

**Ao**  
**Conselho de Administração do**  
**ICP – Autoridade Nacional de Comunicações**  
**Av. José Malhoa, 12**  
**1099-017 Lisboa**

Carta registada com A.R

**N/ Refª.** ANACOM\_RegulQoS Internet\_RU231106

Lisboa, 23 de Novembro de 2006

**Assunto: Projecto de Regulamento que visa alterar o Regulamento 46/2005, de 14 de Junho, relativo à Qualidade de Serviço.**

Exmos. Senhores,

Tendo a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) sido notificada para se pronunciar sobre o Projecto de Regulamento que visa alterar o Regulamento 46/2005, de 14 de Junho, relativo à Qualidade de Serviço (adiante abreviadamente designada por “Projecto de Regulamento”), vem apresentar os seus comentários, os quais constam do documento anexo à presente carta.

Informamos V. Exas. que uma cópia em formato electrónico deste documento foi, nesta data, enviada para o endereço electrónico disponibilizado para o efeito.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Carlos Correia  
Director de Regulação e Relações com os Operadores

**Comentários**  
**da**  
**Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.**  
**ao**  
**Projecto de Regulamento que visa alterar o Regulamento 46/2005, de 14 de Junho, relativo à Qualidade de**  
**Serviço.**

## Índice

I.Introdução.....	4
II.Comentários gerais.....	5
III. Comentários específicos.....	5
IV. Conclusão.....	9

## I. Introdução

Os comentários ao Projecto de Regulamento ora enviados constituem a posição preliminar da Vodafone sobre o Projecto de Regulamento em apreço, podendo, por conseguinte, sofrer alterações decorrentes de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões que o ICP-ANACOM venha futuramente a aprovar.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou rectificar a posição reflectida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.

Os elementos da Vodafone responsáveis pelos comentários ao Projecto de Regulamento são os seguintes:

Carlos Correia

Director de Regulação e Relações com os Operadores

Av. D. João II, lote 1.04.01 – 7º piso, Ponte

Parque das Nações

1998-097 Lisboa

Tel. + 351 21 091 5599

E-mail: carlos.correia@vodafone.com

João Canilho

Direcção de Regulação e Relações com os Operadores

Tel. + 351 21 091 5344

E-mail: joao.canilho@vodafone.com

Cristina Minoya Perez

Directora Legal

Tel. + 351 21 091 5404

E-mail: Cristina-m.perez@vodafone.com

## **II. Comentários gerais**

A Vodafone, na qualidade de prestadora do serviço de acesso à Internet, tem uma preocupação permanente na satisfação dos seus clientes, pelo que partilha e apoia a posição do ICP-ANACOM no que respeita à necessidade de oferecer serviços de qualidade aos utilizadores finais, bem como de disponibilizar e publicitar informação sobre essa qualidade de forma actualizada, clara e completa.

Neste sentido, considera que o presente “Projecto de Regulamento” é importante para a construção de um mercado competitivo, permitindo a escolha, de uma forma mais esclarecida, por parte dos utilizadores finais da empresa prestadora do serviço de acesso à Internet.

No entanto, pese embora congratule o ICP-ANACOM pela completa definição quer dos parâmetros de qualidade, quer da forma de medição dos mesmos, a Vodafone defende que não é eficiente, nem faz sentido, reportar informação por débito da oferta, uma vez que a qualidade oferecida pelos prestadores não depende da velocidade contratada.

Por fim, cumpre referir que o ICP-ANACOM não pode, nem deve, ignorar o grau de dependência entre a capacidade de fornecer serviços de acesso à Internet por parte de “operadores alternativos” e a prestação de serviços grossistas por parte do operador incumbente. Neste sentido, previamente à entrada em vigor da alteração ao regulamento em apreço, deverá o ICP-ANACOM assegurar, na oferta grossista da PT Comunicações, níveis de qualidade compatíveis com os parâmetros fixados.

## **III. Comentários específicos.**

### **Artigo 4º – Sistemas de informação e procedimentos utilizados para medição dos parâmetros de qualidade de serviço.**

Sendo o cálculo dos indicadores apurado de acordo com documentos normalizados do ETSI e com a exaustiva descrição enumerada no anexo a este regulamento, a Vodafone não compreende a relevância

de disponibilizar um manual, unicamente para o ICP-ANACOM, com informação sobre processos de trabalho utilizados no tratamento da informação, nem sobre os sistemas de informação ou o detalhe sobre a estrutura dos dados. A Vodafone tratará os indicadores de qualidade de serviço constantes do Projecto de Regulamento

da mesma forma que trata todos os actuais indicadores objecto de medição, não considerando que os seus procedimentos internos devam ser disponibilizados a entidades externas à empresa.

#### **Artigo 6º – Informações à ANACOM**

Sendo o presente regulamento omissivo quanto aos meios de transmissão de informação à entidade reguladora, a Vodafone defende que, a criação, por parte do ICP-ANACOM, de uma área na sua *extranet*, que permita a submissão electrónica e simplificada da informação requerida, a exemplo do que sucede já com informação estatística relativa à actividade dos operadores prestadores do serviço telefónico móvel, contribuirá para a simplificação de procedimentos e redução do impacto na actividade dos operadores.

Neste sentido, a Vodafone considera que devem ser tomadas as medidas cabais, por parte do ICP-ANACOM, para que o Regulamento que venha a ser aprovado se traduza também num instrumento promotor da eficiência na relação regulador-regulado.

