ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Decisão sobre as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o serviço universal no âmbito do processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal de comunicações eletrónicas

Em 16.11.2011 o Governo em articulação com o ICP-ANACOM, lançou uma consulta pública sobre o processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal de comunicações eletrónicas (doravante consulta PSU) que decorreu até ao dia 30 de dezembro de 2011.

Essa consulta incluía as peças relevantes (projeto de programa do concurso; projeto de convite à apresentação de propostas e projeto de caderno de encargos) dos três concursos, designadamente:

- Concurso 1 – Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação;

- Concurso 2 – Oferta de postos públicos; e

- Concurso 3 – Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas.

Recorde-se que as peças submetidas a consulta continham a abordagem prevista pelo Governo para a designação do(s) prestador(es) do SU e as condições que concretizam o conteúdo essencial das prestações que a, ou as, entidades que venham a ser designadas para aquele efeito devem assegurar, e que foram concretizadas em termos compatíveis com deliberações tomadas pelo ICP-ANACOM nesses domínios, em propostas avançadas por esta Autoridade ou na prática corrente atualmente associada à prestação do SU.

Neste sentido e visando simplificar o processo de designação do(s) PSU, e com o objetivo de facultar aos possíveis interessados uma perspetiva global das obrigações que se pretende que sejam asseguradas pelo(s) PSU, os cadernos de encargos dos três

concursos colocados a consulta incorporavam os sentidos prováveis de decisão relativos às condições de oferta a fixar pelo ICP-ANACOM.

Refira-se ainda que na nota justificativa da consulta se encontra prevista a elaboração de um parecer pelo ICP-ANACOM, a apresentar nos termos do n.º 4 do artigo 88.º da Lei nº 5/2004 de 10 de fevereiro (LCE) alterada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e tendo em conta as posições manifestadas em sede de consulta, relativo aos débitos mínimos que o acesso à rede disponibilizado no âmbito do SU deve suportar para viabilizar o acesso funcional à Internet, visando decisão final pelo Governo nesta matéria.

Releve-se por fim que, tal como se refere no último parágrafo da nota justificativa da consulta, "*Tendo em consideração os contributos recebidos, o ICP-ANACOM irá: a) aprovar de forma devidamente justificada as decisões decorrentes das competências que lhe estão atribuídas pela LCE neste domínio (…)*".

Assim, prosseguindo as atribuições fixadas nas alíneas b), d) e h) do n.º 1 do artigo 6º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, bem como os objetivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do nº 1, a) e b) do nº 2 e a), e) do nº 4, todos do artigo 5º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, consideradas as posições manifestadas no âmbito deste procedimento geral de consulta, delibera, no exercício das competências conferidas pelos artigos 86º, n.º 3, 88º, n.º 4, 89.º, n.º 5, 90.º, n.º 1, 91.º n.º 3, 92.º, n.ºs 4 e 5, 93.º, nºs 1 e 3, 94.º e 95.º, n.º 1 da acima referida Lei n.º 5/2004 o seguinte:

- Aprovar as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o serviço universal e que, como tal, deverão ser cumpridas pelas entidades que na sequência do concurso previsto no artigo 99.º da Lei n.º 5/2004 venham a ser designadas para as assegurar;
- Estabelecer que os valores de CLSU que resultarem dos concursos 1 e 2 serão considerados encargo excessivo e como tal serão objeto de financiamento nos termos e condições fixados nos instrumentos do concurso e nos instrumentos de criação do fundo de compensação.

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ÍNDICE

1. Enquadramento 5

2. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação 5

2.1. Anexo 1 – Especificações de serviço 5

2.1.1. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação 5

2.1.2. Acessibilidade dos preços a praticar 6

2.1.3. Prestações gratuitas 8

2.1.4. Funcionalidades do serviço 8

2.1.5. Acesso funcional à Internet 10

2.1.6. Ofertas para deficientes 10

2.1.7. Oferta dirigida aos Reformados e Pensionistas 11

2.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho 11

2.2.1. Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1) 12

2.2.2. Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2) 15

2.2.3. Tempo de reparação de avarias (PQS3) 16

2.2.4. Chamadas não concretizadas (PQS4) 19

2.2.5. Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5) 20

2.2.6. Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6) 21

2.2.7. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores 23

2.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM 23

2.3.1. Tarifário do Serviço Universal 23

2.3.2. Tarifário Reformados e Pensionistas 24

2.3.3. Clientes com Deficiência 25

2.3.4. Parâmetros de Qualidade de Serviço 25

2.3.5. Prazos 26

3. Oferta de postos públicos 26

3.1. Anexo 1 – Especificações de serviço 26

3.1.1. Oferta de postos públicos 26

3.1.2. Especificação da oferta 27

3.1.3. Preços das chamadas 30
3.1.4. Condições grossistas 31
3.1.5. Publicação da informação 31
3.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho 31
3.2.1. Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento 32
3.2.2. Informações a prestar pelo contratante aos consumidores 33
3.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM 33
3.3.1. Informação sobre postos públicos 34
3.3.2. Informação sobre tráfego 34
3.3.3. Postos públicos adaptados a clientes com deficiência 35
3.3.4. Parâmetros de qualidade de serviço 35
3.3.5. Prazos 36
4. Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas 36
4.1. Anexo 1 – Especificações de serviço 36
4.1.1. Listas e serviços informativos 36
4.1.2. Informação a recolher junto dos prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público 37
4.1.3. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa 38
4.1.4. Informação a disponibilizar no serviço completo de informação de listas 39
4.1.5. Publicidade nas prestações do serviço universal 40
4.1.6. Acessibilidade dos preços a praticar 41
4.1.7. Ofertas para deficientes 42
4.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho 42
4.2.1. Tempos de resposta para os serviços informativos 42
4.2.2. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores 44
4.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM 44
4.3.1. Oferta do serviço de listas 44
4.3.2. Clientes com Deficiência 45
4.3.3. Parâmetros de Qualidade de Serviço 45
4.3.4. Prazos 46

1. Enquadramento

Apresentam-se nas secções seguintes as condições e especificações que esta Autoridade entende terem de ser fixadas e que têm em conta os contributos recebidos em sede de consulta, que foram analisados no respetivo relatório da consulta, o qual faz parte integrante da presente decisão e constitui a sua fundamentação.

2. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação

2.1. Anexo 1 – Especificações de serviço

2.1.1. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação

No artigo 87.º, alínea a) da LCE encontra-se definido que a ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação integram uma das prestações do serviço universal.

Nessa conformidade, e em respeito pelo disposto no artigo 88.º da LCE, o cocontratante deve satisfazer todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, nas zonas geográficas onde a prestação do serviço é contratada.

A ligação à rede e a prestação do serviço devem ainda permitir:

a) A ligação e utilização de equipamentos terminais adequados;

b) O estabelecimento e a receção de chamadas telefónicas locais, de chamadas telefónicas nacionais, concretamente chamadas envolvendo números geográficos e não geográficos, em conformidade com o estabelecido no Plano Nacional de Numeração, e de chamadas telefónicas internacionais;

c) O estabelecimento e a receção de comunicações fac-símile;

d) O estabelecimento de comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à Internet;

e) O acesso, através do número nacional de socorro definido no Plano Nacional de Numeração ou de quaisquer outros números especificados pelo ICP-ANACOM, aos vários sistemas de emergência, nos termos fixados na legislação aplicável;

f) O acesso a um serviço completo de informações de listas prestado nos termos definidos na alínea c) do n.º 1 do artigo 89.º da LCE.

O cocontratante deve, mediante adequada remuneração, disponibilizar equipamentos terminais de telefone simples para acesso ao serviço, bem como assegurar a sua instalação e conservação, quando expressamente solicitado pelo interessado.

Para efeitos da prestação do SU, a ligação a uma rede de comunicações pública consiste na disponibilização aos clientes de uma ligação à rede, em que o ponto de terminação da rede é identificado através de um endereço (morada) associado ao nome do assinante. Os serviços disponibilizados aos clientes devem ser prestados em local fixo, com recurso à numeração geográfica, no ponto de terminação da rede acima referido.

A prestação dos serviços pode efetuar-se com recurso a qualquer tecnologia, com ou sem fios.

