

Exmo. Senhor
Professor Doutor José Amado da Silva
Presidente do Conselho de
Administração da Autoridade Nacional
das Comunicações
Av.^a. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Porto Salvo, 22 de Novembro de 2006

V/Ref.
ANACOM-S28329/2006 de 10/10/2006

N/ Ref.
306/CA

Assunto: **Projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento nº 46/2005, de 14 de Junho**

Junto se apresentam os comentários da ONITELECOM sobre o projecto de Regulamento referenciado em epígrafe e no quadro da consulta pública que sobre ele decorre.

Sem prejuízo dos comentários mais circunstanciados apresentados em **Anexo**, quer quanto aos princípios quer quanto à implementação dos diversos indicadores, salienta-se a necessidade de ser tida em conta a situação de desvantagem em que se encontram os prestadores alternativos, uma vez que estão dependentes de ofertas grossistas que apresentam, nomeadamente no caso da OLL, objectivos medíocres de qualidade de serviço fixados em 2001 e cuja revisão temos repetidamente solicitado a essa Autoridade Reguladora (ver nossa mais recente comunicação sobre a matéria – carta 252/CA de 26.09.2006)

Entende-se neste quadro que a aplicação deste Regulamento só deverá ocorrer depois de uma revisão aprofundada dos indicadores das ofertas grossistas (OLL e Rede ADSL PT) que consagre a esse nível parâmetros e objectivos compatíveis com o que se pretende atingir a nível retalhista,

assegurando-se através de auditorias dos desempenhos do operador incumbente e da publicação de KPIs diferenciados para as empresas do grupo PT e para os prestadores alternativos o pleno respeito do princípio da não discriminação.

Com os melhores cumprimentos,

Diogo da Silveira
Presidente do Conselho de Administração

**PROJECTO DE REGULAMENTO DE ALTERAÇÃO AO
REGULAMENTO Nº 46/2205**

COMENTÁRIOS DA ONITELECOM

1. APRECIÇÃO NA GENERALIDADE

A ONITELECOM entende não estar demonstrada a necessidade e/ou a oportunidade de fixação, medição e publicitação de um conjunto de indicadores para serviços de acesso à Internet substancialmente mais alargado que o relativo ao serviço de telefone em local fixo, que é como se sabe um serviço básico. A simples referência a elevado número de reclamações não nos parece suficiente tanto mais que se trata de serviços recentes com insuficiente maturação do mercado.

De notar que o argumento da necessidade de comparabilidade dos valores medidos nos parece ignorar a situação de desvantagem em que estão colocados os prestadores alternativos, uma vez que estão dependentes de ofertas grossistas que apresentam, nomeadamente no caso da OLL, objectivos medíocres de qualidade de serviço fixados em 2001 e que a ANACOM ainda não alterou apesar de a isso repetidamente instada (ver nossa mais recente comunicação sobre a matéria – carta 252/CA de 26.09.2006)

Entende-se assim que as obrigações decorrentes deste Regulamento só devem ser impostas depois de uma revisão dos indicadores das ofertas grossistas (OLL e Rede ADSL PT) que consagre a esse nível parâmetros compatíveis (nomeadamente a fixação de valores máximos) com o que agora se exige a nível retalhista e objectivos adequados de qualidade de serviço, com desempenhos reais devidamente auditados pela ANACOM, expressos nomeadamente através de KPIs diferenciados para as empresas do grupo PT e para os prestadores alternativos que permitam avaliar do respeito do princípio da não discriminação.

Constata-se por outro lado **uma aproximação que diverge substancialmente da seguida pelo próprio órgão europeu de normalização – o ETSI –** nomeadamente quanto à inclusão de valores máximos dos indicadores (percentil 100) e à abrangência indiscriminada de serviços baseados em acesso indirecto (através da oferta grossista Rede ADSL PT) ou acesso directo (suportado em OLL ou infra-estruturas próprias).

A consideração de valores máximos contraria toda a lógica seguida neste tipo de indicadores e que se destina a excluir situações pontuais e muito excepcionais, incontroláveis e imprevisíveis e que é aliás a adoptada genericamente nas ofertas grossistas, **não se vendo aliás como é que os prestadores alternativos podem definir objectivos de valores máximos a nível de retalho quando eles não existem de todo a nível grossista.**

De notar que, a este nível, existem normalmente valores associados a percentis de 90 ou 95% e, apenas e nalguns casos, valores **médios** globais para 100% das ocorrências (vide por exemplo o prazo de instalação dos acessos locais da oferta Rede ADSL PT – valor **médio** de 9 dias úteis e prazo máximo para o percentil 95 de 12 dias úteis, com estrutura idêntica para os tempos de reparação – ou o tempo de reparação dos lacetes locais no âmbito da OLL – valor **médio** de 10 horas úteis para 90% das ocorrências, em qualquer valor máximo estabelecido).

Não pode também deixar de se estranhar que se pretenda abranger a totalidade dos acessos Internet independentemente do maior ou menor envolvimento que tenha na respectiva operação o prestador obrigado pelo presente Regulamento.

Recorde-se a este propósito que, no caso do serviço telefónico em local fixo, os indicadores apenas se referem, de um modo geral, aos serviços de acesso directo e, mesmo neste caso, o PQS1 relativo a prazos de fornecimento não se aplica às situações em que o prestador recorre a infra-estruturas de terceiros.

De qualquer modo e do nosso ponto de vista não fará sentido tratar da mesma forma e num indicador único as diversas situações (de provisão ou de avaria) independentemente do tipo de acesso.

Por outro lado, não está inteiramente clara a articulação entre os indicadores de STF e de acesso à Internet, tendo em conta que partilham em muitos casos o mesmo acesso físico. Por exemplo, quando um cliente vê o seu acesso físico interrompido e perde ambos os serviços a avaria deverá ser atribuída aos dois ou apenas ao serviço de base – o telefónico?

