disponíveis para consulta.

Recomenda-se que a leitura do presente Relatório seja acompanhada da consulta em simultâneo do proposto no Projecto de Regulamento de Qualidade que altera o Regulamento nº46/2005.

2. COMENTÁRIOS DAS ENTIDADES INTERESSADAS E ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM SOBRE AS PRINCIPAIS QUESTÕES LEVANTADAS

2.1 APRECIÇÃO GENÉRICA DO DOCUMENTO DA CONSULTA

Em termos genéricos as organizações de consumidores consideram positivas as alterações propostas ao RQS actualmente em vigor e entendem que as mesmas reflectem um esforço do ICP-ANACOM no sentido de proporcionar aos utilizadores o acesso a informação sobre qualidade do serviço mais adequada ao desenvolvimento que o STF tem vindo a conhecer.

A UGC afirma que o direito dos consumidores, nomeadamente dos clientes residenciais, sai reforçado pelas alterações agora propostas.

A Fenacoop destaca nos seus comentários a inclusão, nas alterações propostas ao RQS, as situações de oferta do STF em “pacotes” que considera um avanço muito importante, uma vez que muitas das reclamações que surgem junto desta organização prendem-se com avarias e/ou dificuldades de activação do telefone fixo nas redes de cabo.

A DGC e a ACOP discordam, no entanto, da restrição do número de parâmetros de qualidade de serviço (PQS) a medir e divulgar pelas empresas.

Também as empresas prestadoras do STF fazem no geral uma apreciação positiva do projecto de alteração ao RQS apresentado pelo ICP-ANACOM, que entendem reflectir as questões sobre qualidade de serviço actualmente mais prementes na prestação deste serviço.

A PTC e a TMN sublinham nos seus comentários a importância de o ICP-ANACOM clarificar alguns conceitos inerentes ao tratamento deste tipo de informação (em particular, a TMN, refere que importa clarificar a aplicação do RQS a ofertas do tipo *homezoning*) para que não existam interpretações distintas entre os diferentes operadores.

A PTC refere ainda que as alterações que vierem a ser estabelecidas quanto à informação a disponibilizar no âmbito do RQS deverão ser reflectidas ao nível das obrigações de informação existentes noutros âmbitos, mais concretamente no que respeita aos indicadores de qualidade de serviço aplicáveis ao Serviço Universal (SU) e aos níveis de desempenho estabelecidos como obrigatórios para a PTC no quadro das Ofertas Grossistas, apresentando algumas sugestões concretas neste domínio.

Importa sublinhar a posição da Sonaecom que, não obstante considerar o RQS uma ferramenta essencial para a garantia da existência de transparência no mercado e como tal saudar as alterações agora propostas, entende que existem aspectos que carecem de ser revistos, nomeadamente o ajustamento de alguns dos parâmetros propostos e a redução do âmbito do mesmo ao segmento residencial, considerando também que a revisão do Regulamento não pode ser dissociada do regulado para as ofertas grossistas.

Entendimento do ICP-ANACOM

Um dos objectivos do ICP-ANACOM ao promover uma consulta referente à alteração do RQS actualmente em vigor foi o de explicitar e/ou detalhar situações específicas/conceitos que, no âmbito do acompanhamento da execução do actual Regulamento, têm vindo a suscitar dúvidas (vd. 3ºparagrafo da nota justificativa do projecto de alteração).

A questão da tendência de redução do número de parâmetros fixados no RQS, referida pela DGC e a ACOP é abordada no ponto 2.4 do presente documento.

Sobre a obrigatoriedade de medição e divulgação dos PQS pelas empresas prestadoras passar a respeitar apenas a ofertas dirigidas ao segmento residencial e ainda sobre o reflexo que as alterações ao RQS propostas na versão submetida a

consulta possam vir a ter nas obrigações que em termos de qualidade de serviço se encontram estabelecidas noutros âmbitos (SU e Ofertas Grossistas), ver entendimento do ICP-ANACOM, mais adiante nos pontos específicos que sobre estas matérias.

2.2 ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS NO ÂMBITO DO ARTICULADO DO RQS

- **Artigo 6º - Informações à ANACOM (nºs 4 e 6)**

As empresas respondentes concordam com as alterações propostas para o artigo 6º, designadamente com a obrigatoriedade de enviar ao ICP-ANACOM o *link* para a página da internet onde as empresas disponibilizam a informação sobre qualidade de serviço aos utilizadores finais e com a possibilidade de esta Autoridade fixar um formulário para a sistematização da informação a remeter pelas empresas.

A DGC também se refere a estas alterações como positivas.

Entendimento do ICP-ANACOM

Atendendo ao já explicitado na nota justificativa do projecto de alteração do RQS e aos comentários remetidos a esta Autoridade considera-se de manter as alterações propostas para o artigo 6º.

- **Artigo 7º- Disponibilização de informações aos utilizadores finais (nºs 4, 5 e 7)**

Os respondentes concordaram na generalidade com as alterações preconizadas no artigo acima referido, a saber:

- (i) a clarificação do que se entende por “pontos de venda do serviço”²;
- (ii) a obrigatoriedade de disponibilizar informação aos utilizadores, em suporte escrito, em todos os pontos de venda do serviço;
- (iii) a possibilidade do ICP-ANACOM fixar um “Modelo de divulgação” que defina regras e procedimentos a adoptar pelos prestadores na divulgação desta informação aos utilizadores.

² Definição proposta no projecto submetido a consulta: “(...) entende-se por ponto de venda do serviço todos os estabelecimentos comerciais, bem como quaisquer locais a partir dos quais as empresas de comunicações electrónicas, os seus agentes e outros parceiros de distribuição, comercializam ou promovem a venda de um serviço de comunicações electrónicas abrangido pelo presente regulamento.”

No entanto, a Sonaecom refere que a comercialização dos seus produtos/serviços assenta essencialmente numa rede de distribuição de agentes retalhistas e agentes de venda porta-a-porta, pelo que considera que o exigido pelo ICP-ANACOM no artigo 7º não tem em consideração a complexidade e a realidade daqueles canais de comercialização, solicitando a revisão da redacção deste artigo.

A ACOP refere que para além de a informação ser fornecida por escrito aos utilizadores, deve a mesma ser transmitida verbalmente por forma a que os consumidores tomem uma decisão consciente.

