

C. REGULAMENTOS DA ANACOM

- > Regulamento de selecção e pré-selecção – Regulamento n.º 1/2006, publicado a 9 de Janeiro, alterado pelo Regulamento n.º 268/2007, publicado a 15 de Outubro
- > Regulamento da portabilidade – Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de Agosto
- > Regulamento sobre qualidade de serviço – Regulamento n.º 46/2005, publicado a 14 de Junho
- > Procedimentos de cobrança e entrega aos municípios da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP) – Regulamento n.º 38/2004, publicado a 29 de Setembro

REGULAMENTO DE SELECÇÃO E PRÉ-SELECÇÃO

Regulamento n.º 1/2006, publicado a 9 de Janeiro, alterado pelo Regulamento n.º 268/2007, publicado a 15 de Outubro^{1 2}

O acesso indirecto em regime de selecção chamada a chamada, através da marcação de um indicativo de selecção de empresa, foi introduzido em Portugal em 1 de Janeiro de 2000. Posteriormente, a modalidade de pré-selecção, sem necessidade de marcação de prefixo e com possibilidade de anulação chamada a chamada, ficou disponível a partir de 30 de Junho de 2000, numa primeira fase, mediante uma solução interina, e, na sua forma definitiva, em 1 de Outubro de 2000 nas áreas geográficas de Lisboa e Porto e em 15 de Novembro nas restantes áreas, com eventual excepção das áreas servidas por centrais ELD, onde tal se verificou posteriormente com a data limite de 31 de Dezembro de 2000.

Os recursos de selecção e pré-selecção deviam ser garantidos por todos os prestadores de serviço fixo de telefone com acesso directo, abrangendo inicialmente, por determinação do então ICP, apenas chamadas nacionais de longa distância e internacionais.

Posteriormente, foi alargado o âmbito das chamadas nacionais com a inclusão das chamadas fixo-móvel, em 1 de Outubro de 2000, e das chamadas locais e regionais, em 1 de Janeiro de 2001.

O então ICP determinou ainda que, a partir de 31 de Março de 2000, os prestadores do serviço telefónico móvel, quando solicitados, disponibilizassem a selecção chamada a chamada para chamadas internacionais.

Verificada a necessidade da intervenção do regulador para a definição de regras harmonizadas para a implementação e disponibilização da pré-selecção, o conselho de administração do então ICP aprovou, por deliberação de 12 de Maio de 2000, a especificação de pré-selecção pelos prestadores de SFT.

Quatro anos volvidos, em 22 de Janeiro de 2004, o ICP-ANACOM lançou uma consulta pública sobre a selecção e a pré-selecção de operador em Portugal com o objectivo de fazer uma reavaliação da disponibilização desses recursos, em especial no que respeita ao eventual alargamento a outros tipos de tráfego e melhoramentos a introduzir na especificação. O respectivo relatório foi aprovado por deliberação de 21 de Julho de 2005.

Com a publicação da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), a disponibilização da selecção e pré-selecção passa a ser obrigatória apenas para as empresas declaradas com poder de mercado significativo na ligação à rede telefónica pública e utilização dessa rede num local fixo. Compete ao ICP-ANACOM avaliar e decidir sobre os pedidos dos utilizadores relativos à instalação destes recursos noutras redes ou de outras formas na sequência de procedimento de análise de mercado.

¹ Não dispensa a consulta da publicação oficial do diploma em Diário da República.

² Regulamento n.º 1/2006, publicado no Diário da República, n.º 6, II Série, de 9 de Janeiro de 2006; e Regulamento n.º 268/2007, publicado no Diário da República, n.º 198, II Série, de 15 de Outubro de 2007.

A referida lei - n.º 4 do artigo 84.º e n.º 1 do artigo 125.º - prevê a competência do ICP-ANACOM para determinar as regras necessárias à execução da selecção e pré-selecção, as quais devem revestir a forma de regulamento.

Tendo em conta que actualmente a oferta dos recursos de selecção e pré-selecção se encontra generalizada, foi entendimento do ICP-ANACOM estabelecer regras e procedimentos aplicáveis a todos os prestadores de serviços telefónicos, fixos ou móveis, que ofereçam estes recursos, ainda que o façam por opção comercial, sem prejuízo da existência de um conjunto de disposições específicas para os prestadores de acesso directo com poder de mercado significativo.

