

Lisboa, 23 de Novembro de 2006

Ex.^{mo} Senhor
Professor Doutor José Amado da Silva
Presidente do Conselho de Administração da
Autoridade Nacional de Comunicações
ICP - Anacom
Av^a José Malhoa, 12
1099-017 LISBOA

Assunto: Projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet – Contribuição da APRITEL


Ex.^{mo} Senhor Presidente,

Tomámos conhecimento do processo de consulta iniciado pelo ICP-Anacom, no passado mês de Outubro, sobre o assunto em epígrafe.

Aproveitamos a oportunidade para preparar no seio da APRITEL um Memorando que traduz o posicionamento desta Associação sobre esta matéria de grande relevo. Este Memorando segue em anexo a esta carta, tendo sido também remetido por correio electrónico.

Reiteramos neste particular a disponibilidade da APRITEL para trabalhar com as autoridades competentes, e em particular com o ICP-Anacom nas questões atinentes à problemática da qualidade do serviço de acesso à Internet, na construção de um ambiente legal e regulamentar favorável ao investimento no sector das comunicações electrónicas.

Com os melhores cumprimentos,



P/ António Coimbra
Presidente da Direcção

Anexo: Projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet – Contribuição da APRITEL

Projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet

CONTRIBUIÇÃO DA APRITEL

Âmbito

Este documento pretende resumir a contribuição inicial da APRITEL relativamente à proposta de alteração do Regulamento n.º 46/2005, sobre qualidade de serviço, e assim contribuir para o posicionamento da Autoridade Reguladora ANACOM face a esta tão importante matéria.

Contexto

A APRITEL pugna pela concorrência sã no mercado das comunicações electrónicas e pelo desenvolvimento da Sociedade da Informação. Consequentemente, concorda por princípio com iniciativas destinadas a promover a transparência de condições fomentando a decisão informada do consumidor, cliente do sector.

Nesse sentido, a APRITEL, numa atitude construtiva e cooperativa, considerou oportuno responder à consulta pública sobre o projecto de Regulamento em epígrafe e, capitalizando na experiência acumulada dos seus Associados, elaborar um conjunto de recomendações concretas sobre a matéria, sem prejuízo dos comentários que estes por certo transmitirão, nomeadamente sobre aspectos específicos relacionados com a definição e implementação dos diversos indicadores.

A publicação de indicadores de Qualidade de Serviço a retalho é prematura

A APRITEL sabe que a Qualidade do Serviço (QdS) resulta do desempenho dos vários elos da cadeia de valor que prestam esse serviço. A qualidade com que o serviço é prestado ao cliente final depende de vários factores ao longo da cadeia a montante.

O serviço de acesso à internet em Portugal ainda está significativamente dependente das várias ofertas grossistas do operador histórico. Os operadores com mais infra-estrutura própria e, em menor grau, aqueles que operam em acesso directo sobre infra-estrutura alugada, têm melhores condições para gerir a qualidade do serviço prestado que os operadores mais dependentes de ofertas grossistas (nomeadamente os que assentam as suas ofertas no serviço grossista ADSL da PT).

Essa situação faz com que, os operadores alternativos que utilizam uma oferta grossista possam ficar reféns de uma qualidade de serviço que não é controlada por si mas precisamente pelo seu principal rival no retalho.

Neste contexto, a APRITEL entende não haver ainda condições para impor sobre todos os prestadores de acesso um Regulamento de Qualidade de Serviço que conduz à publicação de indicadores susceptíveis de provocar um efeito contraproducente justamente no mercado que se pretende desenvolver. Aliás, com a

séria possibilidade de se criar no utilizador final a convicção errada da falta de Qualidade de Serviço nos operadores alternativos, quando na prática nem todos os factores que concorrem para essa avaliação estão totalmente definidos ou implementados, em concreto na oferta grossista.

É necessário começar por rever a QdS das Ofertas grossistas

A APRITEL reafirma a importância de gerir a qualidade do serviço de acesso Internet, sendo para tal fundamental implementar um sistema de medida interligado e homogéneo de plataforma para plataforma.

Nesse sentido, esta Associação defende que seja adoptada uma abordagem de montante para jusante, isto é, que se comecem por estabelecer critérios e regras para os serviços base da rede antes de evoluir para a interface com o cliente final.

Infelizmente, as ofertas grossistas do operador histórico português ainda não estão munidas com os sistemas de gestão de qualidade do serviço, nomeadamente indicadores, que permitam suportar grande parte dos requisitos patentes na proposta de Regulamento agora em discussão.

Portanto, a APRITEL recomenda que se faça previamente uma profunda revisão nos indicadores de serviço das Ofertas grossistas do operador histórico, para permitir aos operadores “retalhistas” a possibilidade de comprar QdS, antes de se implementar um Regulamento de qualidade de serviço de acesso a retalho como o agora proposto pela Anacom.

O sistema final de QdS a implementar deve ser mais ambicioso

Embora considere que ainda não existem condições para impor desde já o Regulamento agora proposto, a APRITEL considera deve ser programada a implementação a médio prazo de um sistema de gestão da QdS mais ambicioso do que aquele que se vislumbra na proposta de Regulamento agora em discussão.

A APRITEL considera assim que vale a pena estudar, em trabalho conjunto da ANACOM e dos operadores e à luz do progresso dos trabalhos nesta área dos organismos europeus de normalização, em particular o ETSI, a viabilidade e oportunidade de consideração de outros parâmetros do serviço nomeadamente disponibilidade, velocidades de acesso *download* e *upload*, latências, etc.

Resumo de conclusões

Em suma:

- A APRITEL defende como princípio a concepção e implementação de um sistema de gestão da QdS de acesso à internet ambicioso, que permita colocar o serviço entre as melhores práticas europeias.
- Este sistema de gestão da QdS, para ser eficaz, deve ser coerente ao longo dos elos da cadeia de valor do sector e homogéneo em termos transversais.

- A implementação do sistema de gestão da QdS deve ser iniciada com a revisão das ofertas grossistas de utilização da rede básica e evoluir *downstream*, assegurando aos operadores que estão a jusante a possibilidade de adquirir QdS aos operadores a montante, até à interface com o cliente final, com níveis compatíveis com as ofertas de retalho do operador incumbente.
- A aprovação das alterações ao Regulamento n.º 46/2005, ainda que revistas neste processo de consulta, só deverá ter lugar após estarem devidamente implementadas as condições referidas nos pontos anteriores.