Entendimento do ICP-ANACOM

Face ao comentário da Sonaecom, relativo ao conceito de “pontos de venda do serviço” importa referir que embora as empresas prestadoras de serviço não tenham sobre os seus agentes ou parceiros de distribuição uma relação hierárquica ou de subordinação que lhes permita impor e garantir em todas as circunstâncias o respeito pela obrigação de prestar informações sobre os produtos comercializados, designadamente no que respeita à qualidade do serviço, as mesmas poderão alcançar este objectivo por via dos contratos que celebram com aqueles.

Neste contexto, entende o ICP-ANACOM ser de adoptar a redacção que no projecto de alteração submetido a consulta foi proposta para o artigo 7º.

Sublinha-se ainda que no “Modelo de Divulgação” actualmente recomendado por esta Autoridade no âmbito da informação sobre qualidade de serviço a divulgar pelos prestadores do STF aos utilizadores finais (vd. http://www.anacom.pt/streaming/mod_divulg_operadores24092008.pdf?contentId=629179&field=ATTACHED_FILE) se encontram detalhadas algumas regras de divulgação que têm em consideração a especificidade e a complexidade de determinados tipos de canais de comercialização (ex: agentes que não se dediquem exclusivamente à comercialização de serviços de comunicações electrónicas e agentes porta-a-porta) e que conferem uma maior flexibilidade aos procedimentos exigidos no âmbito do artigo 7º.

Quanto ao sugerido pela ACOP relativamente à transmissão aos utilizadores de informação verbal, sobre qualidade de serviço, entende o ICP-ANACOM que a mesma é de difícil verificação quer por parte do prestador sobre quem recai a obrigação, quer por parte do Regulador no exercício das suas funções de supervisão.

Acréscimo que a transmissão daquela informação nos moldes preconizados no projecto de RQS permite a sua percepção pelo destinatário e, desse modo, vai ao encontro do que é pretendido pelo artigo 40.º da LCE.

2.3 ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS NO ÂMBITO DO ANEXO AO RQS

2.3.1 PQS1 – Prazo de fornecimento da ligação inicial

- **Alterações ao Ponto "1. Definição"**

- ***Inclusão no PQS1 das situações de prestação do STF com recurso a infra-estruturas de terceiros***

A Sonaecom considera que:

- a prestação dos serviços, nomeadamente do STF com recurso a infra-estruturas de terceiros, obedece a regras devidamente reguladas por uma oferta grossista, pelo que os níveis de qualidade de serviços associados à oferta no retalho deverão obedecer a uma lógica semelhante à que vigora a montante;
- não estão ainda actualmente asseguradas as condições de acesso equivalente no âmbito dos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo, já que os níveis de serviço praticados pela PTC ao nível grossista (nomeadamente nos processos de instalação e de reposição de serviço e, em particular, no que toca aos prazos definidos na ORALL e ao cumprimento dos mesmos) impossibilitam os restantes operadores de retalho de replicarem os níveis oferecidos por aquele operador aos utilizadores finais;
- face ao exposto, a inclusão *das situações de prestação do STF com recurso a infra-estruturas de terceiros* na presente proposta é desadequada, sobretudo se for tomado em consideração que o consumidor final constitui um dos destinatários deste Regulamento e não tem em consideração factores a montante que não são totalmente controlados pelos operadores que baseiam a sua oferta em infra-estruturas de terceiros;
- a proposta de regulamento, tal como está redigida e atentos os moldes de disponibilização de informação que propõe, é claramente prejudicial para os operadores que recorrem a infra-estrutura de terceiros, minando o objectivo de constituir um mecanismo de promoção da transparência no mercado a que se propõe.

A Vodafone afirma que:

- não concorda com a inclusão no PQS1 das situações em que a prestação do STF é feita com recurso a infra-estruturas de terceiros por considerar que ocorrem, inúmeras vezes, prazos muito longos de fornecimentos de ligações iniciais por responsabilidade imputável a outros operadores;
- é expectável que a generalidade dos prazos de fornecimento de ligações iniciais efectuadas com recurso a infra-estruturas de terceiros seja significativamente superior aos prazos em que não há necessidade de recorrer a tal infra-estrutura pelo que a divulgação destas situações penalizará os operadores que recorrem àquelas infra-estruturas (não têm qualquer controlo sobre os prazos de ligação inicial) face aos que dispõem de rede própria instalada;
- tal informação terá impacto nas escolhas dos utilizadores finais, pelo que considera que a publicação da mesma junto do utilizador final é objectivamente prejudicial para os operadores alternativos, penaliza as suas prestações de serviços e angariações de novos clientes, alerta os clientes para possíveis problemas que poderão eventualmente não ocorrer e cuja resolução em nada depende do operador com quem o cliente pretende manter a relação comercial e não promove o desenvolvimento da concorrência;
- não obstante, e porque entende que o ICP-ANACOM pretenda acompanhar e supervisionar o mercado relativamente a esta questão, considera que caso se mantenha a obrigatoriedade de reporte daquela informação, a mesma não deverá ser publicada.
- a manter-se o proposto pelo ICP-ANACOM deverá ser facultado por esta Autoridade um prazo alargado para que os prestadores desenvolvam os seus sistemas internos de compilação, análise e reporte de informação (por ex. 6 meses).

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que o modo como um cliente percepciona a ocorrência de uma “pendência” no decorrer de um processo de instalação de um acesso por ele solicitado não depende da entidade a quem seja atribuível a responsabilidade pela referida “pendência”. Neste contexto e privilegiando o ponto de vista do cliente, esta Autoridade entende que não se deverá prever, no âmbito do RQS, a existência de qualquer outro tipo de pendências para além das imputáveis a uma das partes envolvidas na relação (prestador/cliente). Tal não impede que o prestador, querendo,

informe os potenciais clientes da existência de eventuais pendências de terceiros (outras empresas prestadoras, entidades competentes em termos dos licenciamentos necessários à instalação de infra-estruturas, etc.) que possam originar atrasos no fornecimento da ligação pretendida.

Sem prejuízo, julga-se que os prestadores que recorrem a infra-estruturas de terceiros (por exemplo a lacetes locais no âmbito da ORALL), já possuem uma vasta experiência na sua relação grossista com a entidade que lhes fornece a infra-estrutura (a PTC), conhecendo a distribuição dos referidos prazos de fornecimento, pelo que nada obsta à inclusão do prazo de fornecimento de ligação inicial nessas situações.

