



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE
DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA TELEFÓNICA COMPLETA E DE UM
SERVIÇO COMPLETO DE INFORMAÇÕES DE LISTAS

Entre:

1.º O Estado Português, representado neste ato por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças e por Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, no uso das competências que lhes foram delegadas, respetivamente, nos termos do disposto na alínea k) do ponto 4 do Despacho n.º 9784/2013, de Sua Excelência a Ministra de Estado e das Finanças, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 142, de 25 de julho, e no Despacho n.º 11382-B/2013, de Sua Excelência o Ministro da Economia, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 168, de 2 de setembro, doravante designado por “Estado” ou “Contraente Público”;

e

2.º A PT Comunicações, S. A., sociedade anónima com sede na Rua Andrade Corvo, n.º 6, em Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 504615947, com o capital social de €1.150.000.000,00, representada neste ato por Luís Miguel da Fonseca Pacheco de Melo e Pedro Humberto Monteiro Durão Leitão, na qualidade de administradores e com poderes para o ato, doravante designada por “PT Comunicações” ou “Cocontratante”.

Considerando que:

(a) Por Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2012, de 6 de agosto, o Estado tomou a

7 →
Z
h



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

decisão de, através de três concursos limitados por prévia qualificação, selecionar o prestador ou prestadores do serviço universal de comunicações electrónicas, constituído, nos termos do artigo 87.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho (Lei das Comunicações Eletrónicas) pela ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através dessa ligação, pela oferta adequada de postos públicos e pela disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas;

- (b) Os três concursos limitados por prévia qualificação foram lançados, tendo as respetivas peças sido aprovadas através da Portaria n.º 318/2012, de 12 de outubro;
- (c) No âmbito do concurso limitado por prévia qualificação para a seleção da empresa a designar para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, não foram apresentadas quaisquer propostas, o que determinou a decisão de não adjudicação nesse procedimento, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 79.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro;
- (d) Por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, de 16 de julho de 2013, e por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, de 29 de julho de 2013, foi adotada a decisão de contratar com vista à seleção do prestador do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, através de procedimento de ajuste direto, com fundamento no disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º do Código dos Contratos Públicos, sem possibilidade de negociação e com convite às entidades qualificadas no âmbito do anterior concurso;
- (e) No âmbito do referido procedimento de ajuste direto, e por Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-B/2013, de 8 de novembro, o Estado determinou adjudicar à PT Comunicações a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

completa e de um serviço completo de informações de listas, em conformidade com o projeto de decisão de adjudicação elaborado pelo ICP-ANACOM;

- (f) Atendendo ao valor a pagar pela PT Comunicações a título de remuneração pela prestação do serviço universal nos termos da proposta adjudicada - com base no qual é calculado o valor da caução prevista nas peças do procedimento de ajuste direto - não foi exigida caução para garantia da celebração do contrato e do cumprimento das obrigações assumidas com a contratação;
- (g) A minuta do presente contrato foi aprovada por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças e por Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, no uso das competências que lhes foram delegadas, respetivamente, de acordo com o disposto na alínea k) do ponto 4 do Despacho n.º 9784/2013, de Sua Excelência a Ministra de Estado e das Finanças, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 142, de 25 de julho, e no Despacho n.º 11382-B/2013, de Sua Excelência o Ministro da Economia, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 168, de 2 de setembro, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 98.º do Código dos Contratos Públicos;

É mutuamente acordado e livremente aceite o presente contrato para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, que se rege pelas cláusulas seguintes:

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Definições

No presente contrato e respetivos anexos, e salvo se do contexto resultar sentido diverso, os termos abaixo indicados terão o seguinte significado:

- a) **Caderno de Encargos:** o caderno de encargos que integra o procedimento de ajuste direto para a seleção da entidade a designar para a prestação do serviço universal de

31.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

- disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, adotado com fundamento no disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º do CCP;
- b) CCP: o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro;
- c) LCE: a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e subsequentemente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da autoridade reguladora nacional neste domínio (Lei das Comunicações Eletrónicas);
- d) Lei do Fundo de Compensação: a Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas em conformidade com o previsto na LCE, destinado ao financiamento dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal;
- e) Partes: o Contraente Público e a PT Comunicações, e “Parte” cada um deles.

Cláusula 2.ª

Anexos

Fazem parte integrante do presente contrato os seguintes anexos:

Anexo 1: Especificações de Serviço.

Anexo 2: Parâmetros de Qualidade de Serviço e Objetivos de Desempenho.

Anexo 3: Informação a remeter ao ICP-ANACOM.

Anexo 4: Projeto Técnico apresentado pela PT Comunicações.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Cláusula 3.^a

Epígrafes e Remissões

1. As epígrafes utilizadas no presente contrato e nos seus anexos foram incluídas por razões de mera conveniência, não fazendo parte da regulamentação aplicável à relação contratual dele emergente, nem constituindo suporte para a interpretação ou integração do presente contrato ou daqueles documentos.
2. As remissões, ao longo do presente contrato, para cláusulas ou alíneas são referentes aos números ou alíneas do clausulado do mesmo contrato, salvo se do contexto resultar sentido diferente.

