

Comentários da Sonaecom SGPS S.A. ao Projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet

I. Introdução

A Sonaecom SGPS S.A. [SONAECOM] considera fundamental para o normal e concorrencial funcionamento do mercado a existência de informação sobre indicadores de qualidade de serviço que permitam, por um lado, que os clientes possam fazer uma escolha fundamentada entre as ofertas que estão disponíveis no mercado e, por outro, que possibilitem a identificação de eventuais comportamentos discriminatórios por parte das empresas notificadas nos mercados grossista e retalhista.

Esta última vertente assume particular relevância se se atender ao facto de as principais ofertas retalhistas de banda larga alternativas às do Grupo PT se basearem em ofertas grossistas controladas por empresas desse mesmo grupo.

Neste contexto, o presente projecto de decisão, que visa a introdução de parâmetros de qualidade para o serviço de acesso à Internet em banda larga, é um instrumento que poderá contribuir, de forma relevante, para o desenvolvimento do mercado nacional de comunicações electrónicas.

Em particular, a publicação de indicadores de qualidade para este serviço impõe uma ainda maior urgência sobre o regulador no sentido de introduzir as alterações necessárias às ofertas grossistas do Grupo PT que influenciam de forma directa a *performance* dos seus concorrentes. Tanto a ORALL como a oferta Rede ADSL.PT e a própria ORCA deverão ser sujeitas a um mais intenso escrutínio regulamentar de forma a assegurar que possuem os mecanismos necessários à garantia de processos eficientes.

Neste aspecto em particular, assumem especial relevância as propostas já veiculadas pela SONAECOM no âmbito destas ofertas, destacando-se as conexas com as alterações necessárias a introduzir no processo de activação, nos níveis de serviço de pós venda (incluindo valores máximos e a totalidade das ocorrências) e no sistema de penalizações a aplicar por incumprimento dos parâmetros de qualidade definidos.

Efectivamente, sendo de saudar a introdução de níveis de serviço para 100% das ocorrências, a SONAECOM não pode deixar de estranhar que esta medida seja implementada no mercado retalhista sem que, antes, uma metodologia equivalente esteja disponível no mercado grossista.

Como já foi referido, o grosso das ofertas retalhistas de banda larga hoje disponíveis no mercado são suportadas na ORALL, ORCA e Rede ADSL.PT. Ora, no caso da ORALL e da ORCA (que, embora em menor medida, também suporta este tipo de ofertas), os níveis de serviço disponibilizados aos operadores alternativos não abrangem 100% das ocorrências nem, na maior parte dos casos, abrangem valores máximos; no caso referente à Rede ADSL.PT, a situação é similar pois, embora existam prazos de reparação para 100% das ocorrências, apenas se aplicam a valores médios.

Ora, neste contexto, é impossível aos operadores comprometerem-se com níveis de serviço (tempos máximos) para a totalidade dos acessos que compõem os seus parques de clientes quando o seu principal fornecedor, neste caso a PT Comunicações, não lhes garante esse nível de serviço.

Assim, antes da entrada em vigor da nova versão do Regulamento n.º 46/2005, é essencial que o regulador introduza, nas ofertas grossistas atrás referidas, as alterações necessárias para assegurar que não se verifica um esmagamento da capacidade competitiva, ao nível retalhista, dos beneficiários destas ofertas.

Tal só será possível com a adopção, no nível de serviço básico de cada uma destas ofertas, de um SLA que contemple prazos máximos para a totalidade dos indicadores de qualidade (activação de serviço e reparação de avarias). Tais indicadores são uma condição necessária à entrada em vigor da presente proposta de Regulamento.

Ainda numa lógica de complementaridade, é fundamental que a proposta já avançada pela SONAECOM, relativa à publicação da *performance* da PT Comunicações no âmbito dos indicadores de qualidade de serviço das principais ofertas grossistas, seja implementada. Esta medida, associada à presente proposta de indicadores e às alterações acima referidas aplicáveis às ofertas grossistas do Grupo PT, contribuirá para uma maior transparência no funcionamento do mercado e, por conseguinte, para uma maior confiança dos agentes nos instrumentos de política regulamentar hoje disponíveis.

II. Comentários na especialidade

Os comentários específicos a efectuar sobre a presente proposta versam sobre os seguintes aspectos:

- a) Exclusão do PQS 1 dos acessos retalhistas assentes em ofertas grossistas de terceiros;
- b) Controlo do cumprimento do disposto no nº 4 do artigo 7º;

- c) Alterações introduzidas nos artigos 7.º e 8.º
- d) Serviços de acesso à Internet de débito inferior a 128 kbps;
- e) PQS4 - Chamadas não atendidas.

II.a. Exclusão do PQS-1 dos acessos retalhistas assentes em ofertas grossistas de terceiros

Não é compreensível a razão pela qual o ICP-ANACOM se propõe incluir neste Regulamento todos os acessos à Internet de banda larga, independentemente de estes estarem suportados em infra-estrutura própria do operador.

Efectivamente, como já referido, dada a elevada dependência que os operadores alternativos têm face às ofertas grossista de Grupo PT (nomeadamente no âmbito da oferta Rede ADSL.PT, onde 90% do processo de activação é totalmente dependente da PT Comunicações), a inclusão deste tipo de acessos tem um impacto claramente distorcedor da real *performance* dos prestadores do serviço retalhista.

Aliás, já no âmbito deste parâmetro para o serviço telefónico fixo, esta situação foi acautelada com a exclusão dos acessos que não são suportados em rede própria dos prestadores. A SONAECOM considera que, neste caso e na medida em que os mesmos argumentos se lhe aplicam, a mesma opção deverá ser seguida.