2.1.2. Acessibilidade dos preços a praticar

A prestação do SU deve ser feita atendendo à necessidade de garantir a acessibilidade dos respetivos preços para os utilizadores finais do serviço, assegurando que estes não sejam impedidos de aceder a uma rede de comunicações pública num local fixo nem aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela rede.

O sistema de preços dos serviços do SU baseia-se no princípio da não discriminação na sua aplicação, garantindo a igualdade de tratamento a todos os utilizadores em igualdade de circunstâncias, bem como no princípio da uniformidade geográfica, nos termos detalhados *infra*.

Atendendo ao objetivo geral de acessibilidade e aos princípios da não discriminação e da uniformidade tarifária, tal como concretizados *infra*, o cocontratante deve disponibilizar um tarifário designado como "Tarifário do Serviço Universal", aplicado uniformemente, quer em cada uma das zonas geográficas incluídas na prestação do SU, quer entre todas as zonas geográficas em que a prestação é contratada.

2.1.2.1. Preço da instalação, mensalidade e chamadas para a rede do cocontratante

O cocontratante obriga-se, relativamente ao "Tarifário do Serviço Universal", ao cumprimento de um *price cap* anual não superior a IPC[1]-2,75 por cento, aplicável em conjunto às componentes instalação, mensalidade e preço das comunicações para a mesma rede. A verificação do cumprimento de tal regra é efetuada numa base anual, com exceção do primeiro e segundo anos do contrato, para os quais deve ser garantido que a variação de preços acumulada é no mínimo equivalente à aplicação do *price cap* correspondente a dois anos.

No cumprimento da regra do *price cap*, quando o valor da inflação for igual ou inferior a 2,75 por cento, o cocontratante não está obrigado a proceder a uma variação nominal negativa, podendo manter os preços sem alteração.

O ponto de partida para os preços a praticar pelo cocontratante deve ser o preço praticado pelo PSU à data da publicação dos instrumentos que enformam o concurso, no Tarifário do Serviço Universal que corresponde à "Opção 1"[2].

O cocontratante deve, anualmente, e em conjunto com as restantes empresas responsáveis pela prestação do SU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação, chegar a acordo sobre a melhor forma de refletir a aplicação do *price cap* no respeito pelos termos e condições definidas na presente decisão. O acordo alcançado deve ser submetido ao ICP-ANACOM para aprovação até ao final do mês de setembro do ano anterior ao da entrada em vigor do tarifário. Caso não haja acordo, o ICP-ANACOM fixará o preço até ao final do mês de dezembro desse ano.

2.1.2.2. Preço das chamadas terminadas noutras redes

O preço das chamadas originadas no cocontratante e terminadas noutras redes fixas deve ser ajustado de forma a repercutir a evolução da diferença entre a terminação

---

[1] IPC - Inflação esperada para cada ano que for oficialmente prevista pelo Governo e, como tal, inscrita no relatório do Orçamento do Estado de cada ano, ou em Orçamento retificativo. No caso de em tal documento estar inscrito um intervalo, é considerada a média dos valores, máximo e mínimo, desse intervalo. Caso se verifiquem dificuldades técnicas na obtenção desse valor, nomeadamente em sede de interpretação, cabe ao ICP-ANACOM a correspondente clarificação.

[2] Opção que inclui no preço da assinatura períodos gratuitos à noite e fim-de-semana.

própria e a terminação de chamadas nas redes de outros prestadores de serviço telefónico fixo, sempre que ocorrerem alterações aos preços da terminação.

O preço das chamadas originadas no cocontratante e terminadas em redes móveis deve ser ajustado de forma a repercutir a evolução da terminação de chamadas nas redes móveis, sempre que ocorrerem alterações aos preços da terminação.

O ponto de partida para os preços a praticar pelo cocontratante deve ser o preço praticado pelo atual PSU (a PT Comunicações) à data da publicação dos instrumentos que enformam o concurso, no Tarifário do Serviço Universal.

2.1.3. Prestações gratuitas

O cocontratante está obrigado a assegurar, a título gratuito, as seguintes prestações:

a) Acesso ao número nacional de socorro e a quaisquer outros números de emergência especificados no Plano Nacional de Numeração;

b) Acesso aos serviços de reparação de avarias e de reclamações.

2.1.4. Funcionalidades do serviço

Em cumprimento do artigo 94.º da LCE, considera-se que a disponibilização pelo cocontratante de um conjunto de recursos e mecanismos é fundamental para que os utilizadores do SU possam controlar os seus encargos de utilização de uma rede de comunicações pública e dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

Atendendo aos objetivos referidos, o cocontratante deve disponibilizar a todos os clientes do Tarifário do Serviço Universal os seguintes recursos e ou facilidades:

a) Faturação detalhada;

b) Barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos ou para tipos definidos de número e de SMS ou de MMS de tarifa majorada ou outros serviços ou aplicações de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, mediante pedido do assinante, sem prejuízo do disposto no artigo 45.º da LCE;

c) Sistemas de pré-pagamento do acesso à rede de comunicações pública e da utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público;

d) Pagamento escalonado do preço de ligação à rede de comunicações pública;

e) Medidas aplicáveis às situações de não pagamento de faturas telefónicas nos termos do artigo 52.º da LCE.

f) Serviço de aconselhamento tarifário que permita aos assinantes obter informação sobre eventuais tarifas alternativas inferiores ou mais vantajosas;

g) Controlo de custos dos serviços telefónicos, incluindo alertas gratuitos aos consumidores que apresentem padrões de consumo anormais, que reflitam um aumento significativo dos valores de consumo médios habituais.

Para efeitos do disposto na alínea a) o cocontratante deve garantir gratuitamente o seguinte nível mínimo de detalhe, sem prejuízo da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade:

a) Preço inicial de ligação à rede de comunicações pública num local fixo e da prestação do serviço telefónico através daquela rede, quando aplicável;

b) Preço da assinatura, quando aplicável;

c) Preço de utilização, identificando as diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada e o respetivo custo;

d) Preço periódico de aluguer de equipamento, quando aplicável;

e) Preço de instalação de material e equipamento acessório requisitado posteriormente ao início da prestação do serviço;

f) Débitos do assinante;

g) Compensação decorrente do reembolso.

O cocontratante pode, a pedido do assinante, oferecer faturação detalhada com níveis de discriminação superiores ao estabelecido nas alíneas anteriores, a título gratuito ou mediante um preço razoável, não devendo incluir as chamadas facultadas aos assinantes a título gratuito, nomeadamente as chamadas para serviços de assistência.

2.1.5. Acesso funcional à Internet

Matéria a decidir, da competência do Governo, ao abrigo do artigo 88º, n.º 4, da LCE.

2.1.6. Ofertas para deficientes

Atendendo ao disposto no artigo 91.º da LCE, o cocontratante deve disponibilizar ofertas específicas por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais, aos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo o acesso aos serviços de emergência e ao serviço de informação de listas.

Consideram-se incluídos entre os utilizadores finais com deficiência os utilizadores cegos ou amblíopes, os utilizadores surdos ou com graves deficiências auditivas, os utilizadores mudos ou com graves distúrbios na fala, os deficientes cognitivos e os deficientes motores.

Para efeitos do disposto nos parágrafos anteriores, e sem prejuízo das competências do ICP-ANACOM nos termos do artigo 91.º da LCE, o cocontratante deve, a pedido do interessado, disponibilizar gratuitamente as seguintes ofertas:

a) Equipamento amplificador de microtelefone, que consiste num amplificador aplicável a qualquer equipamento terminal, de forma a aumentar o volume de som no auscultador, até 10 vezes para pessoas com deficiências auditivas;

b) Avisador luminoso de chamadas, que consiste num dispositivo que ativa um sinal visual quando o equipamento terminal recebe uma chamada;

c) Fatura simples em Braille;

d) Linha com destino fixo, que permita o estabelecimento automático de chamadas para um determinado destino definido pelo cliente, sempre que ao ser premida a tecla de estabelecimento de chamadas ou levantado o auscultador, não seja marcado nenhum número no período de 10 segundos.