Cláusula 4.^a

Disposições por que se rege o contrato

1. O presente contrato é composto pelo presente clausulado e os seus anexos.
2. O presente contrato integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Caderno de Encargos;
 - b) Proposta adjudicada da PT Comunicações;
 - c) Esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pela PT Comunicações.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Ocorrendo divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos e aceites de acordo com o disposto nos artigos 99.º a 101.º do CCP.
5. Em tudo o que não se encontrar previsto no contrato e nos elementos que o integram são aplicáveis as disposições da LCE, da Lei do Fundo de Compensação e do CCP.

7
2
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Capítulo II

Do contrato

Cláusula 5.^a

Objeto

1. O presente contrato tem por objeto a disponibilização de uma lista telefónica completa a todos os utilizadores finais independentemente do prestador de serviços de que são clientes e a oferta, ao público em geral, de um serviço completo de informações de listas acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos, a um preço e qualidade de serviço definidos, bem como a disponibilização de ofertas específicas que garantam o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos referidos serviços, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais.
2. As prestações do serviço universal referidas no número anterior são disponibilizadas pela PT Comunicações em todo o território nacional.
3. Na disponibilização das prestações que são objeto do presente contrato, a PT Comunicações deve observar as especificações de serviço, os parâmetros de qualidade de serviço, os objetivos de desempenho e as obrigações de informação a remeter ao ICP-ANACOM previstos nos Anexos 1 a 3 do presente contrato.
4. O disposto no número anterior não prejudica que o ICP-ANACOM para acompanhamento do mercado, fins estatísticos e ou verificação do cumprimento do disposto no contrato, possa solicitar à PT Comunicações outras informações.
5. A lista telefónica completa a que se refere o n.º 1 da presente cláusula deve ser disponibilizada sob a forma impressa gratuitamente a todos os utilizadores finais, nas respetivas instalações ou residências.
6. Na prestação do serviço de informações de listas a PT Comunicações deve, em conformidade com o previsto no artigo 93.º da LCE, assegurar a acessibilidade de preços, incluindo a disponibilização de opções ou pacotes tarifários destinados a consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais, nos termos definidos no Anexo 1 do presente contrato.
7. As disposições do presente contrato não prejudicam as competências conferidas pela LCE ao ICP-ANACOM, nomeadamente em matéria de preços, qualidade de serviço e medidas



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

específicas para utilizadores com deficiência, nem o carácter vinculativo das determinações que, no exercício daquelas competências, sejam proferidas por aquela Autoridade.

Cláusula 6.ª

Prazo do contrato e início da prestação dos serviços

1. O presente contrato entra em vigor na data da sua assinatura e tem um prazo de duração de 12 meses contados da data de início da prestação dos serviços que constitui o seu objeto, prorrogável por um período de 6 meses, salvo o disposto no n.º 3.
2. A PT Comunicações fica obrigada a iniciar a prestação dos serviços objeto do presente contrato na data da sua assinatura.
3. O Contraente Público pode, com uma antecedência de 120 dias relativamente ao termo do prazo de vigência inicial do contrato, proceder à respetiva denúncia, mediante notificação enviada à PT Comunicações.

Cláusula 7.ª

Deveres gerais das Partes

1. As Partes obrigam-se reciprocamente a cooperar e a prestar diligentemente toda a assistência e auxílio que lhes sejam razoavelmente exigidos, com vista ao bom desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato.
2. Compete à PT Comunicações requerer, custear, obter e manter em vigor todas as licenças e autorizações necessárias ao integral cumprimento das atividades integradas ou de algum modo relacionadas com o objeto do presente contrato, observando todos os requisitos que a tal sejam necessários.
3. A PT Comunicações deve informar, de imediato, o Contraente Público e o ICP-ANACOM no caso de qualquer das licenças a que se refere o número anterior lhe ser retirada, caducar, ser revogada ou por qualquer motivo deixar de operar os seus efeitos, indicando, desde logo, que medidas tomou ou irá tomar para repor tais licenças em vigor.
4. Ao longo de todo o período de vigência do contrato, a PT Comunicações obriga-se a:



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

- a) Prestar os serviços contratados de acordo com as especificações de serviço e objetivos de desempenho constantes dos Anexos 1 e 2, assegurando a sua continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade;
- b) Dar imediato conhecimento ao Contraente Público e ao ICP-ANACOM de qualquer evento que possa condicionar o desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato e ou prejudicar, impedir ou tornar mais oneroso o cumprimento pontual e atempado de qualquer das obrigações por si assumidas;
- c) Garantir e fazer respeitar o sigilo das comunicações efetuadas através dos serviços prestados, bem como a inviolabilidade das infraestruturas que os suportam;
- d) Prestar o serviço completo de informações de listas no número "118" ou em qualquer outro recurso de numeração que o venha a substituir;
- e) Fornecer informações ou elaborar relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato, incluindo nomeadamente aspetos relacionados com a evolução tecnológica do sistema, desde que solicitados por escrito pelo ICP-ANACOM;
- f) Dar imediato conhecimento ao Contraente Público e ao ICP-ANACOM das medidas tomadas para resolução de condicionalismos que prejudiquem o normal cumprimento das obrigações de serviço universal;
- g) Informar o ICP-ANACOM sobre quaisquer alterações que venham a ser introduzidas no respetivo pacto social;
- h) Garantir, de forma apta e adequada, o funcionamento dos serviços objeto do presente contrato em situações de crise, emergência ou guerra;
- i) Garantir a prestação dos serviços contratados em todo o território nacional, não devendo demonstrar preferência ou exercer discriminação relativamente a qualquer pessoa, singular ou coletiva, que os requeira.

