



Parâmetros de qualidade de serviço para o serviço de acesso à Internet

Projecto de alteração ao Regulamento nº 46/2005

(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 4.10.2006)

Comentários do Grupo PT

Novembro 2006

Comentários do Grupo PT ao projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet

Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 4.10.2006

A presente resposta, representa a posição comum do Grupo Portugal Telecom (doravante Grupo PT), à consulta pública do ICP-ANACOM sobre o projecto de regulamento acima identificado, constituindo assim a resposta conjunta da PT.COM, PT Prime, PT Wi-Fi e TV Cabo.

1. Comentários genéricos

De acordo com o ICP-ANACOM, a oportunidade do presente projecto de regulamento é justificada pelo crescimento do serviço de acesso à Internet, bem como pela necessidade de melhorar a informação a disponibilizar aos utilizadores finais.

Reconhecendo a relevância desta matéria, o Grupo PT considera, no entanto, que deverão ser tomadas em consideração as seguintes questões:

1. 1 O porquê da necessidade do parâmetro de qualidade

Em nosso entender, o estabelecimento de parâmetros de qualidade a disponibilizar pelos prestadores de qualquer serviço de comunicações electrónicas com vista ao desígnio proposto, deve acima de tudo, ter em conta os seguintes aspectos:

- O objectivo concreto a que se destinam os parâmetros;
- Até que ponto os mesmos permitirão uma efectiva comparação do desempenho entre os vários serviços prestados aos clientes finais;
- O custo da implementação dos sistemas de medição e de avaliação;
- O custo da disponibilização da informação.

Ora, o Grupo PT entende que a proposta agora apresentada não parece considerar, numa perspectiva global, os aspectos acima referidos.

Com efeito, o conjunto de parâmetros a facultar não só nos parece excessivo, como também exige, face ao objectivo pretendido, avultados investimentos a realizar nos sistemas de informação e nos procedimentos, conducentes à respectiva recolha e tratamento automático.

A versão actual do Regulamento 46/2005 foi concebida para o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, cujas características

são substancialmente diferentes do serviço de acesso à Internet. Trata-se de serviços com abordagens e obrigações regulatórias distintas e com enquadramentos comerciais também diversos.

Todos reconhecemos que a percepção que os clientes e utilizadores têm de um e de outro serviço, proporcionam estratégias diferentes por parte dos respectivos prestadores.

Transpor os parâmetros de qualidade de serviço do STF para o serviço de acesso à Internet, como parece ser a intenção do ICP-ANACOM, não é a forma mais correcta de avaliar os níveis de desempenho daquele último.

Por isso, também, o ETSI Guide apenas identifica um parâmetro de qualidade, associado à prestação do serviço de acesso à Internet – prazo de fornecimento do serviço.

Os restantes indicadores (POS 2 a POS 5) não devem, em nosso entender, ser incluídos no Regulamento em causa, mas apenas considerados a título voluntário e facultativo, por parte dos fornecedores do acesso à Internet.

Importa, sempre que é fixada uma obrigação regulatória de disponibilização de informação sobre qualidade de serviço, reduzir o volume de informação ao mínimo indispensável que permita, ao regulador e aos utilizadores finais, a avaliação do modo como os serviços estão a ser prestados.

Assim, a disponibilização de informação, pelos recursos utilizados e pelos custos associados, necessita ser devidamente avaliada pelo regulador, no sentido de garantir o princípio de proporcionalidade entre as obrigações impostas e os fins a alcançar.

Importa, também, notar que o universo dos serviços de acesso à Internet em banda larga apresenta muitas variantes, quer sob o ponto de vista do mercado endereçado (residencial ou empresarial), quer sob o ponto de vista da tecnologia de suporte (ADSL, Cable Modem, Móvel, Nómada, Wi-Fi, etc), com maior ou menor grau de mobilidade.

Especial referência deverá, neste aspecto, ser feita aos prestadores de serviços de acesso à Internet com soluções *wireless*, pelo facto de se tratar de um negócio emergente, num mercado ainda de reduzida dimensão quer em volume de clientes/utilizadores e em tráfego, quer na sua estrutura de rede.

Em particular o serviço de acesso prestado em hotspots Wi-Fi não deve, em nosso entender, ser abrangido pelo Regulamento em apreço, uma vez que se trata de uma tecnologia rádio que, por ser isenta de licenciamento, não beneficia de protecção. Por outro lado, este tipo de acesso é prestado esporadicamente a *internautas* que se encontram de passagem pela zona de cobertura de um determinado hotspot.

1.2 Conformidade com o documento ETSI EG 202 057 -V1.2.1

De acordo com o projecto de regulamento submetido a consulta, o documento orientador, ETSI EG 202 057-V1.2.1 (2005-10), constitui a base dos parâmetros de qualidade de serviço (PQS) a disponibilizar pelos prestadores de serviços de acesso à Internet.

Verifica-se, no entanto, que o ICP-ANACOM optou por definições e metodologias de cálculo de alguns dos PQS que se desviam do ETSI EG, sem claros benefícios para os utilizadores e com consequências negativas para os prestadores.