II.b. Controlo do cumprimento do disposto no nº 4 do artigo 7º

É fundamental que o ICP-ANACOM tome em consideração o facto de os prestadores não controlarem a totalidade dos pontos de venda: existe uma rede de agentes, sub-agentes e, em alguns casos, distribuidores que colocam o produto directamente nas cadeias de lojas suas clientes.

Neste contexto, os prestadores apenas poderão garantir que esses seus interfaces dispõem de toda a informação que deverá ser assegurada e transmitida aos utilizadores finais nos diferentes pontos de venda. O controlo efectivo de que, em cada um desses múltiplos locais, as indicações veiculadas pela SONAECOM serão cumpridas, é impossível de garantir. A este respeito, cumpre reiterar os comentários já apresentados pela SONAECOM quando da discussão da primeira versão do Regulamento n.º 46/2005: esta condição deverá ser considerada satisfeita a partir do momento em que os prestadores cumpram com o disposto no número 5 do mesmo artigo e disponibilizem essa informação (da existência no sítio institucional do prestador dos indicadores de qualidade para *download* e impressão) aos pontos de venda autorizados. Efectivamente, uma vez disponíveis na Internet, qualquer ponto de venda poderá facilmente aceder aos indicadores e proceder à transmissão da informação aos clientes.

II.c. Alterações introduzidas nos artigos 7.º e 8.º

O projecto de Regulamento que visa alterar o Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho introduz um novo n.º 6 ao art.º 7º e um novo n.º 5 ao art.º 8º, disposições estas que fixam a obrigação de incluir nos contratos os “níveis mínimos de qualidade de serviço garantidos a cada cliente quanto ao serviço de acesso à Internet”.

Esta obrigação adicional apenas respeita ao serviço de acesso à Internet e não ao serviço de voz. Ora, acontece que, força das alíneas c) e f) do n.º 1 do artigo 48.º do Regicom, os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público estão obrigados a fixar no contrato os níveis de serviço e correspondentes sistemas de indemnização no caso de incumprimento. Quanto aos restantes serviços acessíveis ao público (como seja, neste caso, o acesso à Internet), prevê o n.º 1 do artigo 40.º do Regicom que os prestadores estão obrigados a publicar e a disponibilizar informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam. E, de acordo com o n.º 2 do mesmo artigo, compete à ARN definir os parâmetros de qualidade a medir, bem como o respectivo conteúdo, formato e modo de publicação das informações.

A lei não refere a inclusão de tal informação nos contratos de adesão relativos à prestação do serviço de acesso à Internet, nem da sua letra se pode retirar tal obrigação.

Do exposto resulta que o projectado regulamento que encerra a decisão de inclusão, em tal contrato, de informação que respeite aos níveis mínimos de qualidade de serviço garantidos a cada cliente, extravasa o âmbito da Lei e da competência da ANACOM, caso contrário considerar-se-ia o contrato como meio e modo de publicação de informações.

Acresce que os níveis de qualidade de serviço oferecidos no caso dos serviços de acesso à rede telefónica pública, que são fixados pelos prestadores de serviço nos termos previstos na lei e que devem constar dos contratos, não se devem confundir com os parâmetros de qualidade fixados, ou a fixar, e harmonizados de acordo com os standards internacionais, pois apenas os primeiros se traduzem em compromissos do prestador perante cada utilizador, fixados, esses sim, por via contratual. Aliás, este é o entendimento da ANACOM expresso no relatório final do procedimento de consulta que faz parte integrante da deliberação de 1 de Setembro de 2005 sobre as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos.

Mas caso assim não se entenda, considera-se que a inclusão de mais informação nos contratos, associada à necessidade da sua actualização periódica e, neste caso, com tudo o que a alteração dos contratos implica – como seja, aprovações pelo regulador e notificação

prévia aos clientes -, não se afigura exequível, considerando-se bastante a disponibilização da informação actualizada no sítio institucional do prestador, com referência no contrato que o cliente pode, a qualquer momento, aceder a tais informações actualizadas no sítio electrónico.

II.d. Serviços de acesso à Internet de débito inferior a 128 kbps;

A inclusão dos serviços de acesso à Internet em banda estreita poderá trazer sérias distorções às conclusões do relatório dos níveis de qualidade de serviço, na medida em que os problemas de qualidade nestes casos são bastante díspares dos associados aos acessos de banda larga. Adicionalmente, cumpre destacar o facto de a qualidade deste serviço estar intrinsecamente associada à qualidade do serviço fixo de telefone que lhe serve de suporte o qual, no caso dos operadores alternativos, não está no seu controlo directo. Assim, se no caso dos serviços de acesso à Internet de débito superior a 128 kbps os parâmetros medidos espelham a qualidade do serviço efectivamente prestado pelos operadores alternativos, no presente caso somente será possível apresentar valores que, tendencialmente, não estão na esfera de controle do operador alternativo e que, por isso, não lhe serão tendencialmente ou plenamente imputáveis.

Neste contexto, e atendendo ainda à forte tendência de diminuição da importância deste tipo de acesso, propõe-se a sua exclusão do âmbito do presente Regulamento.

II.d. PQS4 - Chamadas não atendidas.

A proposta de indicadores para este parâmetro não reflecte as situações em que o próprio cliente se pode enganar no número de destino e, ao tomar consciência desse erro, desiste da chamada.

De forma a eliminar estas situações, propõem-se as seguintes alterações:

- Alínea “c) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido”: o tempo limite para este indicador deverá ser ajustado para 30 segundos
- Alínea “d) Percentagem de chamadas destinadas ao serviço de apoio a cliente e não atendidas”: deverão ser eliminadas as chamadas não atendidas com duração inferior a 15 segundos, como forma de reflectir as situações de engano na marcação por parte dos clientes.