As ofertas acima referidas serão disponibilizadas a todos os utilizadores finais que sejam portadores da Certidão Multiuso emitida nos termos do Decreto-Lei n.º 174/97 de 19 de Julho, que altera o Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de Outubro, cartão de sócio efetivo da

associação de deficientes em que está inscrito ou, ainda, declaração médica atestando tratar-se de pessoa em situação de risco com necessidades especiais devido à idade, ou à incapacidade física ou mental.

2.1.7. Oferta dirigida aos Reformados e Pensionistas

De acordo com o disposto no artigo 93.º da LCE, para garantia de acessibilidade dos preços do SU, poderá ser determinada, entre outros, a disponibilização de opções ou pacotes tarifários diferentes dos oferecidos em condições comerciais normais, sobretudo para assegurar que os consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais não sejam impedidos de aceder a uma rede de comunicações eletrónicas num local fixo ou de utilizar os serviços incluídos no serviço universal. Nessas circunstâncias, deve garantir-se que as condições praticadas sejam totalmente transparentes e adequadamente publicadas, bem como aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação.

Nesta conformidade, o cocontratante deve disponibilizar uma oferta designada "Tarifário Reformados e Pensionistas". A oferta em causa traduz-se na oferta de um desconto de 50 por cento sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao Tarifário do Serviço Universal) e é dirigida aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal que, na globalidade, seja igual ou inferior à retribuição mínima mensal garantida. A determinação dos rendimentos, composição do agregado familiar e capitação dos rendimentos para a verificação das condições de recursos a ter em conta no reconhecimento e manutenção do direito às ofertas dirigidas a reformados e pensionistas obedece ao disposto no Decreto-lei n.º 70/2010, de 16 de Junho.

O cocontratante, na atribuição das condições específicas aos assinantes reformados e pensionistas, deve utilizar procedimentos simples e expeditos.

2.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho

De seguida são estabelecidos os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis às prestações do SU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público, os quais o cocontratante se encontra obrigado a cumprir, sem prejuízo do cumprimento do

Regulamento n.º 46/2005, publicado em 14 de Junho (Regulamento da Qualidade de Serviço)[3].

Os parâmetros (PQS) devem ser medidos a nível regional, para cada uma das zonas geográficas abrangidas pela prestação do serviço.

Sem prejuízo do reporte trimestral, o período de referência para efeitos de cumprimento dos PQS é correspondente a um ano.

2.2.1. Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)

O "prazo de fornecimento da ligação inicial"[4]" (PQS1) corresponde à medição do tempo, em dias, que decorre desde o momento em que um cliente efetua junto do cocontratante um pedido válido de fornecimento de uma ligação à rede de comunicações pública em local fixo até à efetiva disponibilização do acesso ao serviço em causa.

Para efeitos da medição do PQS1, considera-se que o fornecimento de uma ligação para acesso a uma rede de comunicações pública em local fixo consiste na efetiva disponibilização ao consumidor, para seu uso, de uma ligação ao primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do consumidor ou, alternativamente, de uma ligação à rede do consumidor, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

Entende-se por pedido válido de fornecimento de uma ligação qualquer solicitação dirigida ao cocontratante e pelo mesmo aceite para: (i) fornecimento de uma nova ligação (primeira ligação de um cliente ou nova ligação por alteração da morada de um cliente); ou (ii) fornecimento de uma ligação adicional, na mesma morada ou em morada distinta, a um cliente que já tem o serviço. As situações em que a instalação de uma nova ligação à rede de comunicações pública em local fixo ocorra em simultâneo com a disponibilização de outros serviços de comunicações eletrónicas não devem ser excluídas para efeitos da medição do PQS1.

[3] Regulamento aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, alterado pelo Regulamento n.º 372/2009, publicado em 28 de Agosto.

[4] Para efeitos da presente decisão entende-se por "ligação inicial" todas as situações em que ocorra simultaneamente a ligação e a ativação do serviço, bem como as situações em que apenas há lugar à ativação do serviço.

Caso um pedido de instalação envolva mais do que uma ligação, a instalação de cada uma das ligações deve ser contabilizada separadamente para a medição do PQS1.

Para efeitos da medição do PQS1, não se devem contabilizar as instalações temporárias. Neste contexto, consideram-se instalações temporárias as instalações em que a duração da ligação ao serviço é, no máximo, de um mês.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS1 é a seguinte: (a) demoras no fornecimento das ligações que correspondam aos percentis 95 por cento e 99 por cento das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo; (b) percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo; e (c) rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas.

Para efeitos da medição do PQS1, considera-se que existe definição de uma data objetivo pelo consumidor quando este solicita a instalação numa data posterior à data decorrente da aplicação do tempo médio necessário para uma ligação inicial. Essa informação deve ser publicada e disponibilizada aos consumidores nos termos do artigo 40.º da LCE, devendo igualmente constar do contrato a celebrar entre o consumidor e o cocontratante, de acordo com a alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º do mesmo diploma.

Adicionalmente, o prazo de fornecimento de uma ligação deve ser considerado desde a data da receção do pedido pelo cocontratante ou desde a data de alterações ou adendas a acordos já celebrados ou desde a data acordada com o consumidor, quando existente. Na última situação, entende-se por data acordada com o consumidor qualquer data solicitada pelo consumidor e aceite pelo cocontratante ou qualquer data marcada pelo cocontratante e não recusada pelo consumidor. Em caso de adiamento da data acordada com o consumidor e de consequente marcação de nova data por motivo imputável ao cocontratante, deve ser considerada para efeitos da medição do PQS1 a primeira das datas.

Não devem ser contabilizados para a medição do PQS1: (i) o tempo imputável ao consumidor que decorre desde o momento em que o cocontratante é informado ou toma conhecimento de que as instalações do consumidor não oferecem condições para o fornecimento da ligação até ao momento em que essa situação é desbloqueada; e (ii) as

demoras na instalação do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do consumidor ou da rede deste, nos termos da legislação relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, quando essa instalação não for da responsabilidade do cocontratante. Na primeira situação, os períodos de tempo entre tempos imputáveis ao consumidor, quando existentes, são considerados como sendo da responsabilidade do cocontratante e, como tal, devem ser contabilizados para a medição do PQS1.

O PQS1 é aplicável a todos os acessos abrangidos pelo Tarifário do Serviço Universal e pelo Tarifário Reformados e Pensionistas.

Deste modo na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	**Medição**	
	Indicador	**Método**
Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)	(a) Demoras no fornecimento das ligações que correspondam aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo (c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS1 são os seguintes:

Indicador	**Objetivo**
(a1) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 95% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo	21 dias

Indicador	Objetivo
(a2) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 99% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo	43 dias
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo	85%

2.2.2. Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)

A "taxa de avarias por linha de acesso" (PQS2) corresponde à medição do número de avarias válidas participadas pelos consumidores aos serviços do cocontratante, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede do mesmo ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS2.

Para efeitos da medição do PQS2 entende-se por serviços do cocontratante os serviços destinados à participação de avarias por parte dos consumidores.

Uma participação de avarias deve ser considerada válida quando o cocontratante: (i) consiga confirmar a sua existência após a realização de ensaios; ou (ii) tenha meios de apurar que efetivamente ocorreu, apesar de no momento do ensaio ter desaparecido.

Além disso, para a medição do PQS2 devem ser contabilizadas tantas avarias quantos os acessos, ainda que as mesmas sejam participadas pelo mesmo consumidor, e as avarias comuns, que afetam vários consumidores, devem ser contabilizadas pelo número de participações associadas a cada uma dessas avarias. Sem prejuízo do último aspeto, até à reparação de uma avaria pelo cocontratante, as participações referentes a um determinado acesso devem ser contabilizadas como uma única participação.

Não devem ser excluídas da medição do parâmetro, caso seja aplicável, as avarias que decorram de problemas em estações de base ou em quaisquer outros elementos de rede e as avarias no cartão do cliente que possam a vir a ser imputáveis ao cocontratante (ex. avarias causadas por uma reconfiguração remota do cartão sem qualquer intervenção do utilizador do terminal).

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS2: (i) avarias nos equipamentos do lado do consumidor; e (ii) avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso

exclusivo do consumidor, nos termos da legislação relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios em vigor (enquadram-se neste âmbito, quando aplicável, as avarias no cartão do cliente que não sejam imputáveis ao cocontratante).