Tais desvios deviam ser devidamente justificados pelo ICP-ANACOM e avaliado o seu impacto nas actividades dos prestadores e na relação com os clientes.

Verificamos, nomeadamente, que, no referido documento, apenas um dos parâmetros é associado efectivamente à prestação do serviço de acesso à Internet – o prazo de fornecimento de acesso à Internet.

De facto o ETSI Guide distingue o STF dos outros serviços, em particular o serviço de acesso à Internet, o que, conforme já foi referido, não é acolhido no projecto de Regulamento do ICP-ANACOM.

Os comentários de seguida apresentados confrontam, sempre que justificável, o projecto de RQS com o estabelecido no ETSI EG.

1.3 Nível de ventilação da informação

A ventilação por débito, proposta para os parâmetros de qualidade, revela-se desadequada face à realidade. Na verdade, dado o enfoque na venda por débito, muitos clientes efectuam, com uma frequência bastante elevada, *upgrades* dos respectivos acessos. Não se entende também quais os motivos que presidiram à selecção dos 128 kbit/s para este efeito, quando o débito de referência se situa acima deste valor.

1.4 Prazo para início da medição da qualidade de serviço

O apuramento da maioria dos parâmetros implicará desenvolvimentos não só ao nível dos suportes informáticos, como também dos procedimentos associados à recolha de medidas. Tal facto deverá ser tomado em atenção no estabelecimento de prazos para início da respectiva disponibilização.

Os prestadores de acesso à Internet terão de adaptar e, nalguns casos, implementar sistemas de recolha, processamento e organização estatística de informação, que exigem desenvolvimentos

informáticos, tanto a nível do *hardware* como de *software*, com prazos de implementação que poderão atingir os 12 meses.

2. Apreciação detalhada

2.1 Articulado do RQS

Disponibilização de informação (Artigo 8º)

Quanto ao articulado do RQS, chama-se a atenção para os prazos estabelecidos no Artigo 8º (Disposições finais), em particular no ponto 1 deste artigo.

Na sequência do referido no ponto 1.4 supra, o Grupo PT, sugere que seja considerado um prazo de um ano, após a publicação do RQS, para início da medição da qualidade de serviço de acordo com os parâmetros nele estabelecidos.

Qualidade de serviço a nível contratual (Artigos 7º e 8º)

Sem prejuízo do referido na presente resposta relativamente à inadequação da inclusão do percentil 100 na determinação da medida de alguns parâmetros, e tendo presente que o conteúdo mínimo dos contratos de prestação do serviço de acesso à Internet consta das “Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas”, emitidas pelo ICP-ANACOM, as quais estabelecem as regras aplicáveis à qualidade de serviço, a nível contratual, sugere-se a eliminação dos números 6 e 5, dos artigos 7º e 8º, respectivamente, do projecto de Regulamento.

Caso assim se não entenda, deverá a redacção daqueles dois novos preceitos regulamentares ser objecto de clara harmonização com as linhas de orientação, de molde a que não se suscitem dúvidas relativamente ao exacto sentido e alcance daqueles face ao disposto nestas últimas, bem como ponderada a exequibilidade das obrigações neles vertidas face ao procedimento relativo à aprovação dos contratos de adesão, constante do artigo 39º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, e ser, ainda, tido em consideração o normativo insito no artigo 40º da mesma lei.

2.2 ANEXO

PQS1 – Prazo de fornecimento de acesso à Internet

- a) Entendemos que a inclusão do percentil 100 não deve ser considerada na medição deste parâmetro. Tratando-se de um valor máximo, estará sujeito a variações que dependem de factores de difícil controlo, geralmente associados a excepções, cuja responsabilidade poderá ser de determinação subjectiva.

Neste particular, deveremos recorrer ao ETSI Guide, medindo o parâmetro nos percentis 50 e/ou 95, que apresentam maior consistência estatística.

- b) Conforme referido, a desagregação da informação, tendo por fronteira os 128 kbit/s, não nos parece adequada face à actual evolução dos acessos típicos em banda larga;
- c) No caso dos acessos por cabo, deverão ser considerados apenas os pedidos a instalar em casas servidas por cabo e com retorno activo (excluindo, portanto, todos os pedidos que impliquem ampliações de rede cabo);
- d) Por pedido válido deveria entender-se os pedidos efectuados pelos clientes e registados nos sistemas de informação das empresas (importa ter presente que as empresas que oferecem serviços de acesso à Internet têm vindo a recorrer a angariadores para a obtenção de clientes e que estes podem, por variadas razões, não transmitir de imediato os pedidos aos prestadores);
- e) O prazo de fornecimento deve ser considerado a partir da data do registo dos pedidos válidos efectuados pelos clientes;
- f) A medição e recolha deste parâmetro implica desenvolvimentos a nível de sistemas de informação e de procedimentos com uma duração que se estima, no mínimo, em 12 meses.