A possibilidade mencionada pelos operadores de a PTC definir prazos inferiores aos prazos definidos pelos beneficiários das ofertas grossistas será analisada noutra sede, nomeadamente no contexto da replicabilidade, por parte dos beneficiários das ofertas grossistas, dos níveis definidos pela PTC no retalho.

Assim, o ICP-ANACOM considera que, em concreto, as ligações iniciais para a prestação do STF efectuadas com recurso a infra-estruturas de terceiros, devem passar a ser também consideradas no âmbito do PQS1, atendendo, nomeadamente a que:

- (i) Estas situações representam actualmente uma parcela significativa das ligações efectuadas pelas empresas prestadoras, nomeadamente no caso de clientes residenciais, pelo que afastar estes casos das obrigações de medição impostas prejudica os objectivos visados no artigo 40º da LCE- proporcionar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas. (para algumas das empresas esta é mesmo a situação mais comum, pelo que a sua não consideração deixaria de fora um universo considerável dos casos),*
- (ii) Existe um número significativo de reclamações por demoras associadas a este tipo de ligações.*

Nas condições descritas, esta Autoridade mantém que: (i) perante o cliente a responsabilização num processo de fornecimento de ligação inicial será sempre do prestador com quem o cliente mantém uma relação contratual; (ii) o objectivo do RQS é a disponibilização aos utilizadores finais de informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço praticada pelos prestadores de STF e não o apuramento de responsabilidades entre empresas; (iii) é, portanto, adequada, a redacção proposta relativamente a esta matéria no projecto de alteração do RQS submetido a consulta.

Quanto ao referido pela Vodafone relativamente ao prazo a conceder as empresas para adaptarem os seus sistemas de informação à medição do PQS1 com as alterações propostas (a Vodafone sugeriu como exemplo um período de 6 meses), ressalva-se que em conformidade com o número 1 do artigo 8º do RQS, é estabelecido um prazo de 5 meses para as empresas iniciarem a medição da qualidade de serviço definida no RQS bem como respectivas alterações que ocorram.

➤ ***Aplicação do PQS1, em termos mandatórios, apenas para ofertas destinadas a clientes residenciais***

A ONI congratula-se com a proposta de alteração ao RQS, a qual reconhece que os indicadores de qualidade aplicáveis ao mercado residencial e ao mercado empresarial não são comparáveis. No entanto este prestador não concorda que apenas seja prevista a obrigatoriedade de cálculo do PQS1 para o mercado residencial, tanto mais que considera que o mercado empresarial representa uma parte relevante do negócio das empresas, pelo que se o ICP-ANACOM mantiver o sentido do projecto de alteração ao RQS a ONI continuará a calcular os PQS para o mercado empresarial para fins internos de controlo e monitorização.

A Sonaecom reconhece que em termos de estruturação das ofertas para o segmento empresarial, no caso das grandes empresas vigora a prática da definição personalizada de ofertas, orientada para a adequação das condições de serviço às necessidades deste segmento. Contudo, as grandes empresas representam uma parte muito pequena do tecido empresarial português, que compreende para além deste um conjunto de Pequenas e Médias Empresas, empresários em nome individual, profissionais liberais e empresas unipessoais (designado de Mass Business), que ascendem a cerca de 700 mil entidades, para as quais a generalidade dos serviços telecomunicações fornecidos são standardizados, ou seja os respectivos prazos de fornecimento de ligação inicial, assim como os de resolução das avarias, não são contratados cliente a cliente, mas antes obedecem a um critério de uniformidade. Neste contexto, e porque a Sonaecom considera que para o universo Mass Business a correlação entre preço e qualidade de serviço é determinante na escolha das ofertas, a empresa entende ser absolutamente desadequado afastar da supervisão do mercado e do Regulador a prestação de serviços de comunicações electrónicas a um universo tão vasto de utilizadores.

Em última análise, considera a Sonaecom que esta opção poderá colocar em causa o global cumprimento das atribuições estatutariamente cometidas ao ICP – ANACOM, como por exemplo a protecção dos interesses dos consumidores [vd. Estatutos do ICP-ANACOM, art. 6º, nº1,h - (...)“promovendo designadamente o esclarecimento dos consumidores, assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações”, pelo que defende que o segmento não residencial seja divulgado de forma mandatória e separada do segmento residencial. Pela mesma razão, a empresa refere que não devem ser excluídos do âmbito do PQS1 os acessos RDIS primários.

A PTC considera que a aplicação da *proxy* de segmentação dos clientes como residenciais e não residenciais proposta pelo ICP-ANACOM implicaria alterações profundas nos sistemas de informação da empresa, entendendo não se justificar uma alteração do critério que vem sendo utilizado pela empresa. Tendo esta Autoridade solicitado posteriormente à PTC que descrevesse tal critério de segmentação de clientes, essa informação foi remetida ao ICP-ANACOM em 1 de Junho de 2009.

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A TMN refere não ser possível identificar no caso dos clientes pré-pagos qual o segmento de mercado a que os mesmos pertencem. No entanto, sugere como *proxy* considerar que todos os pré-pagos correspondem a clientes residenciais.

A Vodafone considera que a ser apenas considerada obrigatória a disponibilização de resultados relativos à qualidade de serviço referente a ofertas residenciais, a obrigação de facultar informação sobre qualidade de serviço previamente à celebração dos contratos deverá passar a ser apenas aplicável àquele tipo de ofertas.

A Zon TV Cabo concorda com a proposta de cálculo do PQS1 passar a abranger apenas ofertas dirigidas a clientes residenciais, já que o mercado empresarial apresenta características específicas ao nível da qualidade de serviço.

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A DGC sublinha a orientação imprimida ao projecto de alteração do RQS de privilegiar as ofertas destinadas a clientes residenciais, atendendo a que o segmento não residencial tem ofertas de serviço com outros níveis de qualidade.

A UGC considera muito positivo o destaque dado aos clientes residenciais, uma vez que são estes a parte mais frágil neste tipo de contratos.