No âmbito do PQS2, o cocontratante deve prestar informação sobre o número total de avarias participadas por acesso durante o período de referência.

O PQS2 deve ser calculado dividindo o número total de avarias participadas durante o período de referência pelo parque médio de acessos existente no mesmo período. Para efeitos da medição do PQS2, devem ser considerados todos os acessos disponibilizados para clientes abrangidos pelo Tarifário do Serviço Universal e pelo Tarifário Reformados e Pensionistas.

Na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	**Medição**	
	Indicador	**Método**
Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)	Número total de avarias participadas por acesso	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS2 é o seguinte:

Indicador	**Objetivo**
Número total de avarias participadas por acesso	0,10

2.2.3. Tempo de reparação de avarias (PQS3)

O "tempo de reparação de avarias" (PQS3) corresponde à medição do tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede do cocontratante ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS3 é participada pelo consumidor aos serviços do cocontratante até ao restabelecimento completo do serviço em causa. Para

efeitos da medição do PQS3 entende-se por: (i) serviços do cocontratante os serviços destinados à participação de avarias por parte dos consumidores; (ii) restabelecimento completo do serviço a retoma da situação inicial, existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, a resolução do problema participado pelo consumidor, que se entende corresponder à comunicação por parte do cocontratante ao consumidor da resolução da avaria sem que a mesma seja contestada pelo consumidor num prazo máximo de 5 dias úteis. Do mesmo modo, entende-se que as avarias válidas participadas consideradas devem corresponder às avarias válidas participadas definidas no âmbito do PQS2.

Para a medição do PQS3 deve ser considerado o momento em que o cocontratante toma, pela primeira vez, conhecimento de determinada avaria através de participação por parte de um consumidor. Tal é aplicável, em particular, nos casos de avarias participadas mais do que uma vez, pelo mesmo consumidor ou não.

Não deve ser contabilizado para a medição do PQS3 o tempo decorrido entre a data, ou hora, de reparação de uma determinada avaria agendada inicialmente pelo cocontratante e uma data, ou hora, posterior, agendada por conveniência do consumidor.

Para efeitos da medição do PQS3, deve ser considerada a totalidade das avarias válidas resolvidas durante o período de referência, independentemente da data da respetiva participação.

Não devem ser consideradas para a medição do PQS3 as situações em que: (i) após aviso prévio de deslocação, seja constatada a impossibilidade de restabelecer o serviço por razões imputáveis ao consumidor; e (ii) o cocontratante forneça um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS3 é a seguinte: (a) tempos de reparação de avarias na rede de acesso local que correspondam aos percentis 80 por cento e 95 por cento das reparações mais rápidas; (b) tempos de reparação de outras avarias que correspondam aos percentis 80 por cento e 95 por cento das reparações mais rápidas; e (c) percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo cocontratante como objetivo para oferta aos seus clientes. No âmbito da última informação, o cocontratante deve ainda prestar informação sobre o prazo de reparação de avarias estabelecido por si como objetivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência. No âmbito do PQS3, o cocontratante deve ainda

prestar informação sobre os números de acesso aos serviços disponibilizados para participação de avarias.

Na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	**Medição**	
	Indicador	**Método**
Tempo de reparação de avarias (PQS3)	(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local que correspondam aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (b) Tempos de reparação de outras avarias que correspondam aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objetivo para oferta aos seus clientes	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS3 são os seguintes:

Indicador	**Objetivo**
(a1) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	72
(a2) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	165
(b1) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	47
(b2) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	108

Indicador	Objetivo
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objetivo para oferta aos seus clientes	80%

2.2.4. Chamadas não concretizadas (PQS4)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-2, as "chamadas não concretizadas" (PQS4) correspondem à medição do número de tentativas de chamadas, para números válidos convenientemente marcados, que não dão origem à obtenção de sinal de ocupado ou sinal de chamar até trinta segundos a partir da receção pela rede do cocontratante da informação necessária para o estabelecimento da chamada.

Informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS4: (a) número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais; (b) percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais; e (c) percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas internacionais.

A medição do PQS4 deve ser efetuada ao nível dos comutadores locais, ou de infra-estrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, através da recolha de dados numa amostra representativa de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, 7 dias e 24 horas por dia), ao longo do ano.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS4 chamadas entregues pelo cocontratante a um prestador de acesso indireto.

Na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Chamadas não	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo	Amostra representativa, ao

Parâmetro	Medição	
	Indicador	**Método**
concretizadas (PQS4)	do PQS4 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais (c) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas internacionais	nível dos comutadores locais ou de infra-estrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.

2.2.5. Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-2, o "tempo de estabelecimento de chamadas" (PQS5) corresponde à medição do tempo, em segundos, que decorre desde a receção pela rede do cocontratante da informação necessária para o estabelecimento da chamada até ao momento em que o chamador obtém sinal de ocupado ou sinal de chamar, por parte do destinatário.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS5 é a seguinte: (a) número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais; (b) tempo médio de estabelecimento de uma chamada para chamadas nacionais; (c) tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 95 por cento das chamadas mais rápidas; (d) tempo médio de estabelecimento de uma chamada para chamadas internacionais; e (e) tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 95 por cento das chamadas mais rápidas.

A medição do PQS5, tal como previsto na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-2, deve ser efetuada ao nível dos comutadores locais, ou de infra-estrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, através da recolha de dados numa amostra representativa de tráfego real de saída ao longo do ano. Os dados devem ser recolhidos durante uma semana por mês, 7 dias e 24 horas por dia.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS5: (i) chamadas não concretizadas; e (ii) chamadas entregues pelo cocontratante a um fornecedor de acesso indireto, que, de seguida, as termina e cobra aos consumidores. Pelo contrário, devem ser contabilizadas chamadas para números portados.

Na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	**Medição**	
	Indicador	**Método**
Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Tempo médio de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 95% das chamadas mais rápidas (d) Tempo médio de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais ou de infra-estrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.

2.2.6. Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, as "queixas sobre incorreções nas faturas" (PQS6) correspondem à medição do número de faturas relativas aos serviços englobados no âmbito do SU reclamadas pelos consumidores, por alegada incorreção dos valores faturados.

Para efeitos da medição do PQS6, considera-se que todas as faturas com data de emissão no período de referência que tenham sido objeto de reclamação devem ser

tomadas em consideração, independentemente do resultado da análise e do período de contagem. As queixas sobre incorreções nas faturas não devem incluir pedidos de informação sobre as faturas.

As reclamações sobre faturas relativas aos serviços englobados no âmbito do SU emitidas por outras entidades, em particular no âmbito, se aplicável, da oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), apenas devem ser contabilizadas caso a reclamação se refira aos dados necessários à faturação e à cobrança dos serviços em questão enviados pelo cocontratante às outras entidades.

Devem ser incluídas para a medição do PQS6 as reclamações resolvidas telefonicamente ou no ato e na presença do consumidor.

Entende-se que, regra geral, cada fatura apenas deve ser contabilizada uma única vez no PQS6. As exceções a essa situação verificam-se no caso de reclamações sobre faturas já anteriormente objeto de análise e de resposta pelo cocontratante que se reportem a novos factos, que devem ser contabilizadas como novas reclamações.

No âmbito do PQS6, o cocontratante deve prestar informação sobre o número total de reclamações válidas referentes a faturas relativas aos serviços englobados no âmbito do SU. Essa informação deve ser desagregada consoante as faturas em questão sejam emitidas pelo cocontratante ou por outras entidades, em particular no âmbito, se aplicável, da ORLA.

O PQS6 deve ser calculado obtendo a percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas.

Na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	**Medição**	
	Indicador	**Método**
Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)	Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS6 é o seguinte:

Indicador	Objetivo
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%

2.2.7. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores

O cocontratante deve anualmente anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição dos parâmetros acima definidos, no prazo máximo de 1 mês após o final de cada ano de prestação do serviço contratado.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do mês de início da prestação dos serviços.

A informação a publicar é desagregada por zona geográfica e por distrito. A informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página da Internet do cocontratante em anúncio bem visível e facilmente identificável.