PQS2 – Taxa de avarias por cliente

- a) O cálculo deste parâmetro, deverá considerar apenas o universo de clientes afectados por quebra de serviço de acesso à Internet, excluindo as anomalias provocadas por falhas no PC, sistemas *wireless*, redes de cliente ou incorrecta utilização do serviço pelo cliente;
- b) Considera-se importante estabelecer uma clara distinção entre cliente e utilizador, no âmbito do processo de comunicação das avarias;

- c) Os parâmetros devem ser definidos de tal forma que a disponibilização da sua medida por um determinado prestador não seja condicionada pelos dados residentes noutro prestador;
- d) A medição e recolha deste parâmetro implicam desenvolvimentos a nível de sistemas de informação e de procedimentos com uma duração que se estima em, pelo menos, 12 meses.

PQS3 – Tempo de reparação de avarias

- a) O cálculo deste parâmetro, deverá considerar apenas o universo de clientes afectados por quebras de serviço de acesso à Internet, excluindo as anomalias provocadas por falhas no PC, sistemas *wireless*, redes de cliente ou incorrecta utilização do serviço pelo cliente;
- b) Entendemos que a inclusão do percentil 100 não deve ser considerada na medição deste parâmetro. Tratando-se de um valor máximo, o mesmo estará sujeito a variações que dependem de factores de difícil controlo, geralmente associados a excepções, cuja responsabilidade poderá ser de determinação subjectiva.

Neste particular, deveremos recorrer ao ETSI Guide, medindo o parâmetro nos percentis 50 e/ou 95, que apresentam maior consistência estatística;

- c) A desagregação da informação, tendo por fronteira os 128 kbit/s, não nos parece adequada face à actual evolução dos acessos típicos em banda larga;
- d) O regulamento estabelece que o momento do restabelecimento do serviço (ou seja, o momento que define o final da contagem do tempo de reparação da avaria) corresponde ao momento da comunicação ao cliente da resolução da avaria e esta comunicação não seja contestada por parte do cliente num prazo máximo de 5 dias úteis.

Não se encontra no ETSI EG, em particular no que se refere à definição e ao cálculo do parâmetro, qualquer referência a um prazo máximo de 5 dias úteis após a reparação da avaria.

A contagem do tempo de reparação da avaria deve, pois, terminar quando for comunicado ao cliente o restabelecimento completo do serviço, tal como consta do ETSI EG;

- e) A medição e recolha deste parâmetro implicam desenvolvimentos a nível de sistemas de informação e de procedimentos com uma duração que se estima em, pelo menos, 12 meses.

PQS4 – Tempo de resposta dos serviços telefónicos de apoio ao cliente

- a) A ventilação proposta para este parâmetro não corresponde ao definido no ETSI Guide.

- b) Importa atender ao facto dos prestadores de acesso à Internet disporem de serviços de apoio ao cliente que não se encontram adaptados ao registo de tempos de resposta até 20 segundos, pelo que este parâmetro deve apenas ser disponibilizado em termos de valor médio.

Caso o ICP-ANACOM mantenha a medição com base num determinado tempo de resposta, deverá permitir que o prestador reporte a medida do parâmetro de acordo com o dimensionamento do seu sistema de apoio ao cliente (o valor típico situa-se em 30 segundos).

- c) Os prestadores que actuam no mercado empresarial dispõem de gestores de cliente que acompanham o serviço prestado às empresas. Assim, não tem sentido a referência a linhas de atendimento, não sendo viável o apuramento deste parâmetro.

PQS5 – Tempo de resposta a reclamações/ Pedidos de informação do cliente

- a) A inclusão do percentil 100 (valor máximo) parece-nos fortemente desadequada face ao objectivo deste conjunto de parâmetros. Conduzirá à publicação dum valor cuja variação depende de factores de difícil controlo, geralmente associados a excepções, cuja responsabilidade poderá ser de determinação subjectiva.

Tal como proposto pelo ETSI Guide, consideramos que este parâmetro deverá ser medido através dos percentis 80 e/ou 95 e da percentagem de respostas a reclamações/pedidos de informação que ocorreram dentro do prazo de resposta estabelecido pela empresa como objectivo para oferta aos seus clientes.

- b) A medição e recolha deste parâmetro implicam desenvolvimentos a nível de sistemas de informação e de procedimentos com uma duração que se estima em, pelo menos, 8 meses.

3. Conclusões

Sem prejuízo dos aspectos específicos atrás referidos, o Grupo PT considera que, em matéria de avaliação da qualidade do serviço de acesso à Internet, o Regulamento 46/2005 deverá basear-se nos seguintes pressupostos:

- Os PQS do serviço de acesso à Internet deverão resultar do documento ETSI EG 202 057 – V 1.2.1, sendo apenas considerado o PQS relativo ao prazo de fornecimento do acesso à Internet;
- Todos os restantes PQS, constantes do projecto de Regulamento, deverão ser fornecidos a título voluntário pelos prestadores de serviço de acesso à Internet.