Entendimento do ICP-ANACOM

Atendendo a que:

- (i) alguns dos prestadores respondentes à consulta com ofertas destinadas ao segmento empresarial, reconhecendo embora que a informação sobre qualidade de serviço associada às ofertas empresariais não é comparável com a associada a ofertas residenciais, contestam a eliminação da obrigatoriedade de cálculo e divulgação dos PQS referentes às ofertas não residenciais;*
- (ii) existem ofertas standardizadas não apenas destinadas ao segmento residencial, em que as condições de qualidade de serviço não são contratadas caso a caso, não detendo os clientes suficiente poder de negociação,*

o ICP-ANACOM considera adequado que a medição e divulgação do PQS¹ pelas empresas prestadoras do STF se mantenha obrigatoriamente aplicável às ofertas destinadas a clientes residenciais e não residenciais desde que estas últimas sejam ofertas comerciais standardizadas (ou seja, em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respectivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas à priori por um contrato-tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato) e a informação sobre ambos os segmentos seja calculada/divulgada separadamente.

Neste âmbito entende o ICP-ANACOM que a divulgação de informação sobre a qualidade de serviço associada às ofertas standardizadas destinadas a clientes não residenciais possibilita, com maior vantagem, atingir os objectivos a que se propõe o RQS (igualmente visados pelo artigo 40º da LCE), de proporcionar aos utilizadores finais o acesso a informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço praticada pelos prestadores de STF.

A operacionalização da obrigatoriedade de inclusão no cálculo do PQS1 das ofertas standardizadas destinadas a clientes não residenciais, encontra-se sujeita, tal como qualquer outro procedimento inerente às obrigações estabelecidas no RQS, à eventual realização por parte do ICP-ANACOM de uma acção de auditoria que comprove a fiabilidade e precisão da informação publicada, em conformidade com o estabelecido no artigo 3º do RQS.

Não obstante o exposto, a argumentação usada pela Sonaecom, de que a exclusão, do âmbito do regulamento, das ofertas mass business em última análise poderá colocar em causa o global cumprimento das atribuições estatutariamente cometidas ao ICP-ANACOM, como por exemplo a protecção dos consumidores, parece ser excessiva, dado o conceito de consumidor – vd. alínea g) do artigo 3.º da LCE.

Quanto ao critério a utilizar com vista a classificar os clientes como residenciais e não residenciais, considera-se de manter o proposto no projecto de alteração ao RQS submetido a consulta, aceitando no entanto a proposta da TMN de considerar como clientes residenciais os clientes pré-pagos, no caso das ofertas suportadas em redes GSM. Sem prejuízo e analisado o critério adoptado pela PTC considera-se ser o mesmo equivalente ao previsto no projecto de alteração ao RQS.

Quanto ao comentário da Vodafone, considera-se que a informação sobre qualidade de serviço a facultar aos utilizadores finais previamente à celebração dos contratos deve seguir os moldes previstos no RQS agora aprovado, nomeadamente no que respeita à desagregação dos PQS aí estabelecidos em termos de segmento não residencial e segmento residencial.

➤ **Inclusão das ofertas baseadas em redes GSM e Cabo**

A Sonaecom e a Zon Tv Cabo concordam com a inclusão no PQS1 de ofertas baseadas em redes GSM e ofertas de pacote assentes na rede cabo.

A TMN realça ainda a importância de clarificar os moldes de aplicação do RQS (e do PQS1) a ofertas comerciais do tipo *homezoning* (onde se insere a sua oferta Casa T Fixo), no sentido de proceder à sua harmonização entre os diferentes operadores móveis.

Entendimento do ICP-ANACOM

Atendendo ao já explicitado na nota justificativa e aos comentários remetidos a esta Autoridade considera-se de manter no PQS1 a inclusão, proposta no projecto de alteração do RQS submetido a consulta, das ofertas baseadas em redes GSM e Cabo.

No que concerne à clarificação pretendida pela TMN entende-se que o presente RQS torna claro que o PQS1 deve passar a abranger todas as ofertas comerciais que se enquadram na prestação do STF, incluindo as que se suportam em redes GSM. Foi, aliás, o surgimento de várias ofertas comerciais suportadas nas referidas redes com expressão significativa por parte do mercado, uma das razões pelas quais o ICP-ANACOM considerou premente propor a alteração do RQS em vigor.

Sobre esta alteração recupera-se o já referido na nota justificativa que acompanhou o projecto de alteração do RQS: “ (...), existem actualmente várias ofertas de STF com expressão significativa no mercado e que não têm vindo a ser consideradas para efeito do cálculo do PQS1, na medida em que presentemente apenas são elegíveis para o cálculo do parâmetro as situações que abrangem simultaneamente a ligação à rede e a activação do serviço. É, por exemplo, o caso das ofertas de STF suportadas nas tecnologias e redes GSM e UMTS para acesso ao cliente final e com acesso através de terminais móveis, em que normalmente a ligação à rede já existe no momento em que o cliente pretende subscrever o serviço (...).

*Em qualquer caso, releva-se que em relação ao PQS2 e ao PQS3 o regulamento actualmente em vigor contempla já as ofertas tipo *homezoning*. (vide posição do ICP-ANACOM sobre estes PQS no pontos 2.3.2 e 2.3.3, respectivamente).*

- **Alterações aos pontos 3. e 4. do PQS1 (Metodologia de cálculo):**

A Sonaecom defende que, uma vez que a prestação dos serviços com recurso a infra-estruturas de terceiros obedece a regras devidamente reguladas por uma oferta grossista, os níveis de qualidade de serviço no retalho devem igualmente obedecer a uma lógica semelhante. Assim sendo, e atendendo a que a PTC, ao abrigo da ORALL, está obrigada ao cumprimento de indicadores medidos com referência a 95% das

ocorrências, a Sonaecom entende que na presente alteração ao RQS devem ser eliminados os indicadores respeitantes ao percentil 99 para o PQS1, como forma de garantir uma correlação entre os parâmetros de qualidade de serviço prestados aos níveis grossista e retalhista, uma vez que a mesma existe na efectivação das ligações.

