

Projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento nº 46/2005 de 14 de Julho

Boa tarde

Em resposta ao Ofício Circular ANACOM-S28329/2006 de 10/10/2006, vimos por este meio dar o contributo do Grupo SGC Telecom, na sua condição de representante das participadas WTS e AR Telecom.

Comentários genéricos

- Relativamente à forma de medição dos diversos parâmetros, consideramos que, independentemente dos indicadores de tempo máximo, percentil 90 ou 95, consideramos fundamental que exista um indicador de tempo médio, por forma a melhorar a precisão da informação que se quer divulgar; de facto existem quase sempre grandes discrepâncias entre os tempos máximos e médios de instalação de serviços, por exemplo.
- Consideramos também relevante chamar a atenção para o facto de que existem custos importantes para os operadores com a recolha de cada vez mais e mais complexa informação, pelo que defendemos que, em contrapartida, a Anacom deverá divulgar todo o tipo de informação estatística fornecida pelos operadores de modo agregado para que, pelo menos, cada operador possa avaliar a sua posição relativamente ao conjunto.

Comentários específicos

- PQS1: à semelhança do que acontece com o parâmetro equivalente do STF, não deverão ser consideradas para a sua medição os casos em que a empresa prestadora recorre a infra-estruturas de terceiros (lacete local, circuitos alugados, Rede ADSL PT...) para o fornecimento do acesso; de facto as ofertas grossistas em que se suportam as soluções de acesso via infra-estruturas de terceiros não permitem ainda aos outros operadores terem um controlo adequado sobre os níveis de serviço que se pretendem medir no retalho.
- Tendo em conta que o Grupo SGC Telecom aposta claramente numa infra-estrutura de acesso sobre FWA e considerando a divisão que se pretende para os indicadores entre acessos fixos e acessos wireless, levanta-se a questão de onde devemos enquadrar estes nossos acessos; no nosso entender, os acessos wireless referem-se às ligações sem fios até ao CPE de cliente e que portanto funcionam praticamente com provisão tipo plug&play. No caso de uso de tecnologia FWA com antena de recepção partilhada e em que a instalação de cliente é idêntica à de uma rede de acesso em cabo, tratar-se-á de acessos “fixos”.
- PQS4: este indicador dificilmente se consegue medir especificamente para os serviços de internet quando os operadores fornecem vários serviços e, principalmente, quando esses serviços são fornecidos no mesmo acesso, como é o caso da AR Telecom, no que se refere aos serviços triple play; consideramos portanto que o indicador deve ser genérico para os serviços de call center e não específico por tipo de reclamação associada.

Disponíveis para os esclarecimentos necessários, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

SOFIA GASPAR
INTERLIGAÇÃO, REGULAÇÃO E CARRIER

AR TELECOM | Grupo SGC

Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara
1350-352 Lisboa

www.artelecom.pt