Cláusula 8.ª

Regime do risco

A PI Comunicações assume expressa, integral e exclusivamente a responsabilidade pelos riscos inerentes ao desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato durante o prazo da sua duração, exceto quando o contrário resulte do presente contrato.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Cláusula 9.ª

Responsabilidade pela culpa e pelo risco

A PT Comunicações responde, nos termos da lei geral, por quaisquer prejuízos causados a terceiros no exercício das atividades que constituem o objeto do contrato, pela culpa ou pelo risco.

Cláusula 10.ª

Responsabilidade por prejuízos causados por entidades contratadas

1. A PT Comunicações responde ainda, nos termos gerais da relação comitente/comissário, pelos prejuízos causados por entidades por si contratadas para o desenvolvimento de atividades compreendidas no objeto do presente contrato.
2. Constitui especial dever da PT Comunicações garantir e exigir a qualquer entidade com que venha a contratar que promova as medidas necessárias para o cabal cumprimento do presente contrato e salvaguarda da integridade dos utilizadores e do pessoal afeto à execução do contrato.

Capítulo III

Remuneração do Serviço Universal

Cláusula 11.ª

Remuneração pela prestação do serviço universal

1. Durante o termo inicial de vigência do contrato, a PT Comunicações paga ao Contraente Público a título de remuneração pela prestação do serviço universal, por cada ano civil, a remuneração indicada pela fórmula seguinte:

$$\text{Remuneração do Ano } i = 1 \text{ euro} \times \frac{D_i}{M}$$

Em que:

- "D" corresponde ao número de dias de prestação do serviço no ano civil em causa;
- "M" corresponde ao número total de dias do termo inicial do contrato.

7
L
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

2. Em caso de prorrogação do presente contrato, nos termos do n.º 1 da Cláusula 6.ª, a PT Comunicações paga ao Contraente Público, a título de remuneração pela prestação do serviço universal no período de prorrogação, por cada ano civil, a remuneração indicada pela fórmula seguinte:

$$\text{Remuneração do Ano } i = 50\% \times 1 \text{ euro} \times \frac{D_i}{M}$$

Em que:

- "D" corresponde ao número de dias de prestação do serviço, durante o período de prorrogação do contrato, no ano civil em causa;
 - "M" corresponde ao número total de dias do período de prorrogação do contrato.
3. Os pagamentos referidos nos números anteriores devem ser realizados até ao final de fevereiro de cada ano civil, nos termos previstos na Lei do Fundo de Compensação.
4. A remuneração a pagar pela PT Comunicações, prevista na presente cláusula, será afeta ao financiamento dos custos líquidos do serviço universal, nos termos definidos na Lei do Fundo de Compensação ou das normas que, em cada momento, regulem o financiamento dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas, em conformidade com o disposto no artigo 97.º da LCE.

Capítulo IV

Modificações do contrato

Cláusula 12.ª

Cessão da posição contratual pela PT Comunicações

1. A cessão da posição contratual por parte da PT Comunicações está sujeita ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP e 99.º da LCE e depende da prévia autorização do Contraente Público, precedida de parecer do ICP-ANACOM, não podendo em caso algum colocar em causa a manutenção das obrigações de serviço universal.
2. Para efeitos da autorização do Contraente Público, a PT Comunicações deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos referidos no número 21.1 do Convite à apresentação de propostas, bem como demonstração de que a cessionária preenche os requisitos de capacidade técnica e de capacidade financeira a que se refere o programa do concurso limitado por prévia qualificação para a seleção da empresa a



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

designar para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, adotado nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2012, de 6 de agosto, cujo anúncio foi publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 198, de 12 de outubro de 2012, com o n.º 3958/2012 e cujas peças foram aprovadas pela Portaria n.º 318/2012, de 12 de outubro.

3. O Contraente Público deve pronunciar-se sobre a proposta da PT Comunicações no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se a autorização tacitamente concedida se não for recusada nesse prazo.

Cláusula 13.ª

Fusão e cisão da PT Comunicações

1. A fusão e a cisão da PT Comunicações obedecem ao disposto no artigo 99.º da LCE e ficam sujeitas a prévia autorização do Contraente Público, a qual se considerará tacitamente concedida se não for recusada no prazo de 30 dias a contar da data do respetivo pedido, não podendo em caso algum tais operações colocar em causa a manutenção das obrigações de serviço universal.
2. À fusão e cisão da PT Comunicações é aplicável o disposto no n.º 2 da cláusula anterior, apenas podendo ser autorizada caso o Contraente Público considere demonstrado que a sociedade que em resultado da operação fica responsável pela prestação do serviço universal preenche os requisitos de capacidade técnica e de capacidade financeira exigidos no programa do concurso limitado por prévia qualificação para a seleção da empresa a designar para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, adotado nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2012, de 6 de agosto, cujo anúncio foi publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 198, de 12 de outubro de 2012, com o n.º 3958/2012 e cujas peças foram aprovadas pela Portaria n.º 318/2012, de 12 de outubro.
3. A autorização a que se refere o n.º 1 da presente cláusula deve ser precedida de parecer do ICP-ANACOM.