A Vodafone considera que:

- os operadores alternativos são penalizados pela obrigação de apresentarem resultados correspondentes aos percentis 95 e 99, dado que possuem um número mais reduzido de clientes que o operador incumbente, pelo que eventuais resultados *outliers* - quer no que respeita ao prazo de fornecimento de uma ligação inicial (PQS1), não serão expurgados do reporte de resultados sobre qualidade de serviço.
- adicionalmente, pelo facto de prestarem o serviço há menos tempo, estes operadores não dispõem da totalidade das economias de escala, nem da experiência adquirida, dos operadores que já se encontram no mercado há mais tempo. Neste âmbito, e para que eventuais resultados *outliers* não penalizem significativamente os operadores alternativos, será de ponderar que o reporte de resultados do PQS1 se faça para o percentil 70 (em detrimento do 95). Este PQS1 será aquele em que eventuais diferenças de economias de escala e de experiência adquirida, entre operadores, poderão ser mais significativas. Com efeito, e a título de exemplo, um operador que num determinado trimestre tenha dois *outliers* num total de cinco ligações iniciais reportará nesse trimestre um valor elevado de prazo de fornecimento de ligação inicial, o que penaliza, em muito, a sua imagem.
- acresce que a inclusão de infra-estruturas de terceiros associada à divulgação de informação relativa aos percentis 95 e 99 também penaliza os operadores alternativos pelo facto de tal implicar o reporte de alguns dos piores prazos de fornecimento de ligações iniciais, dado que, como o próprio ICP-ANACOM refere, existe um número significativo de reclamações por demoras associadas a este tipo de ligações que utilizam infra-estruturas de terceiros.

Para a Zon TV Cabo a exclusão do conceito de “data objectivo” e a clarificação do conceito de “data acordada” são medidas positivas.

Entendimento do ICP-ANACOM

O que se mede no PQS1 é a demora no fornecimento de uma ligação inicial ao serviço e não a dimensão de cada prestador em termos do seu “parque de clientes”. No entanto e mesmo admitindo que operadores de maior dimensão efectuem um maior número de ligações iniciais por trimestre, os valores apurados para este parâmetro dependem naturalmente da performance de cada empresa, que presumivelmente apresentará desempenhos melhores nuns trimestres e piores noutros.

Entende-se também que a medição do PQS1 para percentis muito próximos de 100, penaliza igualmente as empresas com maior número de ligações iniciais, uma vez que não são expurgados determinados resultados outliers do reporte da informação evidenciando-se a existência de maus resultados também por parte destas empresas.

No que respeita à correlação entre os parâmetros definidos no RQS e na ORALL, defendida pela Sonaecom, entende-se não ser necessário que haja uma compatibilização exacta das medidas utilizadas nos dois âmbitos, uma vez que, não obstante o definido na ORALL, os operadores têm já um historial de situações que lhes permite, com alguma clareza, estimar tempo independentemente da definição do indicador. Caso contrário ao se alterar a ORALL, ter-se-ia também que alterar a definição do indicador para este efeito.

Neste contexto entende o ICP-ANACOM que o percentil 95 e 99 devem continuar a ser considerados como referência no âmbito do PQS1, atendendo a que estas são as medidas previstas no ETSI Guide. Sem prejuízo, nada obsta a que a Vodafone ou qualquer outra empresa prestadora proceda voluntariamente à divulgação adicional, aos utilizadores, do PQS1 calculado para o percentil 70 ou para qualquer outra medida entendida conveniente.

2.3.2 PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso

- **Alterações ao Ponto "1. Definição"**

A DGC e a UGC sublinham a orientação imprimida ao projecto de alteração do RQS de privilegiar as ofertas destinadas a clientes residenciais.

A Sonaecom entende, à semelhança do defendido para o PQS1, que o segmento não residencial não deve ser excluído do âmbito dos restantes PQS e que deve ser

analisado em paralelo com o segmento residencial. Pela mesma razão, a empresa refere que não devem ser excluídos do âmbito do PQS2 os acessos RDIS primários.

A ONI refere que se o ICP-ANACOM mantiver o sentido do projecto de alteração ao RQS continuará a calcular os PQS para o mercado empresarial para fins internos de controlo e monitorização.

A Zon TV Cabo concorda com a proposta de cálculo do PQS2 passar a abranger apenas ofertas dirigidas clientes residenciais, já que o mercado empresarial apresenta características específicas ao nível da qualidade de serviço.

A PTC não concorda que as situações de participações de avarias “decorrentes de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios” passem a ser consideradas como elegíveis para o cálculo do parâmetro, uma vez que os proprietários ou condomínios são os responsáveis pela manutenção dessas infra-estruturas.

A TMN refere que o tipo de participações de avarias a considerar no âmbito deste PQS carece (no tocante às ofertas tipo *homezoning*) de um esclarecimento por parte do ICP-ANACOM e adianta necessitar de um prazo de três meses para a disponibilizar o PQS2 de acordo com a seguinte proposta “ número de avarias participadas por clientes do serviço Casa T Fixo que posteriormente se venham a verificar terem decorrido de avarias em BTS”.

- **Alterações ao Ponto "2. Informação a recolher"**

A Zon concorda com a eliminação do percentil 80 do conjunto de informação a publicar no âmbito deste parâmetro e considera também uma iniciativa positiva a exclusão dos dados estatísticos referentes a ofertas não residenciais.

Entendimento do ICP-ANACOM

Quanto à consideração do segmento não residencial no âmbito dos PQS em geral, vide entendimento do ICP-ANACOM relativo à mesma questão no âmbito do PQS1 (vide ponto 2.3.1.).

No tocante ao referido pela PTC sobre as avarias “decorrentes de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios”, o ICP-ANACOM entende que nestas situações:

- (i) perante o cliente a responsabilização num processo de reparação avaria será sempre do prestador com quem o cliente mantém a relação contratual (mesmo que uma avaria decorra de problemas em infra-estruturas cuja manutenção seja da responsabilidade de terceiros é à empresa prestadora do serviço que o cliente se dirigirá sempre para participar a avaria e é também à empresa prestadora que competirá repará-la tão rapidamente quanto possível;
- (ii) aplica-se, no caso vertente, o mesmo princípio expresso no entendimento desta Autoridade respeitante ao envolvimento de terceiros no processo de fornecimento de uma ligação inicial (vide ponto 2.3.1), sendo que o objectivo do RQS é a disponibilização aos utilizadores finais de informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço praticada (ao nível do tempo de fornecimento de ligação inicial, do número de avarias participadas e do tempo de reparação de avarias) e não o apuramento de responsabilidades entre entidades;
- (iii) é, portanto, adequada, a redacção proposta relativamente a esta matéria no projecto de alteração do RQS submetido a consulta;
- (iv) tal não impede que o prestador, querendo, informe os potenciais clientes de qual o número de avarias decorrentes de problemas em infra-estruturas de telecomunicações em edifícios e do tempo de reparação a elas associado.