Assim, o regulamento estabelece os princípios e regras aplicáveis à selecção e pré-selecção nas redes telefónicas públicas, sendo obrigatório para todas as empresas que sejam parte num processo de selecção ou pré-selecção enquanto prestadores de acesso directo ou indirecto. Visa-se assim uma harmonização, quanto possível, de procedimentos em benefício último dos assinantes.

Este regulamento tem por base as regras constantes da especificação de pré-selecção, alargadas à selecção onde aplicável, que agora se alteram ou adaptam, conforme necessário, tendo em conta a experiência colhida da implementação do acesso indirecto desde o seu início, designadamente as dificuldades que têm sido apontadas pelos intervenientes, bem como as respostas à consulta pública promovida pelo ICP-ANACOM.

Neste contexto, relevam-se o alargamento do tráfego elegível para acesso indirecto e a simplificação dos processos de activação e desactivação da pré-selecção, na prossecução dos interesses do mercado e dos utilizadores em particular.

Em cumprimento do disposto nos artigos 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e 8.º da Lei n.º 5/2004, o regulamento, enquanto projecto, foi submetido aos respectivos procedimentos de consulta, regulamentar e geral, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem.

O relatório final, que analisa as respostas recebidas no âmbito destes procedimentos e fundamenta as opções do ICP-ANACOM, encontra-se publicado no sítio desta Autoridade.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e do n.º 4 do artigo 84.º e do n.º 1 do artigo 125.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o conselho de administração do ICP-ANACOM aprova o seguinte regulamento:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

1 - O presente regulamento estabelece os princípios e regras aplicáveis à selecção e pré-selecção nas redes telefónicas públicas.

2 - As disposições do presente regulamento são aplicáveis à pré-selecção e, na medida que a sua natureza o permita, igualmente à selecção de chamadas.

3 - Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento as seguintes empresas que sejam parte num processo de selecção ou pré-selecção:

a) As empresas que, oferecendo ligação às redes telefónicas públicas e utilização dessas redes, permitam aos seus assinantes o acesso aos serviços de qualquer empresa que ofereça serviços telefónicos acessíveis ao público e que com elas esteja interligada;

b) As empresas que ofereçam serviços telefónicos acessíveis ao público:

i) Em regime de chamada a chamada, através da marcação de um indicativo de selecção de empresa;

ii) Através de uma pré-selecção, com possibilidade de anulação, chamada a chamada, mediante a marcação de um indicativo de selecção de empresa.

Artigo 2.º

Definições e abreviaturas

1 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

a) "Acesso de assinante" o suporte físico ou electromagnético que liga o assinante à empresa, a que se encontra associada uma dada configuração de assinante;

b) "Acesso temporário" o acesso de assinante instalado pelo prazo máximo de três meses;

c) "Dia útil" qualquer dia da semana, de segunda-feira a sexta-feira, excepto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo e a véspera de Natal;

d) "Empresa" a entidade que oferece redes e ou serviços telefónicos acessíveis ao público;

e) "Empresa seleccionada" a empresa que oferece serviços telefónicos acessíveis ao público, mediante selecção e ou pré-selecção;

f) "Prefixo" o conjunto de dígitos que permitem a selecção de diferentes formatos de números, redes e ou serviços no âmbito da recomendação E.164 da UIT-T, mas que não são parte integrante do número, nomeadamente para efeitos de identificação de linha chamadora (CLI);

g) "Indicativo de empresa" o prefixo que dá acesso à empresa que se pretende seleccionar, inserido logo antes do número que se pretende chamar. Esse prefixo tem a forma 10xy, em que xy identifica a empresa de acesso indirecto e é atribuído pelo regulador;

h) "Pré-selecção" a modalidade de acesso indirecto que implica a predefinição de uma empresa, o que conduz a que todas as chamadas abrangidas sejam automaticamente realizadas através dessa empresa sem ser necessária a marcação do indicativo de empresa;

i) "Regulador" o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM);

j) "Seleção chamada a chamada" a modalidade de acesso indirecto que implica a marcação de um indicativo de empresa para encaminhamento das chamadas.