2.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, com uma periodicidade trimestral, relatórios de desempenho dos serviços prestados, incluindo informação detalhada sobre os clientes assinantes do Tarifário do Serviço Universal e respetivo tráfego, sobre os clientes assinantes do Tarifário Reformados e Pensionistas e respetivo tráfego, sobre os clientes com deficiência, e sobre os níveis de desempenho dos parâmetros de qualidade de serviço, conforme seguidamente se explicita.

2.3.1. Tarifário do Serviço Universal

A informação a prestar neste âmbito, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, deve incluir:

a) Número de acessos à rede de comunicações pública discriminados por tipo e tecnologia contratados por clientes do Tarifário do Serviço Universal, no final de cada mês, desagregado por zona geográfica onde o serviço foi contratado;

b) Quantidade de minutos e quantidade de chamadas, desagregada por cada zona geográfica onde o serviço foi contratado e pelos seguintes tipos de tráfego e respetivas faixas horárias:

i. Tráfego originado e terminado no cocontratante

- Tráfego local por faixa horária
- Tráfego nacional por faixa horária

ii. Tráfego originado no cocontratante e terminado em Portugal noutros operadores

- Tráfego local por faixa horária
- Tráfego nacional por faixa horária

c) Peso de cada uma das componentes do cabaz em termos de receitas no total das receitas do cabaz.

2.3.2. Tarifário Reformados e Pensionistas

A informação a prestar neste âmbito, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, deve incluir:

a) Número de acessos à rede de comunicações pública discriminados por tipo e tecnologia contratados por clientes do Tarifário Reformados e Pensionistas, no final de cada mês, desagregado por zona geográfica onde o serviço foi contratado;

b) Quantidade de minutos e quantidade de chamadas, desagregada por cada zona geográfica onde o serviço foi contratado e pelos seguintes tipos de tráfego e respetivas faixas horárias:

i. Tráfego originado e terminado no cocontratante

- Tráfego local por faixa horária
- Tráfego nacional por faixa horária

ii. Tráfego originado no cocontratante e terminado em Portugal noutros operadores

- Tráfego local por faixa horária
- Tráfego nacional por faixa horária

c) Peso de cada uma das componentes do cabaz em termos de receitas no total das receitas do cabaz.

2.3.3. Clientes com Deficiência

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, o número de clientes com acesso às funcionalidades gratuitas disponibilizadas no âmbito dos serviços contratados, desagregado por zona geográfica contratada.

2.3.4. Parâmetros de Qualidade de Serviço

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais dos parâmetros fixados. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes a períodos de um ano – 12 meses, a contar do mês de início da prestação dos serviços do contrato.

A informação relativa a todos os PQS deve ser remetida com uma desagregação por distrito, para além de por zona geográfica.

O cocontratante deve remeter anualmente ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 2.2.7, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

Quando num determinado período ocorram situações de natureza imprevisível, tais como catástrofes ou outros casos de força maior, na informação relativa à qualidade de serviço praticada, o cocontratante deve:

a) Informar sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior registadas;

b) Disponibilizar informação, detalhando quer os parâmetros reais quer os parâmetros expurgados das ocorrências referidas em a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

2.3.5. Prazos

O cocontratante tem que dar cumprimento às obrigações de disponibilização de informação previstas nos pontos anteriores, no prazo máximo de 6 meses a contar da data do início da prestação dos serviços contratados.

3. Oferta de postos públicos

3.1. Anexo 1 – Especificações de serviço

3.1.1. Oferta de postos públicos

De acordo com o artigo 87.º, alínea c) da LCE, a oferta adequada de postos públicos integra uma das prestações do SU.

Nos termos do artigo 90.º da LCE, o cocontratante deve, em conformidade com o n.º 3 do mesmo artigo, garantir que os postos públicos disponibilizados no âmbito da prestação do SU permitam:

a) O estabelecimento de chamadas telefónicas locais e nacionais, envolvendo números geográficos e não geográficos, em conformidade com o Plano Nacional de Numeração, e de chamadas telefónicas internacionais;

b) O acesso gratuito aos vários sistemas de emergência, através do número único de emergência europeu «112» ou de outros números de emergência e de socorro definidos no Plano Nacional de Numeração, sem necessidade de utilização de moedas, cartões ou outros meios de pagamento; e

c) O acesso a um serviço completo de informações de listas nos termos definidos na alínea c) do n.º 1 do artigo 89.º da LCE.

Considera-se que o estabelecimento das chamadas telefónicas acima referidas deve assegurar a comunicação com todos os utilizadores finais, independentemente do seu prestador de serviços.

O acesso aos postos públicos deve estar disponível durante 24 horas por dia, excetuando os postos públicos que estejam instalados no interior de edifícios de acesso não

permanente que constituem locais de interesse social nos termos definidos no ponto seguinte, cuja utilização fica sujeita ao horário de funcionamento dos referidos edifícios.

Na instalação do parque de postos públicos ao abrigo da prestação do SU, o cocontratante deve garantir a compatibilidade da mesma com as normas técnicas sobre acessibilidade das edificações urbanas, bem como com as disposições legais aplicáveis à utilização de espaços públicos e instalação de equipamentos para uso público na via pública (nomeadamente com o disposto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto). O cocontratante deve ainda assegurar que na utilização das estruturas instaladas os utentes beneficiem de adequada proteção das condições meteorológicas desfavoráveis, considerando as características do local da sua instalação.

3.1.2. Especificação da oferta

O parque de postos públicos a instalar e a manter anualmente pelo cocontratante em cada uma das zonas corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1.000 habitantes e ainda mais 32 por cento de postos públicos instalados em locais de interesse social, resultando assim no número de postos públicos indicado na tabela abaixo.

Para efeitos do cumprimento da presente obrigação, durante a vigência do contrato, a instalação de postos públicos deve ser feita com base nos limites administrativos das freguesias constantes da CAOP - Carta Administrativa Oficial de Portugal de 2011

Zonas	Distritos	N.º de postos públicos (freguesias)	N.º de postos públicos em locais de interesse social	N.º de postos públicos (TOTAL)
Norte	Braga	765	1.177	**4.855**
	Porto	688		
	Viana do Castelo	362		
	Bragança	317		
	Vila Real	319		
	Aveiro	384		
	Guarda	365		
	Viseu	478		
	Sub-Total	**3.678**	**1.177**	
Centro	Castelo Branco	198	485	**2.002**
	Coimbra	320		
	Leiria	266		
	Lisboa	425		
	Santarém	308		
	Sub-Total	**1.517**	**485**	
Sul e Ilhas	Madeira	95	331	**1.365**
	Açores	237		
	Portalegre	124		
	Évora	130		
	Setubal	154		
	Beja	144		
	Faro	150		
	Sub-Total	**1.034**	**331**	

O cocontratante deve assegurar que uma parte do parque total de postos públicos a instalar seja adaptado a deficientes com cadeiras de rodas. O número de postos públicos adaptados a deficientes com cadeiras de rodas que o(s) cocontratante deve(m) instalar em cada zona geográfica deve ser de 5 por cento do total do parque a instalar, competindo ao(s) cocontratante(s) determinar a sua localização mais adequada.

Para efeitos da instalação de postos públicos constituem locais de interesse social: (i) aeroportos; (ii) estabelecimentos de ensino; (iii) estabelecimentos prisionais; (iv) estações de metropolitano; (v) hospitais e centros de saúde; (vi) terminais ferroviários; (vii) terminais rodoviários, (viii) tribunais, e (ix) lojas do cidadão.

Sem prejuízo da possibilidade de os equipamentos a instalar nos postos públicos poderem aceitar diferentes formas de pagamento, o cocontratante deve assegurar que 95

por cento dos postos públicos por si instalados aceitam moedas como forma de pagamento.

Os postos públicos a instalar devem possibilitar a realização de comunicações com recurso a cartões virtuais de chamadas de outros operadores quando por estes solicitado. Para o efeito, caso o cocontratante preste o serviço de cartões virtuais de chamadas, deverá solicitar ao(s) outro(s) prestador(es) do SU de postos públicos que os seus cartões possam ser utilizados nos postos públicos desse(s) prestador(es), não podendo tal pedido ser recusado.

O cocontratante deve garantir que, em todos os postos públicos, ou quando tal não for possível, em locais próximos dos mesmos, são publicitados de forma bem percetível para os utilizadores os serviços disponibilizados, bem como informação sobre as tarifas e meios de pagamento aceites e, quando aplicável, sobre os procedimentos de devolução de troco adotados.

