

Nota Justificativa do Projecto de Alteração do Regulamento de Qualidade de Serviço

O Regulamento n.º46/05 - Regulamento de Qualidade de Serviço - 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), foi publicado em Diário da República, a 14 de Junho de 2005, por forma a dar cumprimento ao disposto no artigo 40.º da Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro, e com o objectivo de garantir a clareza, a actualidade e a comparabilidade da informação sobre a qualidade de serviço divulgada aos utilizadores finais.

O STF tem vindo a sofrer nos últimos anos várias alterações de natureza regulatória, tecnológica e comercial que conduziram ao aparecimento de novas ofertas comerciais actualmente com expressão significativa no mercado.

Por outro lado a experiência adquirida ao longo de três anos de acompanhamento pelo ICP-ANACOM da execução do Regulamento e das questões de qualidade de serviço que, no âmbito do STF, vêm sendo mais reclamadas permitiu concluir que: (i) alguns conceitos e disposições do Regulamento não são suficientemente explícitos e/ou detalhados tendo vindo a ser objecto de dúvidas e solicitações de esclarecimento por parte das empresas prestadoras; (ii) será vantajoso criar mecanismos que contribuam para uma melhor divulgação aos utilizadores da informação nele prevista bem como para uma verificação mais eficaz, por parte do ICP-ANACOM, do seu cumprimento; (iii) alguns parâmetros fixados no regulamento carecem presentemente de ajustamentos, por forma a tornar mais fácil a sua compreensão pelos utilizadores finais e a reflectir de forma adequada as questões sobre qualidade de serviço actualmente mais prementes no âmbito do STF; e (iv) a divulgação de informação sobre qualidade de serviço é particularmente relevante para as escolhas dos clientes residenciais, uma vez que para os clientes não residenciais as ofertas são essencialmente definidas à medida das necessidades daquele segmento (empresas), sendo a qualidade de serviço a elas associadas geralmente superior.

É com este enquadramento e com o objectivo de garantir que o Regulamento da Qualidade de Serviço contribua para 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.

Face ao exposto detalham-se, de seguida, as razões que estiveram na base das principais alterações agora introduzidas no presente projecto de alteração do Regulamento:

1. Alterações introduzidas no articulado do Regulamento:

1.1. Artigo 6º (obrigação de informação ao ICP-ANACOM):

- Optou-se por explicitar neste artigo a possibilidade de o ICP-ANACOM definir formulários a adoptar pelas empresas sujeitas às obrigações fixadas no Regulamento, com o objectivo de facilitar a compilação e a sistematização por estas da informação que, no âmbito do Regulamento, devem enviar a esta Autoridade. Recorde-se que actualmente existe já um Formulário definido pelo ICP-ANACOM a título de mera recomendação e disponível no seu *site*¹, que os prestadores, na sua generalidade, utilizam para reporte da informação em questão a esta Autoridade.
- Optou-se também por passar a prever neste artigo a obrigatoriedade de as empresas remeterem ao ICP-ANACOM a indicação do *link* para a página da internet onde é assegurada a divulgação aos utilizadores finais da informação sobre qualidade de serviço. Com efeito, no âmbito da verificação pelo ICP-ANACOM do cumprimento das obrigações de divulgação de informação fixada no Regulamento, tem-se constatado nem sempre ser fácil localizar, nomeadamente, nos *sites* das empresas tal informação, comprometendo o seu conhecimento pelos utilizadores. Desta forma, o envio futuro ao ICP-ANACOM da indicação do *link* onde é divulgada a informação em questão permitirá:

¹ Vd. <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=292715&themeMenu=1#horizontalMenuArea>

- em primeiro lugar, que futuramente o ICP-ANACOM possa centralizar e divulgar no seu *site* a identificação de todos os *links* em questão, contribuindo, assim, para uma melhor acessibilidade/comparabilidade daquela informação por parte dos utilizadores;
- em segundo lugar, um ganho de eficácia também ao nível da verificação, pelo ICP-ANACOM, do cumprimento das obrigações de divulgação nos *sites* das empresas prestadoras da informação fixada no Regulamento.

1.2. Artigo 7º do Regulamento (Disponibilização de informações aos utilizadores finais):

- Tendo em vista uma maior facilidade de localização, visibilidade, harmonização e clareza da informação divulgada aos utilizadores finais, optou-se por explicitar neste artigo a possibilidade de o ICP-ANACOM definir um “Modelo de Divulgação” a adoptar pelas empresas, no qual se contém um conjunto de regras/procedimentos complementares aos fixados no Regulamento. Recorde-se que o ICP-ANACOM aprovou já, em 24/09/08, embora como mera recomendação, um “Modelo de Divulgação” a adoptar pelas empresas prestadoras do STF para divulgação aos utilizadores finais da informação sobre qualidade de serviço estabelecida no RQS².
- Optou-se também por introduzir neste artigo a definição de “pontos de venda do serviço”, um conceito cujo alcance tem suscitado dúvidas por parte das empresas prestadoras, no âmbito da implementação do RQS.