7
3
l.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Cláusula 14.ª

Subcontratação

1. A PT Comunicações não pode, sem autorização do Contraente Público, recorrer à subcontratação de terceiras entidades para a prestação dos serviços que são objeto do contrato, a qual fica sujeita ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.
2. A autorização para a subcontratação de terceiras entidades deve ser precedida de parecer do ICP-ANACOM, devendo considerar-se tacitamente concedida no prazo de 30 dias a contar do respetivo pedido caso não seja expressamente recusada.
3. No caso de celebração de contratos com terceiros, a PT Comunicações mantém os direitos e continua sujeita às obrigações decorrentes do contrato ou da legislação aplicável, responsabilizando-se perante o Contraente Público pelo cabal cumprimento do mesmo.
4. Não são oponíveis ao Contraente Público quaisquer pretensões, exceções ou meios de defesa que resultem das relações contratuais estabelecidas pela PT Comunicações com terceiras entidades.
5. Fica desde já autorizada pelo presente contrato a subcontratação, pela PT Comunicações, da PT Contact – Telemarketing e Serviços de Informação, S.A. para, no que se refere ao serviço completo de informações de listas, exercer a atividade de operação de centro telefónico de relacionamento (*call center*), tal como definido no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, e proceder à disponibilização de determinadas componentes da arquitetura que suporta a prestação do serviço, nos termos indicados na proposta adjudicada.

Cláusula 15.ª

Modificação do contrato

1. O contrato pode ser modificado nos termos previstos nos artigos 311.º e seguintes do CCP.
2. Quando haja lugar à renegociação do contrato, esta deve ser iniciada no prazo máximo de 45 dias após a data da verificação do evento que lhe dá origem.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

3. A renegociação do contrato inicia-se com comunicação, realizada através de carta registada com aviso de receção, na qual são indicados os motivos em que se fundamenta o início do processo negocial e os objetivos que com o mesmo se pretendem alcançar.
4. Quando decorridos 6 meses sobre a data do início do processo de renegociação do contrato sem que seja alcançado acordo, pode qualquer das Partes submeter a questão ao tribunal arbitral previsto na Cláusula 24.ª.

Capítulo V

Fiscalização do cumprimento do contrato

Cláusula 16.ª

Fiscalização pelo Contraente Público

1. Assiste ao Contraente Público, diretamente ou através do ICP-ANACOM, o poder de fiscalizar o cumprimento, pela PT Comunicações, das obrigações emergentes do presente contrato, podendo designadamente, ordenar a realização de auditorias, vistorias e ensaios que permitam avaliar os termos e condições em que é assegurado o cumprimento das obrigações de serviço universal.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a PT Comunicações deve prestar ao Contraente Público ou ao ICP-ANACOM toda a colaboração que lhe seja determinada, obrigando-se a facultar ao mesmo, ou a quem este indicar, livre acesso a todas as infraestruturas, equipamentos e instalações, bem como a todos os livros, registos e documentos relativos às atividades integradas no objeto do contrato, e prestará todos os esclarecimentos e informações que lhe forem solicitados.
3. As determinações do Contraente Público ou do ICP-ANACOM que vierem a ser expressamente emitidas ao abrigo dos poderes de fiscalização são imediatamente aplicáveis e vinculam a PT Comunicações, sem prejuízo do recurso ao tribunal arbitral nos termos e com os fundamentos previstos nas Cláusulas 23.ª e 24.ª.
4. Se a PT Comunicações não cumprir de forma exata e pontual as obrigações decorrentes do presente contrato por facto que lhe seja imputável, deve o Contraente Público notificá-la para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação, observando-se o disposto no artigo 325.º do CCP.

7
3
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

5. Quando a PT Comunicações não tenha respeitado as determinações emitidas pelo Contraente Público ou pelo ICP-ANACOM no âmbito dos poderes de fiscalização e direção, dentro do prazo que lhe for fixado, assiste ao Contraente Público a faculdade de proceder à correção da situação, diretamente ou através de terceiros, correndo os correspondentes custos por conta da PT Comunicações.