Sem prejuízo do cumprimento das obrigações relativas ao número de postos públicos instalados e respetiva dispersão, sempre que o cocontratante considerar necessária a desinstalação de um posto público, deve afixar de modo visível, no posto público que será objeto de remoção, ou quando tal não for possível, em locais próximos dos mesmos e com pelo menos um mês de antecedência relativamente à data de remoção, um aviso sobre tal remoção.

De igual forma, sem prejuízo do cumprimento das obrigações relativas ao número de postos públicos instalados e respetiva dispersão, sempre que a desinstalação de um posto público resulte na remoção da totalidade de postos públicos instalados numa localidade, o cocontratante deve, previamente a essa desinstalação, auscultar os utilizadores potencialmente afetados, consultando para o efeito, nomeadamente, as respetivas autarquias locais e, tratando-se de um local de especial interesse social, as entidades responsáveis pelo mesmo.

O cocontratante deve transmitir previamente ao ICP-ANACOM informação fundamentada nos casos de remoção ou de relocalização dos postos públicos.

3.1.3. Preços das chamadas

A prestação do SU de postos públicos deve ser feita atendendo à necessidade de garantir a acessibilidade dos respetivos preços para os utilizadores finais do serviço, assegurando que estes possam usufruir de um meio de aceder a uma rede de comunicações pública e de efetuar chamadas telefónicas através da mesma.

O sistema de preços dos serviços contratados baseia-se nos princípios da não discriminação na sua aplicação, garantindo a igualdade de tratamento a todos os utilizadores em igualdade de circunstâncias, e da uniformidade geográfica.

Atendendo ao objetivo geral de acessibilidade e aos princípios da não discriminação e da uniformidade tarifária, o cocontratante deve disponibilizar um tarifário aplicado uniformemente, quer em cada uma das zonas geográfica incluídas na prestação do SU, quer entre todas as zonas geográficas em que a prestação é contratada.

O cocontratante obriga-se ao cumprimento do *price cap* anual não superior a IPC-2,75 por cento, aplicável à componente preço das comunicações para a mesma rede e para outras redes fixas e móveis. A verificação do cumprimento de tal regra é efetuada numa base anual, com exceção do primeiro e segundo anos do contrato para os quais deve ser garantido que a variação de preços acumulada é no mínimo equivalente à aplicação do *price cap* correspondente a dois anos.

No cumprimento da regra do *price cap*, quando o valor da inflação for igual ou inferior a 2,75 por cento, o cocontratante não está obrigado a proceder a uma variação nominal negativa, podendo manter os preços sem alteração.

O ponto de partida para os preços a praticar pelo cocontratante deve ser o preço praticado pelo atual PSU (a PT Comunicações) à data da publicação dos instrumentos que enformam o concurso, no respetivo tarifário de postos públicos, pelo que é aplicável um preço uniforme nas chamadas originadas nos postos públicos para a mesma rede e outras redes fixas.

O cocontratante deve, anualmente, e em conjunto com os restantes prestadores designados para a prestação do SU de oferta de postos públicos, caso aplicável, chegar a acordo sobre a melhor forma de refletir a aplicação do *price cap* no respeito pelos termos e condições definidos na presente decisão. O acordo alcançado deve ser

submetido ao ICP-ANACOM para aprovação até ao final do mês de setembro do ano anterior ao da entrada em vigor do tarifário de postos públicos. Caso não haja acordo, o ICP-ANACOM fixará o preço até ao final do mês de dezembro do mesmo ano, com base no perfil de tráfego global, a nível nacional.

3.1.4. Condições grossistas

Nas chamadas originadas em postos públicos do cocontratante que não estão suportados em infra-estrutura própria, o cocontratante tem direito a receber a majoração em conformidade com o que em cada momento for estabelecido pelo ICP-ANACOM para a oferta de referência de interligação da PT Comunicações, S.A., para a originação de chamadas em postos públicos.

3.1.5. Publicação da informação

O cocontratante deve publicar anualmente informação detalhada sobre os postos públicos que se encontram disponíveis por zona geográfica contratada e desagregada ao nível das freguesias, respetivos concelhos e distritos.

A informação em causa deve também especificar os meios de pagamento aceites nos postos públicos em causa e, quando aplicável, os procedimentos de devolução de troco adotados, funcionalidades para utilizadores com necessidades especiais e demais facilidades do referido parque de postos públicos.

3.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho

Sem prejuízo do cumprimento do Regulamento n.º 46/2005, publicado em 14 de Junho (Regulamento da Qualidade de Serviço) o cocontratante encontra-se obrigado a cumprir o seguinte parâmetro de qualidade de serviço “Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento” e o respetivo objetivo de desempenho.

O parâmetro (PQS) deve ser medido a nível regional, para cada uma das zonas geográficas abrangidas pela prestação do serviço.

Sem prejuízo do reporte trimestral, o período de referência para efeitos de cumprimento do PQS é correspondente a um ano.

3.2.1. Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento

À semelhança da definição apresentada na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, a "percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento" corresponde à medição do tempo, em dias, durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento.

Para efeitos da medição do PQS, e à semelhança do considerado na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, considera-se que um posto público se encontra em condições de funcionamento quando o consumidor consegue aceder aos serviços telefónicos publicitados no posto público como normalmente disponíveis. Nesse contexto, consideram-se condições de funcionamento, em particular, as condições físicas do aparelho, obtenção do sinal de marcação e conclusão e correta tarifação das chamadas. Entende-se não se encontrar em condições de funcionamento um posto público que aceite moedas e cartões como modos de pagamento e em que apenas um ou nenhum destes esteja operacional.

No âmbito do PQS, o cocontratante deve prestar informação sobre o número total de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento durante o período de referência, devendo, para esse efeito, manter registos fiáveis e auditáveis sobre a ocorrência e a duração de avarias nos postos públicos.

O PQS deve ser calculado dividindo o número de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento pelo número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos.

Deste modo na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	**Medição**	
	Indicador	**Método**
Percentagem de telefones	Percentagem de dias completos durante o qual os	Totalidade das

públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS)	postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	ocorrências observadas durante o período de referência

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS é o seguinte:

Indicador	**Objetivo**
Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	96%

3.2.2. Informações a prestar pelo contratante aos consumidores

O cocontratante deve anualmente anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição do parâmetro acima definido, no prazo máximo de 1 mês após o final de cada ano de prestação do serviço contratado.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do mês de início da prestação dos serviços.

A informação a publicar é desagregada por zona geográfica e por distrito. A informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página da Internet do cocontratante em anúncio bem visível e facilmente identificável.

3.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, com uma periodicidade trimestral ou anual, consoante indicado *infra*, relatórios de desempenho dos serviços prestados, incluindo informação detalhada sobre os postos públicos instalados, sobre o tráfego, sobre postos públicos disponibilizados a clientes com deficiência, e sobre os níveis de desempenho dos parâmetros de qualidade de serviço, conforme seguidamente se explicita.

3.3.1. Informação sobre postos públicos

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, trimestralmente, até ao final do mês subsequente ao trimestre a que respeita, informação estatística com o seguinte detalhe, por zona geográfica:

a) Parque total de postos públicos que possui, por freguesias, concelhos e distritos, por meio de pagamento aceite;

b) Postos públicos instalados em locais de especial interesse social, desagregado por freguesias, concelhos e distritos;

c) Número de postos públicos que correspondem a novas instalações e a remoções ocorridas no trimestre respetivo, desagregado ao nível de freguesias, concelhos e distritos.

O cocontratante deve, anualmente, prestar informações sobre as diligências efetuadas no âmbito da desinstalação de postos públicos que resultaram na remoção da totalidade do parque de postos públicos numa dada localidade.

O cocontratante deve também prestar informações, anualmente, sobre o número de postos públicos que, para além do serviço de voz, também permitam o acesso à Internet, informação que deve ser desagregada para cada zona geográfica contratada, ao nível do distrito.