2 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, são aplicáveis as seguintes abreviaturas:

a) CCBS: *completion of calls to busy subscriber* (ETSI EN 300 356-18);

- b) CCNR: *completion of calls on no reply* (ETSI EN 300 356-20);
- c) CD: *call deflection* (ETSI EN 300 356-15);
- d) CFB: *call forwarding on busy* (ETSI EN 300 356-15);
- e) CFNR: *call forwarding on no reply* (ETSI EN 300 356-15);
- f) CFU: *call forwarding unconditional* (ETSI EN 300 356-15);
- g) CLI: *calling line identification* (identificação de linha chamadora) (ETSI EN 300 356-3 e ETSI EN 300 356-4);
- h) ECT: *explicit call transfer* (ETSI EN 300 356-15);
- i) ETSI: European Telecommunications Standards Institute;
- j) ISUP: *ISDN user part* (ETSI EN 300 356-1);
- k) PAD: prestador de acesso directo;
- l) PPS: prestador pré-seleccionado;
- m) SS7: sistema de sinalização n.º 7 (recomendações Q.7XX da UIT-T);
- n) UIT-T: União Internacional de Telecomunicações - Sector de Normalização.

Artigo 3.º

Âmbito da selecção e pré-selecção

1 - Podem ser objecto de selecção ou pré-selecção as seguintes chamadas:

- a) Chamadas nacionais, ou seja, chamadas com origem e destino em redes telefónicas públicas nacionais, para números geográficos e não geográficos;
- b) Chamadas internacionais, ou seja, chamadas efectuadas no formato internacional, mediante marcação do prefixo "00".

2 - Excluem-se do âmbito da selecção e pré-selecção as chamadas originadas em postos públicos ou em acessos temporários, bem como:

- a) As chamadas nacionais:
 - i) Para serviços de emergência e para serviços internos à rede do próprio operador;
 - ii) Para serviços de acesso à Internet;
 - iii) Para serviços de tarifação nula para o assinante chamador;
- b) As chamadas internacionais para serviços de tarifação nula para o assinante chamador.

3 - A selecção e a pré-selecção incidem sobre as chamadas em que foi invocado o reencaminhamento de chamada (CD, CFU, CFNR, CFB, ECT) ou a rechamada automática (CCBS, CCNR), desde que sejam elegíveis.

4 - Podem ser disponibilizadas, pelo PAD ou pela empresa seleccionada, as seguintes opções:

- a) Chamadas nacionais;
- b) Chamadas internacionais;
- c) Chamadas nacionais e chamadas internacionais.

5 - As chamadas a incluir em cada uma das opções referidas no número anterior dependem da oferta comercial do PAD, salvo o disposto no n.º 1 do artigo 7.º

CAPÍTULO II

Princípios e regras a observar pelas empresas

Artigo 4.º

Princípios gerais

1 - As empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar e garantir a qualidade dos recursos objecto do presente regulamento, nomeadamente através dos acordos de interligação e no respeito pelo enquadramento vigente e pelo disposto no presente regulamento.

2 - As relações contratuais entre o assinante e a empresa seleccionada são autónomas face às relações contratuais entre o assinante e o PAD, sem prejuízo dos acordos a estabelecer e das obrigações de interligação.

3 - A empresa seleccionada tem o direito de facturar directamente os seus assinantes pela prestação do serviço, salvo quando não seja a proprietária do tráfego, caso em que apenas o pode fazer mediante acordo com o respectivo proprietário.

4 - A suspensão do acesso directo nos casos legalmente previstos implica a suspensão do serviço de acesso indirecto pelo período em que durar a primeira.

5 - A falta de pagamento pelo assinante ao PAD, salvo nos casos em que envolva a interrupção do acesso directo, não determina a suspensão do serviço de acesso indirecto.

6 - Verificando-se a transmissão da posição contratual do assinante do PAD, cessa a pré-selecção activada sobre o acesso a que respeita o contrato; nesta situação, o PAD está obrigado a comunicar ao PPS a data de desactivação, nos termos do n.º 4 do artigo 10.º

7 - A celebração de um contrato com um PPS tem necessariamente como pressuposto a vigência de um contrato com um PAD subscrito pelo mesmo titular, ou seja, apenas o assinante do contrato de acesso directo pode contratar a pré-selecção com a empresa de acesso indirecto.

8 - Para efeitos do disposto no número anterior, nos casos de fusão, aquisição ou mudança de denominação social de pessoas colectivas, considera-se que o contrato com o PPS é celebrado com o mesmo titular.

Artigo 5.º

Obrigações de informação

Constitui obrigação das empresas disponibilizar ao regulador toda a informação que este solicite para o acompanhamento da selecção e pré-selecção.