Esclarece-se, por último, que para efeito de cálculo do PQS1, o ICP-ANACOM entende que devem ser contabilizados os atrasos no fornecimento de ligações iniciais decorrentes de problemas inerentes às infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

Relativamente à clarificação pedida pela TMN, considera-se efectivamente conveniente aproveitar a alteração do RQS para explicitar no mesmo, embora com ligeiras adaptações, o entendimento que, com vista à harmonização de procedimentos, tem vindo já a ser comunicado a todas as empresas móveis que disponibilizam ofertas de STF tipo homezoning. Desta forma, na versão final da alteração do RQS é esclarecido que no cálculo do PQS2:

- (i) as empresas deverão incluir todas as avarias (na rede de acesso local ou outras) que afectem a prestação do STF por parte da empresa;

- (ii) não devem ser excluídas as avarias no âmbito deste serviço que decorram de problemas em estações de base ou em quaisquer outros elementos de rede;*
- (iii) são, no entanto, de excluir as avarias no cartão dos clientes que não sejam imputáveis à empresa prestadora; tais avarias configuram, à semelhança das avarias no equipamento terminal propriamente dito, situações de avaria a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, as quais não são, de acordo com o ETSI consideradas no cálculo do parâmetro, consideradas no respectivo cálculo;*
- (iv) contudo, as avarias no cartão dos clientes que possam vir a ser imputáveis à empresa prestadora (ex. avarias causadas por uma reconfiguração remota sem qualquer intervenção do utilizador do terminal) devem ser consideradas no cálculo do PQS2;*

2.3.3 PQS3 – Tempo de reparação de avarias

- **Alterações ao Ponto "1. Definição"**

A DGC e a UGC sublinham a orientação imprimida ao projecto de alteração do RQS de privilegiar as ofertas destinadas a clientes residenciais.

A Sonaecom defende a inclusão do segmento não residencial.

A ONI refere que se o ICP-ANACOM mantiver o sentido do projecto de alteração ao RQS continuará a calcular os PQS para o mercado empresarial para fins internos de controlo e monitorização.

A Zon TV Cabo concorda com a proposta de cálculo do PQS2 passar a abranger apenas ofertas dirigidas clientes residenciais, já que o mercado empresarial apresenta características específicas ao nível da qualidade de serviço (ex .tempos de reparação de avaria).

Como já referido, a PTC não concorda que as situações de participações de avarias “decorrentes de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios” passem a ser consideradas como elegíveis para o cálculo do parâmetro “PQS2 - taxa de avarias por linha de acesso”. Desta forma, implicitamente é também contestada a consideração deste tipo de avarias no parâmetro PQS3.

A TMN refere que o tipo de participações de avarias a considerar no âmbito deste PQS carece (no tocante às ofertas tipo *homezoning*). de um esclarecimento por parte do ICP-ANACOM.

A Zon TV Cabo considera uma iniciativa positiva a exclusão dos dados estatísticos referentes a ofertas não residenciais.

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Entendimento do ICP-ANACOM

Atendendo ao já explicitado na nota justificativa e aos comentários favoráveis remetidos a esta Autoridade sobre a exclusão dos dados sobre o PQS referentes ao percentil 80, considera-se de manter a redacção proposta no projecto de alteração do RQS submetido a consulta.

Quanto à consideração do segmento não residencial no âmbito dos PQS em geral, vide entendimento do ICP-ANACOM relativo à mesma questão no âmbito do PQS1.

No tocante à questão da consideração das “avarias decorrentes de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios” no cálculo dos PQS, vide entendimento do ICP-ANACOM respeitante ao PQS2 (vide ponto 2.3.2)

*Relativamente à clarificação pedida pela TMN sobre as ofertas tipo *homezoning*, e conforme já expresso no âmbito do entendimento referente ao PQS2, considera-se efectivamente conveniente aproveitar a alteração do RQS para explicitar no mesmo, embora com ligeiras adaptações, o entendimento que, com vista à harmonização de procedimentos, tem vindo já a ser comunicado a todas as empresas móveis que disponibilizam ofertas de STF tipo *homezoning*. Desta forma, na versão final da alteração do RQS é, tal como para o PQS2, esclarecido que no cálculo do PQS3:*

- (i) as empresas deverão incluir todas as avarias (na rede de acesso local ou outras) que afectem a prestação do STF por parte da empresa;*
- (ii) não devem ser excluídas as avarias no âmbito deste serviço que decorram de problemas em estações de base ou em quaisquer outros elementos de rede;*

- (iii) *são, no entanto, de excluir as avarias no cartão dos clientes que não sejam imputáveis à empresa prestadora; tais avarias configuram, à semelhança das avarias no equipamento terminal propriamente dito, situações de avaria a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, as quais não são, de acordo com o ETSI consideradas no cálculo do parâmetro, consideradas no respectivo cálculo;*
- (iv) *contudo, as avarias no cartão dos clientes que possam a vir a ser imputáveis à empresa prestadora (ex. avarias causadas por uma reconfiguração remota sem qualquer intervenção do utilizador do terminal) devem ser consideradas no cálculo do PQS3.*

- **Alterações ao ponto 2 (informação a recolher)**

A PTC entende que do ponto de vista do cliente é indiferente o elemento da rede no qual ocorre a avaria pelo que sugere que a actual desagregação do parâmetro “avarias na rede de acesso local” e “outras avarias” não seja mantida. A empresa considera ainda que o percentil 80 reflecte de um modo mais consistente o comportamento estatístico do parâmetro, como tal se o mesmo se limitar ao percentil 95 a série estatística reflectirá com maior incidência as variações extremas do mesmo pelo que defende manter a divulgação dos percentis 80 e 95.

A Sonaecom e a Zon TV Cabo concordam com a simplificação do parâmetro, designadamente com a exclusão do percentil 80 do conjunto de informação a publicar

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera de aceitar o proposto pela PTC quanto à não desagregação do PQS3 em “avarias na rede de acesso local” e “outras avarias”, concordando-se que esta alteração simplificará o entendimento do parâmetro por parte dos utilizadores, para quem é de facto irrelevante qual o troço da rede em que ocorreu a avaria.