2. Alterações introduzidas no Anexo do Regulamento

2.1. Alterações na tabela introdutória do Anexo do Regulamento

Esta tabela introdutória, na qual se sintetiza e identificam os diferentes parâmetros estabelecidos, a forma de apresentação dos mesmos e o

²Vd. http://www.anacom.pt/streaming/mod_divulg_operadores24092008.pdf?contentId=629179&field=ATTACHED_FILE

respectivo âmbito de aplicação, sofreu algumas alterações. Essas alterações decorrem das alterações introduzidas ao longo de todo o Anexo, as quais são indicadas e justificadas em maior detalhe nos pontos seguintes da presente nota justificativa.

2.1. Alterações na definição, informação a recolher e metodologia de cálculo do PQS1 – Prazo de Fornecimento da ligação inicial

Alterações no ponto “1. Definição”:

- As situações em que uma ligação inicial para a prestação do STF é efectuada com recurso a infra-estruturas de terceiros representam actualmente uma parcela significativa das ligações efectuadas pelas empresas prestadoras, sendo que tais situações não têm, nos termos do RQS em vigor, sido consideradas no cálculo do PQS1. Por outro lado existe também um número significativo de reclamações por demoras associadas a este tipo de ligações. Assim, optou-se no presente projecto de alteração ao RQS por incluir no cálculo do PQS1 a informação sobre os valores apurados relativamente a ligações efectuadas com recurso a infra-estruturas de terceiros, por se considerar que do ponto de vista dos utilizadores finais tal informação poderá ter impacto nas suas escolhas.
- Nesta alteração do RQS optou-se ainda por restringir a obrigatoriedade de medição do PQS1 apenas a ofertas comerciais de STF destinadas a clientes residenciais, por se considerar que as ofertas dirigidas a clientes não residenciais são no essencial “desenhadas” à medida das necessidades daquele segmento de mercado (empresas), inviabilizando que a qualidade de serviço associada às mesmas seja comparável com a qualidade associada à prestação do STF no segmento residencial. Por outro lado, as ofertas dirigidas ao segmento empresarial são frequentemente definidas “caso a caso”, em função das características e poder negocial individual de cada empresa, tornando desprovida de sentido a sua consideração para efeito da fixação de objectivos de qualidade de serviço e do apuramento de níveis de desempenho a divulgar aos utilizadores finais em geral, em particular os clientes

residenciais. Mesmo nos casos em que eventualmente existam ofertas *standardizadas* destinadas ao segmento empresarial, as mesmas são definidas tendo em consideração as necessidades específicas deste segmento, pelo que a correspondente qualidade de serviço não é também comparável com a das ofertas destinadas a clientes residenciais, sendo por regra superior a esta.

Já as empresas com menor poder negocial, que acabem eventualmente por subscrever ofertas idênticas às destinadas a clientes residenciais, poderão para efeito das suas escolhas, entrar em linha de conta com a informação sobre qualidade de serviço relativa àquelas mesmas ofertas, a qual se mantém de divulgação obrigatórias no âmbito do presente projecto de alteração do Regulamento.

- Por outro lado, 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 móveis³, em que normalmente a ligação à rede já existe no momento em que o cliente pretende subscrever o serviço. Também, no âmbito da prestação do STF através das redes de distribuição de televisão por cabo existem ofertas em que, quando se procede à activação do STF, a ligação à rede já existe (ex: clientes do serviço de televisão por cabo que solicitam a disponibilização do STF ao seu prestador de televisão). Mesmo para as ligações no âmbito de ofertas em que o STF é oferecido “em pacote” com outros serviços de comunicações electrónicas (ex: televisão, acesso à Internet) tem vindo a ser considerado por algumas empresas que as mesmas não devem ser consideradas no cálculo do PQS1 porque é primeiramente efectuada pelo prestador a

³ Actualmente os três principais operadores móveis dispõem já deste tipo de ofertas comerciais, (Vodafone Casa, Casa T Fixo, Optimus Home).

ligação à rede para efeito de ligação do serviço de televisão, apenas se procedendo posteriormente à activação do STF.

Atendendo à penetração que as ofertas e tipos de ligação atrás referidos têm actualmente no mercado considerou-se que os mesmos deveriam passar a ser considerados no cálculo do PQS1. Para o efeito, no presente projecto de alteração do RQS, procedeu-se às devidas adaptações do ponto referente à definição daquele parâmetro.

Alterações no ponto “2. Informação a recolher” no âmbito do PQS1:

- Conforme já referido no ponto anterior, atendendo à penetração que as ofertas e tipos de ligação atrás referidos têm actualmente no mercado, optou-se para o efeito, no presente projecto de alteração do RQS, procedeu-se às devidas adaptações no ponto 2 do PQS1.

Alterações nos ponto 3. e 4. do PQS1 (Metodologia de cálculo):

- O RQS vigente considera que existe marcação de “data objectivo” por parte de um cliente quando este solicita à empresa prestadora o fornecimento de uma ligação inicial em data posterior àquela que a mesma empresa definiu como objectivo para oferta aos seus clientes. Estas situações ocorrem essencialmente com clientes empresariais (ex: um banco que pretende abrir um novo balcão e solicita com alguma antecedência que lhe sejam fornecidas, apenas em data próxima da referida abertura, uma ou mais ligações telefónicas).