Artigo 6.º

Obrigações do PAD

1 - Constituem obrigações do PAD:

- a) Activar a pré-selecção na base do acesso de assinante, salvo indicação deste em contrário e desde que tecnicamente implementável;
- b) Assegurar que a validação da elegibilidade das chamadas seja feita o mais próximo possível da sua originação, a menos que de outro modo tenha sido explicitamente definido pelo regulador ou acordado entre as empresas;
- c) Distinguir numa chamada com selecção a situação de tráfego não elegível e assegurar a informação apropriada de forma clara, audível e gratuita por anúncio *online* ao utilizador chamador;
- d) Implementar os procedimentos de suporte à pré-selecção, não podendo contrariar o enquadramento vigente e o disposto no presente regulamento.
- e) Não aceitar nem tratar de pedidos de alteração ou denúncia dos contratos de acesso indirecto, devendo do facto informar os assinantes que se lhe dirijam para o efeito, bem como de que tais pedidos devem ser apresentados directamente junto do prestador pré-seleccionado.^(*)

2 - O PAD não pode rejeitar pedidos de pré-selecção com fundamentos decorrentes das suas relações contratuais ou comerciais com o assinante, excepto se o fundamento alegado for a suspensão justificada do próprio acesso directo.

3 - O PAD deve enviar à empresa seleccionada, via SS7 (ISUP):

- a) O CLI, bem como a correspondente informação sobre a restrição da sua informação;
- b) O indicativo da empresa seleccionada, o qual deve ser incluído no *called party number* (10xy + *destination address number*);
- c) A categoria do número que activou o acesso indirecto (*calling party's category*).

4 - O PAD deve enviar ao PPS, via SS7 (ISUP), sempre que um reencaminhamento tenha lugar, o número chamador, o número onde foi invocado o reencaminhamento e o número de destino (contendo o indicativo de selecção de empresa 10xy).

Artigo 7.º

Obrigações específicas do PAD com poder de mercado significativo (PMS)

1 - As empresas com PMS que tenham de oferecer aos seus assinantes o acesso aos serviços de qualquer empresa que ofereça serviços telefónicos acessíveis ao público que com ela esteja interligada, nos termos do n.º 1 do artigo 84.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, encontram-se obrigadas a:

- a) Discriminar a sua oferta de acordo com todas as opções previstas no n.º 4 do artigo 3.º, nomeadamente através de dois PPS distintos;
- b) Incluir como elegível todo o tráfego como previsto no artigo 3.º

2 - As empresas com PMS às quais venham a ser impostas obrigações de selecção e pré-selecção nos termos do n.º 2 do artigo 84.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, ficam sujeitas ao cumprimento das obrigações específicas que lhes sejam impostas em sede de análise de mercados e nos termos em que aí sejam definidas.

Artigo 8.º

Obrigações das empresas seleccionadas

1 - A empresa seleccionada deve informar os seus assinantes do tempo máximo de instalação do respectivo serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

2 - É responsabilidade da empresa seleccionada notificar os seus assinantes com a antecedência mínima de um mês sobre as alterações na elegibilidade do tráfego, ainda que as mesmas decorram de motivos que lhes sejam alheios.

3 - É responsabilidade da empresa seleccionada a implementação do barramento selectivo de chamadas, em conformidade com o pedido do seu assinante e com a sua oferta comercial.

Artigo 9.º

Activação da pré-selecção

1 - O processo de pré-selecção inicia-se com a apresentação de pedido do PPS ao PAD por via electrónica para um único ponto de contacto, com base em manifestação de vontade expressa pelo assinante por qualquer meio, da qual constem informações suficientes para a sua identificação enquanto assinante do PAD, incluindo o seu nome e número de telefone, em respeito pela legislação da protecção de dados pessoais e da privacidade.

2 - O PAD é obrigado a disponibilizar a pré-selecção no prazo máximo de 5 dias úteis contado a partir da data da apresentação do pedido electrónico feito pelo PPS nos termos do número anterior; o PAD está também obrigado a, no prazo máximo de dois dias úteis após a activação, comunicar ao PPS a data efectiva em que foi activada a respectiva pré-selecção, devendo este prestador disponibilizar idêntica informação ao assinante dentro de dois dias úteis após a comunicação do PAD.⁽¹⁾

3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o PPS deve exigir manifestação de vontade do assinante através de documento assinado por este, devendo o PPS enviar mensalmente ao PAD, nos termos a acordar entre ambos, todos os documentos relativos às activações de pré-selecção ocorridas nos 30 dias anteriores, salvo acordo entre as empresas que estabeleça procedimento diferente.