Por uma questão de simplificação da informação a disponibilizar aos utilizadores, em relação aos percentis a medir no âmbito do PQS3 considera-se de manter o proposto no projecto de alteração do RQS (medição do PQS3 apenas obrigatória para o percentil 95), opção aliás explicitamente defendida por alguns dos respondentes.

Ressalve-se que não obstante o ICP-ANACOM entender não ser necessário uma compatibilização exacta das medidas utilizadas no âmbito do RQS e das Ofertas Grossistas, o percentil 95 é uma das medidas estabelecidas no âmbito da ORALL, o que não se verifica relativamente ao 80.

Contudo, nada obsta a que a PTC ou qualquer outra empresa divulguem adicionalmente o PQS3 calculado para o percentil 80 ou para qualquer outra medida entendida por conveniente.

2.3.4 Eliminação do PQS4 – Tempo de resposta para os serviços de telefonista

As empresas prestadoras que se pronunciaram acolheram a exclusão deste parâmetro do âmbito da informação a disponibilizar ao abrigo do RQS.

No que respeita às associações de consumidores, a DGC considera que, na falta de melhor justificação do que a apresentada pelo ICP-ANACOM na nota justificativa do projecto de alteração do RQS, este parâmetro deve manter-se no regulamento.

A ACOP acrescenta mesmo, existirem inúmeras queixas de utilizadores relativas a este PQS, pelo que a sua manutenção permitiria avaliar o serviço prestado.

Entendimento do ICP-ANACOM

Os “serviços de telefonista”, no âmbito do estabelecido pelo actual RQS correspondem apenas aos serviços utilizados para: (i) o estabelecimento de comunicações com intervenção de assistente, a cobrar ou não no destino; (ii) o apoio a dificuldades na obtenção de chamadas.

Neste contexto, para além dos referidos serviços não terem expressão significativa em termos de reclamações (ponto já referido na nota justificativa do projecto de alteração do RQS submetido a consulta), também a maioria das empresas prestadoras não oferece actualmente este tipo de facilidades de suporte à prestação do STF, pelo que a informação sobre o PQS4 não é determinante para as escolhas dos utilizadores.

Por outro lado, a recente publicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, que entrará em vigor em Novembro do presente ano (<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=957441>), estabelece um novo regime jurídico aplicável a prestação de serviços através de centros telefónicos de relacionamento (call centers). Este diploma fixa um conjunto de práticas proibidas

(nomeadamente o tempo de espera em linha em mais de 60 segundos, o reencaminhamento da chamada para outros números que impliquem um custo adicional para o consumidor sem o seu consentimento expresso e a emissão de qualquer publicidade durante o período de espera no atendimento), que visam salvaguardar o direito à informação por parte do consumidor, regulando a forma como esta é prestada e estabelecendo regras que contribuam para a eficiência deste tipo de serviços.

Face ao exposto o ICP-ANACOM considera de manter a redacção proposta no projecto de RQS e como tal eliminar o PQS4 do conjunto de parâmetros previstos no regulamento.

2.4 OUTRAS QUESTÕES

2.4.1 Revisão dos parâmetros e objectivos de qualidade de serviço do Serviço Universal (SU)

A PTC refere que com a aprovação do presente projecto de Regulamento impor-se-ia também a revisão dos PQS estabelecidos para o SU e dos respectivos objectivos, tendo em vista a contabilização apenas de clientes residenciais, a exclusão de avarias em postos públicos e a exclusão da apresentação de indicadores de manutenção para o percentil 80. Refere ainda as propostas já apresentadas a esta Autoridade no relatório sobre a qualidade de serviço do SU relativo ao final de 2008.

Entendimento do ICP-ANACOM

A revisão dos actuais parâmetros de qualidade de serviço do SU e respectivos objectivos estabelecidos na deliberação de 2006.03.30 serão objecto de análise pelo ICP-ANACOM em processo autónomo ao do presente Projecto de alteração do Regulamento nº46/2005 sendo que esta matéria se encontra também associada com o processo relativo à designação de prestador(es) de SU.

No que respeita às propostas apresentadas pela PTC no relatório sobre a qualidade de serviço do SU relativo ao final de 2008 as mesmas foram entretanto objecto de comunicação específica desta Autoridade à PTC (comunicação com a refª ANACOM-S34321/2009 de 10/07/2009)

2.4.2 Informação prestada por via da deliberação de 11/03/2009

A PTC refere que a deliberação do ICP-ANACOM de 11/03/2009, relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas, estabelece a obrigatoriedade de disponibilização de indicadores de manutenção para acessos básicos e primários, considerando que essa informação já é disponibilizada no âmbito do RQS. Refere ainda que a proposta de alteração do RQS, ao considerar apenas os acessos residenciais, implicará a necessidade de manter o processamento de dois tipos de indicadores de manutenção.

Entendimento do ICP-ANACOM

Relativamente ao comentário da PTC sobre a necessidade de manter o processamento de dois tipos de indicadores de manutenção, é de relevar que a deliberação de 11/03/2009, determinou o envio dos valores registados ao nível de retalho (que inclui residencial e não residencial) para efeitos da comparação/análise com os valores registados nos indicadores de manutenção estabelecidos para os acessos básicos e primários no âmbito da oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), com vista a permitir verificar a eventual existência de comportamentos discriminatórios na prestação de serviços a operadores alternativos e analisar a eficiência dos processos utilizados na prestação desses serviços grossistas.

Considerando que o Regulamento de qualidade de serviço tem um objectivo diverso, nomeadamente proporcionar aos utilizadores o acesso a informação sobre qualidade de serviço, actual, clara e comparável, que permita a escolha do prestador mais adequado à satisfação das suas necessidades, considera-se pertinente a manutenção das disposições estabelecidas na deliberação de 11/03/2009 e as que ora serão determinadas no RQS, dado que elas visam objectivos distintos.