Capítulo VI

Incumprimento do contrato

Cláusula 17.ª

Sanções contratuais

1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato nos termos do artigo 333.º do CCP e do disposto na legislação aplicável em matéria de responsabilidade contraordenacional, o Contraente Público pode, com observância do disposto nos artigos 325.º e 329.º do CCP, aplicar sanções pecuniárias em caso de incumprimento pela PT Comunicações das suas obrigações, incluindo as resultantes de determinações do Contraente Público ou do ICP-ANACOM emitidas nos termos da lei ou do contrato.
2. O montante das sanções pecuniárias varia em função da gravidade do incumprimento.
3. A aplicação de sanções pecuniárias é precedida da audiência da PT Comunicações, nos termos do artigo 100.º do Código do Procedimento Administrativo.
4. As sanções pecuniárias referidas nos números anteriores são aplicadas por decisão do Contraente Público sob proposta do ICP-ANACOM, produzindo os seus efeitos após comunicação à PT Comunicações, independentemente de qualquer outra formalidade.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento devem ser tidos em conta, nomeadamente a duração da infração, o facto de esta ser, ou não, reiterada, o grau de culpa da PT Comunicações e as consequências do incumprimento.
6. O montante da sanção pecuniária aplicada nos termos da presente cláusula reverte integralmente para o Estado, constituindo receita do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas, nos termos definidos na Lei do Fundo de Compensação.
7. O pagamento das sanções pecuniárias aplicadas nos termos da presente cláusula não isenta a PT Comunicações da responsabilidade civil por perdas e danos.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Cláusula 18.^a

Força maior

1. Verificando-se durante a vigência do contrato casos de força maior que impeçam o cumprimento das obrigações de qualquer das Partes ou obriguem à interrupção dos serviços objeto do contrato, há lugar à suspensão total ou parcial das correspondentes obrigações ou do contrato, pelo período correspondente ao da duração do caso de força maior, ou à revisão do contrato, quando tal se justifique.
2. A PT Comunicações obriga-se a comunicar de imediato ao Contraente Público a ocorrência de qualquer evento qualificável como caso de força maior ao abrigo do disposto na presente cláusula, bem como, no mais curto prazo possível, a indicar quais as obrigações emergentes do contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência e bem assim as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacto do referido evento.
3. A ocorrência de caso de força maior não exonera a PT Comunicações da adoção de todas as medidas e ações que estejam ao seu alcance para que seja acautelada a continuidade dos serviços objeto do contrato, nomeadamente no domínio do planeamento, de prevenção de operação e de meios humanos.
4. Considera-se caso de força maior todo o evento imprevisível e insuperável cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais das Partes, designadamente as situações de catástrofe natural, atos de guerra ou subversão, alteração da ordem pública e incêndio.

Capítulo VII

Extinção do contrato

Cláusula 19.^a

Causas de extinção do contrato

1. Constituem causas de extinção do presente contrato:
 - a) A caducidade;
 - b) A revogação por acordo;
 - c) A resolução.

2
1



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

2. Verificando-se a extinção do contrato, qualquer que seja a sua causa, a PT Comunicações fica obrigada a um dever de colaboração com o novo prestador do serviço universal, no sentido de assegurar a continuidade dos serviços.

Cláusula 20.^a

Caducidade

1. O contrato caduca quando se verificar o fim do respetivo prazo de vigência, extinguindo-se a relação contratual existente entre as Partes, sem prejuízo das disposições que, pela sua natureza ou pela sua letra, se destinem a perdurar para além daquela data.
2. O Contraente Público não é responsável pelos efeitos da caducidade do contrato nas relações contratuais estabelecidas entre a PT Comunicações e terceiros.

Cláusula 21.^a

Revogação por acordo

1. As Partes podem, a qualquer momento, revogar por acordo o presente contrato.
2. Os efeitos da revogação prevista no número anterior são os que forem validamente fixados por acordo.

Cláusula 22.^a

Resolução pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos previstos no CCP, o Contraente Público pode resolver o contrato quando se verifique:
 - a) Cessaçã ou suspensão, total ou parcial, pela PT Comunicações das prestações que integram o serviço universal cuja disponibilização é contratada;
 - b) Ocorrência de deficiência grave na organização e desenvolvimento pela PT Comunicações das atividades objeto do presente contrato, em termos que possam comprometer a sua continuidade ou regularidade nas condições exigidas pela lei e pelo contrato;

7
3
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

- c) Incumprimento das obrigações associadas ao presente contrato, nomeadamente em termos de abrangência geográfica, parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho que, pela sua gravidade, ponha em causa a subsistência da relação contratual;
 - d) Oposição repetida ao exercício da fiscalização, reiterada desobediência às legítimas determinações do Contraente Público ou do ICP-ANACOM bem como a sistemática inobservância das leis e regulamentos aplicáveis à exploração;
 - e) A cessão de posição contratual ou a subcontratação de alguma das prestações do serviço universal, bem como a cisão ou fusão da PT Comunicações, sem a prévia autorização do Contraente Público;
 - f) O incumprimento de decisões judiciais ou arbitrais;
 - g) Apresentação da PT Comunicações à insolvência ou sua declaração pelo tribunal.
2. Verificando-se uma das situações que, nos termos do número anterior, possa motivar a resolução do contrato, o Contraente Público notificará a PT Comunicações para, no prazo que for fixado tendo em atenção a natureza da situação, sejam integralmente cumpridas as suas obrigações e corrigidas ou reparadas as consequências dos seus atos, exceto quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação.
 3. Caso a PT Comunicações não promova a correção ou reparação das consequências do incumprimento nos termos determinados, ou quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação, este último, mediante proposta do ICP-ANACOM, pode resolver o contrato mediante notificação enviada à PT Comunicações.
 4. A resolução produz efeitos no prazo fixado pelo Contraente Público, mediante a notificação à PT Comunicações referida no número anterior, independentemente de qualquer outra formalidade.
 5. Em caso de resolução, a PT Comunicações deve indemnizar o Contraente Público por todos os prejuízos causados, para além das sanções previstas na lei ou no contrato.
 6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a decisão de resolução pode impor à PT Comunicações a obrigação de continuar a assegurar a prestação dos serviços nos termos contratados, até que o Contraente Público tenha selecionado outra entidade para a prestação dos serviços em causa, ficando a PT Comunicações obrigada a um dever de

7
2 1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

colaboração com o prestador do serviço universal que venha a ser designado, no sentido de assegurar a continuidade da prestação dos serviços.