3.3.2. Informação sobre tráfego

O cocontratante deve prestar, anualmente, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada ano, a seguinte informação:

a) Número total de minutos originados no parque de postos públicos, desagregado por zona geográfica onde o serviço foi contratado;

b) Quantidade de minutos e quantidade de chamadas, desagregada por cada zona geográfica onde o serviço foi contratado e pelos seguintes tipos de tráfego e respetivas faixas horárias:

   i. Tráfego originado e terminado no cocontratante;

ii. Tráfego originado no cocontratante e terminado em Portugal noutros operadores de rede fixa;

iii. Tráfego originado no cocontratante e terminado em Portugal noutros operadores de rede móvel.

c) Peso de cada uma das componentes do cabaz em termos de receitas no total das receitas do cabaz.

3.3.3. Postos públicos adaptados a clientes com deficiência

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, por zona geográfica contratada, o número de postos públicos adaptados a clientes com deficiência, explicitando as funcionalidades disponibilizadas.

3.3.4. Parâmetros de qualidade de serviço

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais do parâmetro fixado. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes a períodos de um ano – 12 meses, a contar do mês de início da prestação dos serviços do contrato.

A informação relativa ao PQS deve ser remetida com uma desagregação por distrito, para além de por zona geográfica.

O cocontratante deve remeter anualmente ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 3.2.2, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

Quando num determinado período ocorram situações de natureza imprevisível, tais como catástrofes ou outros casos de força maior, na informação relativa à qualidade de serviço praticada, o cocontratante deve:

a) Informar sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior registadas;

b) Disponibilizar informação, detalhando quer o parâmetro real quer o parâmetro expurgado das ocorrências referidas em a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

3.3.5. Prazos

O cocontratante tem que dar cumprimento às obrigações de disponibilização de informação ao ICP-ANACOM, no prazo máximo de 6 meses a contar da data do início da prestação dos serviços contratados.

4. Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas

4.1. Anexo 1 – Especificações de serviço

4.1.1. Listas e serviços informativos

Em conformidade com o disposto no artigo 89.º, n.º 1 da LCE, o cocontratante deve assegurar as seguintes prestações:

a) Elaborar, publicar e disponibilizar aos utilizadores finais um serviço de lista telefónica completa, sob a forma impressa, podendo o cocontratante dar a opção ao utilizador final de receber a lista telefónica em suporte eletrónico;

b) Disponibilizar um serviço completo de informação de listas, através do número 118, envolvendo a divulgação dos dados que constam da lista telefónica completa referida na alínea anterior.

O cocontratante deve garantir que a lista telefónica completa é atualizada anualmente e disponibilizada com a mesma periodicidade a todos os utilizadores dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

O cocontratante pode assegurar a prestação do serviço de lista telefónica completa através da elaboração, publicação e disponibilização de várias listas organizadas por zona geográfica.

O cocontratante deve garantir que o serviço completo de informação de listas é objeto de atualizações periódicas, nos termos previstos no presente anexo.

4.1.2. Informação a recolher junto dos prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público

Para efeitos de integração da informação relativa aos clientes na lista telefónica completa e igualmente para efeitos da informação a prestar no âmbito do serviço completo de informação de listas, o cocontratante deve recolher, anualmente, junto de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público em atividade em Portugal, a seguinte informação, relativa aos utilizadores que tenham autorizado a sua disponibilização nos termos da legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas:

a) Nome do cliente;

b) Morada ou código postal do cliente (a morada não é aplicável a acessos móveis);

c) Números telefónicos;

d) Tipo de utilização (telefone/fax) (não é aplicável a acessos móveis);

e) Morada de instalação (não é aplicável a acessos móveis);

f) Nome para figuração na lista;

g) Data relativa à alteração de dados;

h) Identificação do prestador.

O cocontratante deve garantir que os utilizadores dos serviços telefónicos acessíveis ao público possam verificar os dados pessoais que constam das listas telefónicas e serviço informativo, permitindo a correção de eventuais erros ou omissões, bem como assegurar o cumprimento da legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.

O cocontratante deve garantir que a inclusão da informação inicial relativa ao serviço completo de informação de listas seja efetuada num prazo máximo de 30 dias após a entrega da referida informação.

Para efeitos da atualização da informação a disponibilizar no âmbito da prestação do serviço completo de informação de listas, o cocontratante deve disponibilizar as

atualizações remetidas pelos diversos prestadores, no prazo de 5 dias úteis após a sua receção.

O cocontratante deve garantir que a informação que lhe é transmitida não é usada para qualquer outro fim, para além do que resulta do cumprimento das obrigações inerentes às prestações contratadas.

4.1.3. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa

A forma de apresentação dos registos dos clientes deve ter em consideração a necessidade de facilitar a consulta das listas, o respeito pelo princípio da não discriminação e da neutralidade tecnológica e a observância das normas relativas à proteção dos dados pessoais e da vida privada.

O cocontratante deve garantir que os registos que integram o serviço de lista telefónica sejam apresentados de acordo com a seguinte chave de ordenação:

a) Por ordem alfabética dos clientes dos serviços telefónicos em Portugal, sem qualquer divisão ou identificação por operador;

b) Por ordem crescente da figuração numérica, de acordo com o Plano Nacional de Numeração.

O segundo critério aplica-se apenas aos clientes de vários prestadores e/ou que tenham mais do que uma linha de acesso.

Nas primeiras páginas da lista telefónica completa, na sua versão impressa, devem ser incluídas, de forma separada e autonomizada dos espaços que o cocontratante, querendo, reserve para a publicidade, as seguintes informações de carácter utilitário, como tal, também, claramente identificadas:

a) Números de contacto para os serviços de urgência, abrangendo, designadamente, o número nacional de socorro – 112, os números de SOS intoxicações, de urgência de Hospitais, do Centro de Busca e Salvamento Marítimo, dos Bombeiros, das urgências da Cruz Vermelha Portuguesa, da Polícia, da Proteção à Floresta, da Linha Nacional de Emergência Social, independentemente do prestador de serviços de comunicações eletrónicas em que se suportam, bem como os respetivos custos das comunicações;

b) Números de contacto para os serviços de aconselhamento e apoio de utilidade pública, abrangendo, designadamente, os números de contacto para a Associação de Apoio à Vitima, a Comissão para a Igualdade e para o Direito das Mulheres, as Linhas Cidadão / Idoso / Deficiente / Vida / Criança / Sida / Cancro, independentemente do prestador de serviços de comunicações eletrónicas em que se suportam, bem como os respetivos custos das comunicações;

c) Identificação e números de telefone do serviço de apoio ao cliente e de informações de cada um dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que o solicitem, com indicação dos custos das comunicações para esses serviços, bem como indicação dos sítios na Internet de cada um dos referidos prestadores;

d) Listagem dos indicativos nacionais e internacionais.

Para que seja assegurada a inclusão das informações previstas na alínea c), os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem comunicar ao cocontratante os dados que pretendem incluir nas páginas iniciais das listas. A publicação de tais informações deve ser assegurada sempre que as mesmas sejam comunicadas ao cocontratante com uma antecedência mínima de 25 dias úteis relativamente à data do fecho da edição da lista.

Sempre que lhe seja solicitado, o cocontratante deve informar os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas das datas do fecho da edição de cada uma das listas cujo encerramento preveja venha a ocorrer nos 60 dias seguintes, sem prejuízo da possibilidade de proceder à divulgação dessa informação no seu “sítio” da Internet.

As informações de carácter utilitário referidas nas alíneas a) a d) devem ser incluídas na lista de forma não discriminatória e sem quaisquer encargos para as entidades anunciantes.

4.1.4. Informação a disponibilizar no serviço completo de informação de listas

O cocontratante deve assegurar que o serviço completo de informação de listas está disponível 24 horas por dia, ao longo de todos os dias do ano, devendo ser acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público.

O cocontratante deve também garantir que esse serviço permita a todos os utilizadores finais a obtenção de informações relativas a:

a) números de telefone a partir do nome ou da morada do cliente;

b) moradas ou nomes de clientes a partir de números de telefone.

Em cada chamada, o utilizador pode solicitar até 2 informações.

4.1.5. Publicidade nas prestações do serviço universal

O cocontratante não pode veicular qualquer tipo de mensagem publicitária através do serviço de informação de listas disponibilizado através do número 118.