Face ao exposto, considera-se agora que a “data objectivo” deve ser excluída do cálculo associado ao PQS1, uma vez que: (i) a presente alteração ao RQS restringirá a medição deste parâmetro às ofertas comerciais de STF destinadas a clientes residenciais; (ii) no âmbito da monitorização da informação sobre qualidade de serviço disponibilizada pelas empresas ao ICP-ANACOM tem-se constatado alguma dificuldade por parte das mesmas na percepção dos conceitos de “data objectivo” e “data acordada” (ambos actualmente previstos na metodologia de cálculo do PQS1), sendo que para algumas das empresas, tais conceitos não se

encontram sequer instituídos no âmbito dos procedimentos associados à aceitação e tratamento dos pedidos de fornecimento de uma ligação.

- Optou-se também, na presente alteração projectada para o RQS, por não desagregar o cálculo do PQS1 por tipo de acesso, atendendo a que: (i) a demora na instalação de um acesso RDIS básico tem vindo a aproximar-se tendencialmente da demora na instalação de um acesso analógico (não se consideram os acessos RDIS primários uma vez que estes são utilizados essencialmente por clientes não residenciais); (ii) do ponto de vista dos utilizadores finais a informação de facto valorizada pelos mesmos e com impacto nas suas escolhas é a da demora no fornecimento/disponibilização do serviço, independentemente do acesso utilizado.

No entanto, porque o ICP-ANACOM reconhece existirem geralmente diferenças assinaláveis entre o tempo envolvido nas situações de fornecimento de ligação, que envolvem “acesso à rede e activação do serviço”, e o tempo de fornecimento das ligações que envolvam apenas a activação do serviço, optou-se nesta alteração ao RQS por incluir uma desagregação do PQS1 que reflecta esta realidade. Trata-se de informação que, apresentada em termos desagregados, poderá ser relevante para uma escolha esclarecida por parte dos utilizadores.

- No ponto 4 clarificou-se a definição de “data acordada”, já que no âmbito deste conceito têm surgido algumas dúvidas.

2.2. Alterações na definição e informação a recolher do PQS2 – Taxa de Avarias por linha de acesso

Alterações no ponto “1. Definição” do PQS2:

- Nesta alteração do RQS optou-se, tal como para o PQS1 e pelos mesmos motivos invocados em relação a este, por restringir a obrigatoriedade de medição do PQS2 apenas a ofertas comerciais de STF destinadas a clientes residenciais.

- Foi também eliminada a referência aos acessos RDIS primários uma vez que estes são utilizados essencialmente por clientes não residenciais.

Alterações no ponto 2 do PQS2 (Informação a recolher):

- Por forma a tornar a informação sobre qualidade de serviço menos densa para o utilizador optou-se, no presente projecto de alteração do RQS, por reduzir a informação do PQS2 apenas ao percentil 95.
- Optou-se, na presente alteração ao RQS, por excluir do cálculo do PQS2 (rácio “número de avarias/número de acessos) o número de participações de avarias relativas a comunicações a partir de postos públicos. Com efeito, no geral, as empresas têm uma política de gestão de avarias em postos públicos distinta da das avarias em postos residenciais, sendo que apenas a informação sobre estas últimas é efectivamente relevante para efeito da escolha de um prestador de STF por parte dos utilizadores residenciais. Face a esta alteração, o número de postos públicos deixou de ser também considerado para efeito do apuramento daquele rácio.
- Optou-se ainda, no presente projecto de alteração do RQS, por excluir do cálculo do PQS2 (rácio “número de avarias/número de acessos) o número de acessos RDIS primários uma vez que estes são utilizados essencialmente por clientes não residenciais.

2.3. Alterações na definição e informação a recolher no âmbito do PQS3 – Tempo de Reparação de Avarias

Alterações no ponto “1.Definição” do PQS3:

- Nesta alteração do RQS optou-se, tal como o PQS1 e o PQS2 e pelos mesmos motivos invocados em relação a estes, por restringir a obrigatoriedade de medição do PQS3 apenas a ofertas comerciais de STF destinadas a clientes residenciais.

- Optou-se na alteração ao RQS por excluir do PQS3 as avarias relativas a comunicações a partir de postos públicos - *Vd.* justificação apresentada no PQS2.

Alteração no ponto 2 (Informação a recolher) do PQS3:

- Actualmente o PQS3 é calculado para os percentis 80 e 95, por forma a tornar a informação sobre qualidade de serviço menos densa para o utilizador final optou-se na alteração do RQS por reduzir a informação do PQS3 apenas ao percentil 95.

2.4. Eliminação do PQS4 – Tempo de resposta para os serviços de telefonista

No presente projecto de alteração do RQS optou-se por eliminar o PQS4 do conjunto de parâmetros a medir pelos operadores, já que este não tem presentemente expressão significativa em termos das reclamações recebidas no ICP-ANACOM, no âmbito do STF.