2. COMENTÁRIOS NA ESPECIALIDADE

Apresentam-se seguidamente e pela respectiva ordem, diversas observações específicas sobre o nosso articulado do Regulamento e os indicadores constantes do nosso Anexo 2.

- **Artigo 1º - nº 1 alínea b)**

Deve ser precisado o conceito de “*serviço de acesso à Internet*” de preferência através de uma definição extensiva. No entender da ONITELECOM e face ao decréscimo acentuado que apresenta (cerca de 40% no último ano). e ao reduzido número de reclamações que sobre ele haverá, **deve ser excluído o serviço de “dial up”**.

Devem igualmente **ser excluídos os serviços de acesso dedicado no âmbito de VPNs**, face ao seu âmbito (redes privadas) e mercado endereçado (sector “corporate”)

- **Artigo 7º - nº 6 e Artigo 8º nº 5**

Para além de todo o **criticismo que merece a consideração de percentis 100**, pelas razões acima expostas, não se vê que interesse possam ter para os consumidores valores expectavelmente muito elevados porque terão de cobrir todas as eventualidades.

Em qualquer caso e sendo os valores variáveis ao longo dos anos (previsivelmente no sentido da sua melhoria) **não se vê a utilidade da sua inclusão nos contratos quando já são amplamente publicitados**. Quando muito poderia considerar-se uma referência nos contratos aos diversos tipos de publicitação dos indicadores

- **Anexo 2 – PQS 1**

Pelo atrás exposto e em conformidade com o estabelecido no ETSI Guide, não deverá ser previsto um valor para o percentil 100 mas antes para os 50% e 99% (além do 95% proposto).

Este indicador, como acima referido, **deveria aplicar-se apenas a acessos estabelecidos com infra-estrutura própria ou, quando muito, em regime de acesso directo, excluindo-se os fornecimentos assentes na oferta grossista da PT.**

Relativamente à alínea c) deve ficar claro que este indicador só será aplicável se houver datas acordadas no sentido estabelecido no **ponto 4.1**.

Como também já se salientou, considera-se **desnecessário** considerar serviços de “dial up” e subseqüentemente a ventilação prevista no **ponto 3.7**.

Deve ainda ficar claro que não são contabilizados para o cálculo do indicador, situações decorrentes de ausência do cliente e/ou sua recusa ou impossibilidade de dar acesso às suas instalações ou às infra-estruturas de Telecomunicações do edifício onde reside.

Anote-se finalmente que as referências às alíneas a) e b) no título dos pontos 3 e 4 devem ser substituídas pelas das alíneas b) e c), respectivamente.

Anexo 2 – PQS 2

Desde logo se coloca a questão de saber se a ANACOM pretende efectivamente um indicador **por cliente** (como resulta da leitura literal do projecto) ou **por acesso** (como decorre nomeadamente da aproximação do ETSI e é substancialmente diferente). É que como se sabe há clientes com múltiplos acessos e até com múltiplos sites...

Por outro lado deve ficar claro que, no caso de serviços prestados sobre ofertas grossistas da PT, quando o prestador recebe da PTC a informação de que não constatou qualquer avaria e ele próprio nada detecta ao seu nível, a avaria não deve ser contabilizada.

- **Anexo 2 – PQS 3**

Colocam-se desde logo questões da consideração de valores **máximos** (percentil 100) e de quais os prestadores envolvidos. De acordo com o ETSI Guide, no caso das avarias da rede de acesso **só os fornecedores de acesso directo deveriam estar abrangidos.**

Em qualquer caso, **não faz sentido no nosso entendimento misturar, por exemplo, indicadores correspondentes a clientes baseados em OLL com os de clientes suportados na oferta grossista ADSL**, até porque todos os mecanismos de diagnóstico, os procedimentos de gestão de avarias e os próprios SLAs são substancialmente diferentes.

Tal como no PQS1, devem ser explicitamente excluídas as situações de ausência do cliente ou de incapacidade do mesmo de dar acesso às respectivas instalações ou à infra-estrutura de telecomunicações do edifício onde reside.

Carece finalmente de definição precisa o conceito de "*rede de acesso*" quando se consideram clientes suportados na oferta grossista Rede ADSL PT, havendo que notar que, neste caso, a PTC não fornece informação sobre se a avaria

ocorreu a nível do acesso local ao DSLAM ou a nível superior (e até ao acesso agregado), o que impede uma classificação correcta por parte do prestador de serviço Internet.

- **Anexo 2 – PQS 4**

Não se encontra suficientemente fundamentada a necessidade de consideração adicional no caso da Internet deste indicador, bem como do PQS5.

Uma vez mais se constata a insistência no percentil 100 que já foi anteriormente comentada salientando-se que, uma vez mais, o ETSI Guide não considera tal indicador.

Por outro lado, deve o ponto 1.3 ser esclarecido/reformulado, devendo ter-se em conta que **não é tecnicamente possível, com os sistemas existentes, proceder a uma contabilização do tempo a partir da recepção da chamada/sinal de chamar**, mas apenas após a escolha da opção de atendimento por parte do cliente nos sistemas com IVR ou equivalente. Além das restrições técnicas há que ter em conta que, nos moldes propostos, se estará a contabilizar tempo que depende do comportamento do cliente e que, nalguns casos, poderá corresponder até à satisfação total ou parcial do seu requisito.

- **Anexo 2 – PQS 5**

Considera-se desde logo que **não é adequado** misturar num mesmo indicador reclamações e pedidos de informação, que são situações substancialmente distintas e o ETSI Guide claramente separa.

Deve também ser substituído o percentil 100 pelo percentil 80 em conformidade com o mesmo documento.