O cocontratante pode, querendo, incluir publicidade na lista telefónica impressa a disponibilizar no âmbito do SU desde que sejam observadas as seguintes condições:

a) A inclusão de publicidade não pode conduzir à descaracterização do serviço de lista telefónica, nem impedir que, de forma expedita e eficaz, os seus utilizadores obtenham informação sobre os clientes dos serviços telefónicos;

b) A publicidade deve ser circunscrita a um espaço delimitado e claramente identificado como espaço reservado a informação de carácter publicitário, mediante a inclusão no início da página onde a mesma se insere da palavra “PUBLICIDADE”;

c) O cocontratante deve anunciar e manter à disposição dos interessados, com uma antecedência não inferior a 3 meses sobre a data de encerramento da campanha de vendas, informação sobre as condições de que depende a inclusão de publicidade nas listas, envolvendo preços, bem como os prazos e procedimentos a desenvolver para o efeito;

d) O cocontratante deve garantir que todos os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas beneficiem, em igualdade de circunstâncias, de idênticos espaços para anunciar e publicitar as condições de oferta e utilização do serviço que prestam.

Nos casos em que o cocontratante proceda à edição da lista telefónica completa contratada no âmbito da prestação do SU juntamente com diretórios de natureza

publicitária, deve assegurar que os dois diretórios estão claramente identificados e demarcados, quer pela diferente cor do papel que lhes serve de suporte, quer pela existência de separadores que indiquem de forma clara onde tem início e onde termina cada edição.

4.1.6. Acessibilidade dos preços a praticar

O cocontratante não pode cobrar aos prestadores de serviços telefónicos pelo tratamento e divulgação da informação, elaboração, publicação e disponibilização de listas, e do serviço completo de informação de listas.

Em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 89.º da LCE, as empresas que oferecem serviços telefónicos acessíveis ao público devem acordar com o cocontratante o formato e as condições em que lhe fornecem as informações pertinentes sobre os respetivos assinantes, as quais devem ser justas, objetivas, orientadas para os custos e não discriminatórias. Na falta de acordo, aplicar-se-á o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 89.º da LCE.

4.1.6.1. Lista Telefónica Completa

O cocontratante deve assegurar a edição e a distribuição da lista telefónica completa a título gratuito, a todos os utilizadores finais, independentemente do prestador de que são clientes.

4.1.6.2. Serviço Completo de Informação de Listas

O cocontratante deve ser remunerado pelo preço de retalho das chamadas para o serviço completo de informação de listas, devendo, em relação a cada chamada, remunerar o prestador de acesso pelo preço de originação e de faturação e cobrança, de acordo com o tarifário de interligação desse prestador.

O preço de retalho do serviço completo de informação de listas a praticar pelo cocontratante no período coberto pelo contrato pode ser ajustado anualmente em função da variação do IPC.

O ponto de partida para os preços a praticar pelo cocontratante deve ser o preço praticado pelo cocontratante designado à data da publicação dos instrumentos legais que enformam o concurso, no tarifário do serviço de informação de listas.

4.1.7. Ofertas para deficientes

Atendendo ao disposto no n.º 1 do artigo 91.º da LCE, o cocontratante deve disponibilizar ofertas específicas por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais, ao serviço de lista telefónica completa e ao serviço de informação de listas.

Consideram-se incluídos entre os utilizadores finais com deficiência os utilizadores cegos ou amblíopes.

O cocontratante deve disponibilizar gratuitamente aos utilizadores finais referidos no parágrafo anterior a possibilidade de fazer mensalmente até 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informação de listas.

O cocontratante disponibilizará a oferta acima referida aos utilizadores que sejam portadores da Certidão Multiuso emitido nos termos do Decreto-Lei n.º 174/97, de 19 de Julho, que altera o Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de Outubro, cartão de sócio efetivo da associação de deficientes em que está inscrito ou ainda, declaração médica atestando tratar-se de pessoa com incapacidade visual.

4.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho

Sem prejuízo do cumprimento do Regulamento n.º 46/2005, publicado em 14 de Junho (Regulamento da Qualidade de Serviço) o cocontratante encontra-se obrigado a cumprir o seguinte parâmetro de qualidade de serviço “Tempos de resposta para os serviços informativos” e os respetivos objetivos de desempenho.

O parâmetro deve ser medido a nível nacional.

Sem prejuízo do reporte trimestral, o período de referência para efeitos de cumprimento do PQS é correspondente a um ano.

4.2.1. Tempos de resposta para os serviços informativos

Sem prejuízo da aplicação da legislação específica relativa aos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*), o cocontratante deve cumprir os indicadores constantes deste parâmetro.

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, os "tempos de resposta para os serviços informativos" correspondem à medição do tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que a chamada é atendida pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta, ativado por voz ou por outro meio, para a prestação da informação efetivamente pretendida pelo consumidor.

Para a medição deste PQS, os serviços informativos referem-se, apenas, ao serviço "118". À semelhança do considerado na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, considera-se que deve contabilizar-se o tempo despendido pelo consumidor: (i) por o operador humano ou um sistema equivalente de resposta se encontrar impedido; e (ii) a ultrapassar os sistemas de resposta, ativados por voz ou por outro meio, até que a chamada seja efetivamente atendida pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta.

Não deve ser contabilizado para a medição deste PQS o tempo despendido no tratamento da solicitação pelo consumidor da informação efetivamente pretendida, nomeadamente o tempo de conversação entre o consumidor e o operador humano ou um sistema equivalente de resposta e o tempo de resposta de uma base de dados utilizada pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito deste PQS é a seguinte: (a) tempo médio de resposta para os serviços informativos; e (b) percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta.

Para efeitos da medição deste PQS, deve ser considerada a totalidade das chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta estabelecidas durante o período de referência, independentemente da respetiva origem.

Deste modo na tabela abaixo apresenta-se síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo cocontratante:

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS)	(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS são os seguintes:

Indicador	Objetivo
(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (segundos)	5
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	95%

4.2.2. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores

O cocontratante deve anualmente anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição do parâmetro acima definido, no prazo máximo de 1 mês após o final de cada ano de prestação do serviço contratado.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do mês de início da prestação dos serviços.

A informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página da Internet do cocontratante em anúncio bem visível e facilmente identificável.

4.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM

4.3.1. Oferta do serviço de listas

Para efeitos do cumprimento das disposições relativas à inserção de publicidade e informações de carácter utilitário na lista telefónica completa, o cocontratante deve

remeter ao ICP-ANACOM com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data de fecho da edição a que respeitam, entendida esta como a data a partir da qual já não podem ser realizadas quaisquer alterações ao conteúdo da lista, os projetos de páginas com a informação relativa às informações de carácter utilitário referidas no ponto 4.1.3.

Deve também remeter ao ICP-ANACOM, para conhecimento, na data em que forem disponibilizadas, informação sobre as condições referentes à inclusão da publicidade a que alude o ponto 4.1.5.

4.3.2. Clientes com Deficiência

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, anualmente, até ao último dia útil do mês de janeiro, informação relativa às funcionalidades gratuitas disponibilizadas aos clientes com deficiência no âmbito dos serviços contratados.

4.3.3. Parâmetros de Qualidade de Serviço

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais do parâmetro fixado. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes a períodos de um ano – 12 meses, a contar do mês de início da prestação dos serviços do contrato.

O cocontratante deve remeter anualmente ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 4.2.2, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

Quando num determinado período ocorram situações de natureza imprevisível, tais como catástrofes ou outros casos de força maior, na informação relativa à qualidade de serviço praticada, o cocontratante deve:

a) Informar sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior registadas;

b) Disponibilizar informação, detalhando quer o parâmetro real quer o parâmetro expurgado das ocorrências referidas em a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

4.3.4. Prazos

O cocontratante tem que dar cumprimento às obrigações de disponibilização de informação previstas nos pontos anteriores, no prazo máximo de 6 meses a contar da data do início da prestação dos serviços contratados.

Para encontrar este ficheiro no site www.anacom.pt siga este caminho ou cole a URL (link) abaixo no campo address do seu navegador (browser), e pesquise por "DecisaoFinal_PSU23Mar2012.pdf"

Página Inicial >

Url: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2

Publicação: 27.03.2012
Autor: ANACOM

© ANACOM 2013