2.4.3 Inclusão de outros parâmetros no RQS: “Queixas sobre incorrecções nas facturas”, “Reclamações não resolvidas pelo prestador” e “Tempo de resposta para os serviços informativos”

A DGC solicita a inclusão no RQS do parâmetro “queixas sobre incorrecções nas facturas” e lembra que este foi um parâmetro cuja inclusão no Regulamento foi já ponderada, no passado, pelo ICP-ANACOM, tendo a consideração deste parâmetro acabado por ser abandonada com base na justificação de que as alterações que à data se avizinhavam, em termos das regras de facturação, com a entrada em vigor da ORLA, tornavam prematuro o estabelecimento de um parâmetro cujo cálculo estava intrinsecamente associado aos procedimentos existentes ao nível de facturação.

A DGC questiona ainda as razões para a não inclusão dos parâmetros “Reclamações não resolvidas pelo prestador” e “Tempo de resposta para os serviços informativos”.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considerou prioritário e urgente adequar os parâmetros actualmente estabelecidos no RQS (que, com excepção do PQS4, continuam a reflectir os aspectos de qualidade de serviço mais reclamados no âmbito do STF) e os moldes de divulgação dos mesmos.

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM manterá o acompanhamento da evolução da situação referente a outras vertentes da qualidade de serviço no âmbito do STF, nomeadamente no que diz respeito às reclamações. Em concreto estão em curso iniciativas, envolvendo associações representativas dos consumidores, no sentido de tratar e dar visibilidade, por operador, às reclamações referentes aos diversos serviços de comunicações electrónica, entre os quais o STF objecto do presente regulamento.

Por outro lado, mediante a análise de reclamações recebidas e tendo presente todo o contexto de actuação do ICP-ANACOM na matéria vertente, futuramente não deixará de se equacionar a obrigatoriedade da medição de novos parâmetros, se tal se considerar justificado.

Poderá também vir a concluir-se pela conveniência de fixar, relativamente a algumas matérias, parâmetros de natureza mais transversal e não especificamente aplicáveis ao STF, como será o caso. Poderá vir a ser o caso, por exemplo, do parâmetro relativo a “Queixas sobre incorrecções nas facturas” ou ao “Tempo de respostas dos serviços de apoio ao cliente”.

Quanto ao parâmetro “Tempo de resposta para os serviços informativos”, o indicador que é definido pelo ETSI respeita a um serviço em que através de um número específico, o operador disponibiliza aos utilizadores informações relativas aos assinantes, nomeadamente: (i) Número de telefone a partir do nome e/ou morada; (ii) Nome ou morada a partir do número de telefone; (iii) Nome a partir da morada; (iv) Morada a partir do nome.

Actualmente apenas a PTC está obrigada a disponibilizar um serviço desta natureza (enquanto prestador do SU), o qual deve prever a disponibilização de informações sobre assinantes de todos os prestadores. Releva-se ainda que no âmbito da

Deliberação do ICP-ANACOM de 30/03/2006³, foram definidos PQS e objectivos de desempenho aplicáveis ao SU, tendo-se estabelecido no que respeita aos serviços informativos, dois indicadores: “Tempo médio de resposta do serviço informativo” e “Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta”

Mais se acrescenta que a recente publicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, (<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=957441>), já referida no ponto 2.3.4 do presente relatório irá salvaguardar o direito à informação por parte do consumidor, regulando a forma como esta é prestada e estabelecendo regras que contribuam para a eficiência deste tipo de serviços.

2.4.4 Regulamento Internet

A Fenacoop refere nos seus comentários a importância de existir, à semelhança do estabelecido para o STF, um conjunto de parâmetros de qualidade harmonizados aplicáveis ao Serviço de Acesso à Internet e ao Serviço Móvel Terrestre.

A DGC menciona igualmente a importância de existir um conjunto harmonizado de regras e procedimentos aplicáveis aos prestadores do Serviço de Acesso à Internet, que visem garantir uma adequada informação aos consumidores relativamente à qualidade do referido serviço.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM não pondera de momento alargar o RQS ao Serviço de Acesso à Internet, mantendo-se válidas as razões para tal invocadas na Deliberação do ICP-ANACOM sobre este assunto de 16 de Janeiro de 2008 (http://www.anacom.pt/streaming/delib_1612008.pdf?contentId=551670&field=ATTACHED_FILE).

Sem prejuízo, o ICP-ANACOM manterá o acompanhamento da evolução das reclamações recebidas no âmbito daquele serviço bem como do Serviço Telefónico Móvel, podendo se tal se considerar justificado, vir a médio prazo a equacionar a obrigatoriedade da medição de parâmetros para o mesmo, sendo que esta Autoridade já publica estudos anuais sobre a respectiva qualidade de serviço.

³(vd. <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=232366>)

3. CONCLUSÕES

Face aos comentários recebidos e considerando o entendimento do ICP-ANACOM exposto no presente documento sobre cada uma das questões levantadas, considera-se de manter, no geral, a proposta de alteração do RQS submetida a consulta, justificando-se, no entanto, introduzir algumas alterações com destaque para os seguintes aspectos:

- (i) Inclusão das ofertas *standardizadas* de STF destinadas a clientes não residenciais no cálculo dos parâmetros previstos no RQS. A medição dos PQS e a correspondente divulgação de informação será efectuada separadamente para ambos os segmentos de mercado considerados (segmento residencial e não residencial). Com este objectivo foi igualmente incluída no texto do Regulamento a definição de oferta *standardizada*.

Sobre esta matéria entende o ICP-ANACOM que a divulgação de informação sobre a qualidade de serviço associada às ofertas *standardizadas* destinadas a clientes não residenciais possibilita, com maior vantagem, atingir os objectivos a que se propõe o RQS (igualmente visados pelo artigo 40º da LCE), de proporcionar aos utilizadores finais o acesso a informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço praticada pelos prestadores de STF.

- (ii) No âmbito da medição do PQS2 e do PQS3 foram clarificados os moldes da sua aplicabilidade às ofertas de STF suportadas em redes GSM (ofertas tipo *homezoning*), com o objectivo de tornar mais explícitos os procedimentos inerentes ao cálculo dos referidos parâmetros para tais ofertas.
- (ii) Eliminação da desagregação do PQS3 por tipo de avarias (“avarias na rede de acesso local” e “outras avarias”) por se considerar que esta alteração possibilitará um melhor entendimento do parâmetro por parte dos utilizadores finais, para quem é irrelevante o troço da rede em que ocorreu a avaria.

Atendendo ao exposto introduziram-se as correspondentes alteração no Regulamento face ao texto do respectivo projecto submetido a consulta.