7. Na situação prevista no número anterior, mantém-se a obrigação de pagamento ao Contraente Público de uma remuneração cujo valor é calculado nos termos previstos na Cláusula 11.^a, na proporção do período de tempo decorrido desde a notificação da resolução.

Capítulo VIII

Resolução de diferendos

Cláusula 23.^a

Resolução de conflitos

1. Os eventuais conflitos que possam surgir entre as Partes em matéria de aplicação, interpretação ou integração de lacunas do presente contrato são resolvidos por recurso a um tribunal arbitral, nos termos previstos no artigo seguinte.
2. A submissão de qualquer questão ao processo de resolução de conflitos não exonera a PT Comunicações do pontual cumprimento do presente contrato e das determinações do Contraente Público que neste âmbito lhe sejam comunicadas, incluindo as emitidas após a data daquela submissão, nem permite qualquer interrupção do desenvolvimento das atividades necessárias à prestação do serviço universal, que devem continuar a processar-se nos termos especificados no presente contrato, até que uma decisão final seja obtida no processo de resolução de diferendos relativamente à matéria em causa.

Cláusula 24.^a

Tribunal Arbitral

1. Qualquer das Partes pode submeter o diferendo a um tribunal arbitral composto por 3 membros, nomeados um por cada parte no processo e o terceiro escolhido de comum acordo pelos árbitros que as Partes tiverem designado.
2. A Parte que decida submeter determinado diferendo a tribunal arbitral nos termos do número anterior apresenta os seus fundamentos e designa de imediato o árbitro da sua nomeação no requerimento de constituição do tribunal arbitral que dirija à outra parte

3
2
1

→
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

através de carta registada com aviso de receção, devendo esta, no prazo de 15 dias úteis a contar da receção daquele requerimento, designar o árbitro da sua nomeação e deduzir a sua defesa.

3. Os árbitros designados nos termos do número anterior designam o terceiro árbitro do tribunal no prazo de 10 dias úteis a contar da designação do árbitro nomeado pela parte reclamada.
4. Na falta de acordo quanto à designação do terceiro árbitro, a escolha do árbitro em falta será feita pelo presidente do Tribunal da Relação de Lisboa, a requerimento de qualquer das Partes.
5. O tribunal arbitral tem a sua sede em Lisboa e considera-se constituído na data em que o terceiro árbitro aceitar a sua nomeação e o comunicar a ambas as Partes.
6. O tribunal arbitral pode ser assistido pelos peritos técnicos que considere conveniente designar, devendo, em qualquer caso, fazer-se assessorar por pessoas ou entidades com formação jurídica adequada em direito português.
7. O tribunal arbitral julga segundo o direito constituído e das suas decisões não cabe recurso, sem prejuízo do disposto na lei em matéria de anulação de decisão arbitral.
8. As decisões do tribunal arbitral configuram a decisão final do processo de resolução de diferendos e incluem a fixação das custas do processo e a forma da sua repartição pelas Partes, devendo as mesmas ser proferidas no prazo máximo de 4 meses, contados da data de constituição do tribunal arbitral.

Capítulo IX

Disposições finais

Cláusula 25.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas por escrito outras regras quanto às notificações e comunicações entre as Partes do contrato, estas devem ser efetuadas por carta registada com aviso de receção e dirigidas para o representante de cada uma das Partes, nos seguintes endereços:

7
3
4

→
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

a) Estado:

Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações
Ministério da Economia
Rua da Horta Sêca, n.º 15, 1200-221 Lisboa

b) PT Comunicações:

Presidente do Conselho de Administração
Rua Andrade Corvo, n.º 6, 1050-009 Lisboa

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra Parte por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 26.ª

Contagem dos prazos

À contagem dos prazos previstos no presente contrato aplica-se o disposto no artigo 471.º do CCP.

Cláusula 27.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular pela LCE e pelo CCP.

2
3
1.

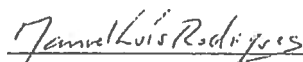


MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Celebrado em Lisboa, aos 20 dias do mês de fevereiro de 2014, em três exemplares originais, destinando-se um ao Estado, um à PT Comunicações e um ao envio ao Tribunal de Contas, para efeitos de fiscalização prévia.


Pelo Estado Português

O Secretário de Estado das Finanças




Manuel Rodrigues

O Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações




Sérgio Silva Monteiro

Pela PT Comunicações, S.A.