#### **Artigo 7º – Disponibilização de informações aos utilizadores finais**

Estabelece-se na alínea b), do número 2, deste artigo 7º, que as empresas devem anualmente *anunciar até ao último dia do mês de Janeiro, a informação sobre os níveis de desempenho que se propõem oferecer, ao logo do ano, no âmbito dos parâmetros referidos na alínea anterior.*

Acrescenta-se no número 6 que, a informação referida no parágrafo anterior que respeite a níveis mínimos de qualidade de serviço garantidos a cada cliente e que à data de celebração de contratos de

adesão relativos à prestação de serviço de acesso à Internet se encontre a ser anunciada e facultada aos utilizadores nos termos do nº 4 e 5, deve também neles (contratos) ser reflectida.

A terminologia e o propósito do disposto nestes dois dispositivos legais afigura-se confuso e de difícil alcance.

A este respeito importa, em primeiro lugar, salientar que existe uma clara distinção entre parâmetros e níveis de qualidade de serviço, resultando os primeiros da avaliação da qualidade dos serviços oferecidos e estes últimos da definição dos operadores, a quem caberá decidir da sua oferta e, bem assim, da sua inclusão nos contratos com os clientes.

Referindo-se o Projecto de Regulamento em apreço aos parâmetros de qualidade de serviço, não deve, nesta sede, ser regulada a matéria dos níveis de qualidade.

Ademais, não resulta claro do disposto nestes dois dispositivos legais se o que se pretende é garantir que (i) os níveis de qualidade passem a ser divulgados nos contratos, o que já foi devidamente regulado na deliberação do ICP-ANACOM sobre os elementos mínimos a constar dos contratos de adesão, (ii) se os operadores devem alinhar os níveis de qualidade a contratar com os seus clientes com os parâmetros que se propõem oferecer para o ano seguinte, facto que se nos afigura inaceitável, (iii) ou se simplesmente o que se pretende é impor aos operadores a obrigação de disponibilizar nos contratos os parâmetros de qualidade previstos para o ano seguinte, situação de igual modo inaceitável.

Com efeito, os contratos de adesão são disponibilizados e distribuídos por toda a rede de vendas do operador (lojas próprias, agentes e sub-agentes), sendo manifestamente impraticável a actualização e substituição frequente destes contratos, bem como a recolha e substituição em toda esta cadeia dos formulários desactualizados.

A informação actualmente disponibilizada pela Vodafone nos contratos de adesão é já de si muitíssimo vasta e integra os níveis de qualidade oferecidos, os quais, em caso de incumprimento, conferem ao cliente o direito de ser indemnizado.

Também a informação a ser disponibilizada ao público sobre as condições de oferta, de acordo com a deliberação do ICP-ANACOM sobre esta matéria, e já muito completa e contempla os níveis de qualidade oferecidos.

Deste modo, deve eliminar-se a alínea b), do número 2, bem como o número 6 deste artigo 7º, bem como adaptar em conformidade o disposto no Anexo 2.

#### **Artigo 8º – Disposições finais**

O artigo em causa define um prazo máximo de cinco meses, contados a partir da data de publicação do regulamento em apreço, para o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço por este fixado.

Ora, tendo em consideração os desenvolvimentos técnicos subjacentes, assim como a quantidade de recursos humanos que numa fase inicial têm que ser mobilizados para a medição dos parâmetros solicitados, a Vodafone considera insuficiente o prazo estabelecido. Neste sentido, defende a necessidade de alargamento do prazo fixado pelo número 1 do presente artigo.

## **PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (PQS) PARA O SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

### **PQS1 – Prazo de fornecimento de uma ligação inicial**

Conforme referido nos comentários gerais, muitas das soluções contratadas pelo cliente final dependem de serviços grossistas prestados pela PT Comunicações, os quais condicionam a capacidade de resposta dos outros operadores, em consequência, dos níveis de qualidade por si oferecidos.

Por outro lado, o facto de o cliente ser ou não migrado condiciona o prazo de fornecimento da ligação inicial, pelo que, não estando o tempo de migração do cliente regulado, não é possível garantir ao cliente quanto tempo ficará sem serviço.

Neste sentido, a Vodafone considera que este parâmetro deverá reflectir por um lado o facto de certos os níveis de qualidade prestados pelos operadores dependerem da oferta grossista da PT Comunicações e por outro distinguir o facto de se tratar de um cliente migrado ou não.

### **PQS3 – Tempo de reparação de avarias**

A abordagem do ponto 1.6, onde, caso a reparação seja agendada para uma data posterior a pedido do cliente é contabilizado o prazo máximo contratado, não é a mais eficiente e contribui para o enviesamento do indicador. Esta abordagem condiciona, podendo mesmo incrementar, o tempo médio de resolução de avarias. Em função da avaria e dos recursos disponíveis no momento, poderá ser possível obter um tempo de reparação de avaria inferior, reduzindo em consequência o tempo médio de reparação.

Neste sentido a Vodafone defende que estes casos não devem ser incluídos para o cálculo do parâmetro.

### **PQS4 – Tempo de resposta para os serviços de apoio a cliente**



A Vodafone considera que é importante que seja identificada a numeração abrangida para o efeito, nomeadamente os números que dizem respeito a 16XYZ.

#### **IV. Conclusão**

A Vodafone partilha da posição do ICP-ANACOM no que concerne à necessidade de impor parâmetros de qualidade às ofertas em vigor no mercado, no entanto, entende que a implementação do “Projecto de Regulamento” não deverá implicar para os operadores a criação de um número elevado de procedimentos adicionais, onerosos e complexos, nem originar consumos desnecessários de recursos.

Defende, ainda, que a entrada em vigor da revisão do regulamento 46/2005 deverá ser condicionada pela adequação dos parâmetros de qualidade impostos nas ofertas grossistas do operador incumbente.