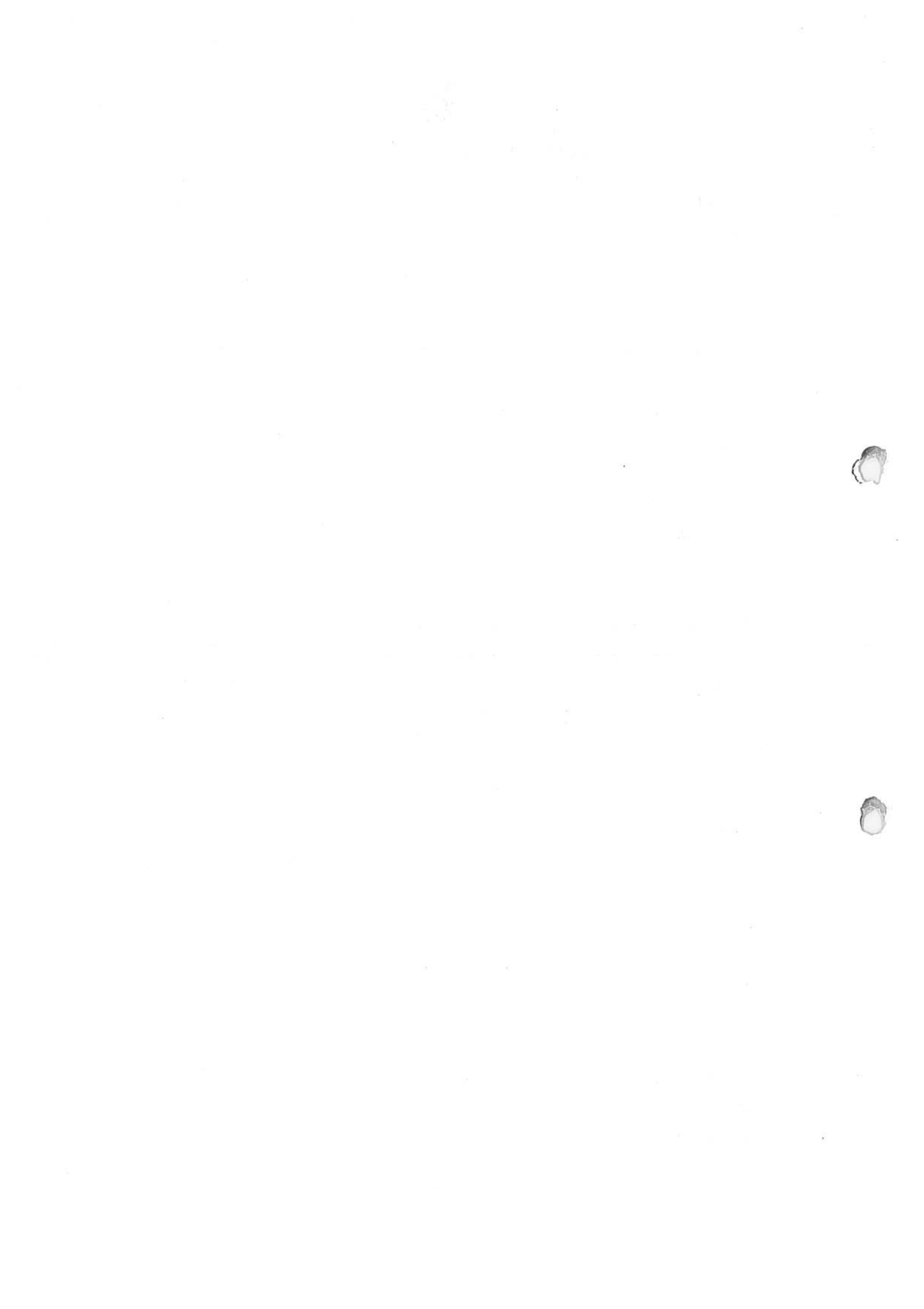


Luís Pacheco de Melo

Administrador



Pedro Durão Leitão
Administrador





MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Anexo 1

Especificações de Serviço

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.

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 setor das comunicações eletrónicas:

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



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

- 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.

3. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa

3.1. 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;



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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.

3.2. 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 Protecção 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 Vítima, 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



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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. 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.

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 serviço universal 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";



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

- 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 serviço universal 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.

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.

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.

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.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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 prestador do serviço universal designado à data do envio do Convite à apresentação de propostas, no tarifário do serviço de informação de listas.

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 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 com incapacidade visual.

7
3
+
1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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 respectivos objetivos de desempenho.

O parâmetro (PQS) deve ser medido a nível nacional.

Sem prejuízo do reporte trimestral, o período de referência para efeitos do cumprimento do PQS é correspondente a um ano, salvo em caso de prorrogação do contrato, caso em que o período de referência corresponde a 6 meses.

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



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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 a 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



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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%

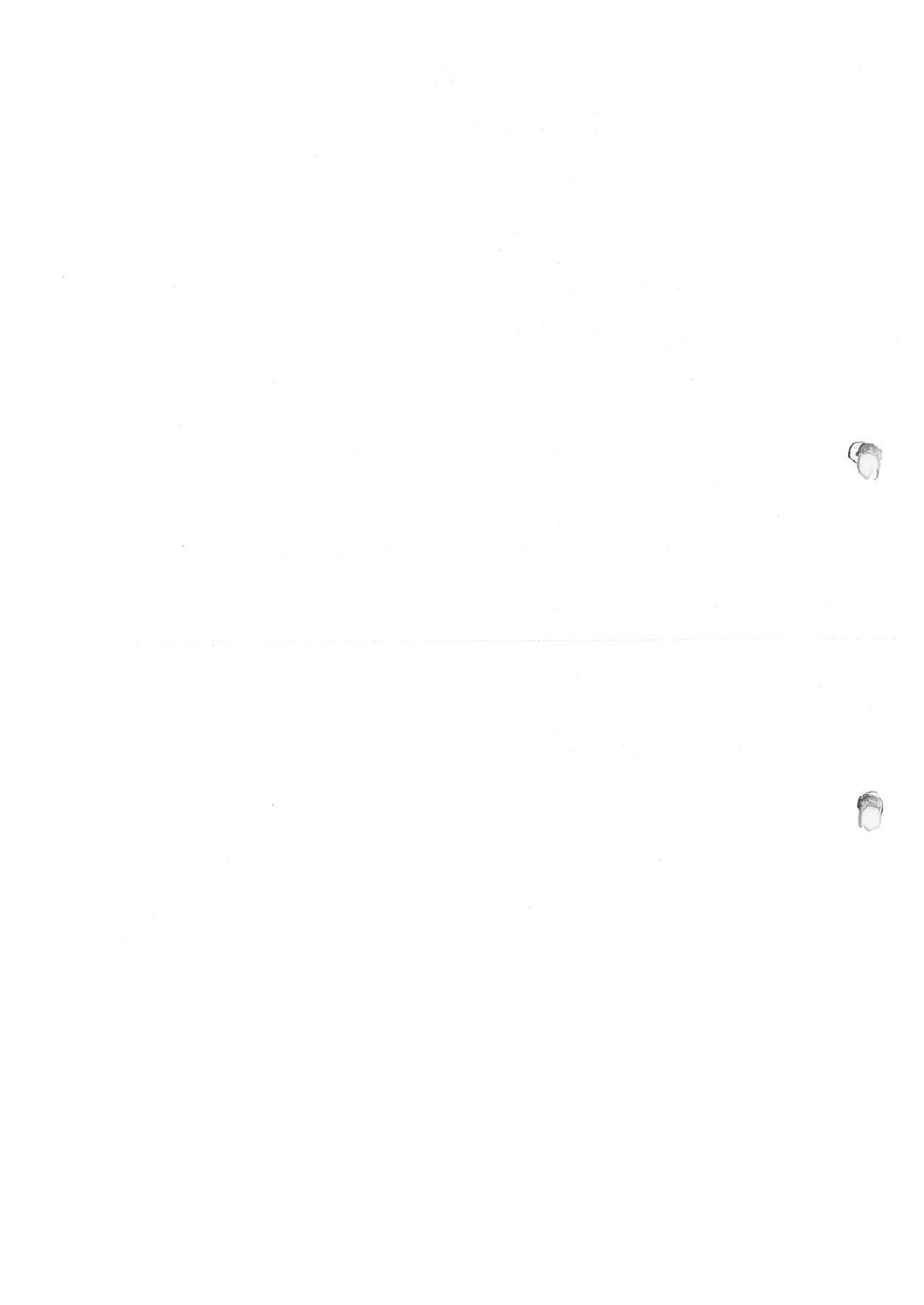
2. Informações a prestar pelo Cocontratante aos consumidores

O Cocontratante deve anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição do parâmetro acima definido, no prazo máximo de um mês após o termo inicial de vigência do contrato, salvo no período de prorrogação do contrato, no qual o Cocontratante deve anunciar a informação no prazo máximo de um mês após o final do período de 6 meses do contrato.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do mês de início da prestação dos serviços referente ao termo inicial do contrato e, para o período de prorrogação do contrato, é de 6 meses, contado do mês do início dessa prorrogação.

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

7 →
7 1.





MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

Anexo 3

Informações a remeter ao ICP-ANACOM

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 Anexo 1, secção 3.

Deve também remeter ao ICP-ANACOM, para conhecimento, na data em que for disponibilizada, informação sobre as condições referentes à inclusão da publicidade a que alude o Anexo 1, secção 5.

2. Clientes com Deficiência

O Cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro, ou até ao primeiro dia útil após o termo do prazo referido no ponto 4., se este terminar após o fim do mês de janeiro, informação relativa às funcionalidades gratuitas disponibilizadas aos clientes com deficiência no âmbito dos serviços contratados.

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 aos períodos de referência para efeitos de verificação do cumprimento do PQS.

O Cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro ou até ao primeiro dia útil após o termo do prazo referido no ponto 4., se este terminar após o fim do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 2 do Anexo 2, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

7 → 1
3 1.



MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ECONOMIA

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. Prazos

O Cocontratante fica obrigado a dar cumprimento imediato às obrigações de disponibilização de informação previstas nos pontos anteriores.

7 →
2 l.