4 - Sem prejuízo do direito a indemnização nos termos gerais, o PPS é responsável, perante os assinantes e o PAD, pelas activações de pré-selecção efectuadas que não correspondam à vontade dos assinantes, nos seguintes termos:

a) O PPS não pode exigir ao assinante o pagamento das chamadas efectuadas através da pré-selecção indevidamente activada;

b) O PPS deve indemnizar o PAD por todos os custos por este suportados com a activação indevida da pré-selecção.

5 - Perante pedidos de dois ou mais PPS apresentados ao PAD em momentos diferentes, para a mesma opção de tráfego ou opções que, sendo distintas, têm sobreposição de tráfego, o PAD

deve implementar a primeira solicitação que receber, rejeitando todos os pedidos de activação ou de desactivação que lhe cheguem nos cinco dias úteis subsequentes.

6 - A selecção e a pré-selecção devem prevalecer sobre o barramento de chamadas, devendo, para o efeito, constar da declaração do assinante, a vontade expressa de anulação ou manutenção de eventuais barramentos no âmbito daqueles recursos, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 8.º

7 - Sem prejuízo do regime sancionatório aplicável, o PAD deve pagar ao PPS uma compensação directa no montante de €2,50 por cada dia de atraso na activação da pré-selecção, após o decurso do prazo máximo de cinco dias úteis fixado no n.º 2.^(*)

Artigo 10.º

Desactivação da pré-selecção

1 - A desactivação da pré-selecção ocorre exclusivamente com base em alteração ou denúncia do respectivo contrato junto do PPS, estando este obrigado a transmitir ao PAD, por via electrónica para um único ponto de contacto, o respectivo pedido de desactivação no prazo máximo de dois dias úteis.

2 - A substituição de um PPS por outro para a mesma opção de tráfego ou opções que, sendo distintas, têm sobreposição de tráfego ocorre com base em celebração de contrato de pré-selecção entre o assinante e um novo PPS, juntamente com a entrega da denúncia dirigida ao anterior PPS, que a este deve ser remetida pelo novo PPS no prazo máximo de dois dias úteis.

3 - Nos casos referidos no número anterior, o novo processo de pré-selecção segue o disposto no artigo 9.º

4 - O PAD está obrigado a desactivar a pré-selecção no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data da apresentação do pedido de desactivação feito pelo PPS ou do pedido de implementação de pré-selecção feito pelo novo PPS, consoante os casos, respeitando sempre a primeira solicitação por si recebida e rejeitando todos os pedidos, de activação ou de desactivação, que lhe cheguem nos cinco dias úteis subsequentes. O PAD está também obrigado a, no prazo máximo de dois dias úteis após a desactivação, ou a activação relativa ao novo PPS, comunicar ao PPS cessante a data efectiva em que foi desactivada a respectiva pré-selecção, devendo, no primeiro caso, disponibilizar idêntica informação ao assinante dentro do mesmo prazo.^(*)

5 - A alteração contratual relativa a mudanças nas características do acesso de assinante não implica a desactivação da pré-selecção, a qual tem de continuar a ser disponibilizada de forma contínua pelo PAD, desde que as mudanças respeitem exclusivamente ao acesso seleccionado e às seguintes opções:

- a) Número(s);
- b) Tecnologia de suporte;
- c) Outras que venham a ser definidas pelo regulador.

6 - No caso previsto na alínea a) do número anterior, o PAD está obrigado a comunicar ao PPS, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência, o(s) novo(s) número(s) e a respectiva data de alteração.

7 - Nos casos de alterações contratuais não previstas no n.º 5, deve o PAD:

a) Solicitar ao assinante, em simultâneo com o pedido, manifestação inequívoca do seu conhecimento quanto à desactivação da pré-selecção que o seu pedido origina;

b) Comunicar ao PPS, no prazo máximo de dois dias úteis após a recepção do pedido, o fim da oferta do recurso;

c) Comunicar ao PPS a data de desactivação da pré-selecção, nos termos do n.º 4 do presente artigo.

8 - Sem prejuízo do regime sancionatório aplicável, nas situações de desactivação de pré-selecção sem substituição de um PPS por outro, o PPS deve pagar ao assinante uma compensação directa no montante de €5,00 por cada dia de atraso na desactivação da pré-selecção que ultrapasse o prazo máximo de sete dias úteis contado a partir da data da apresentação da alteração ou denúncia do contrato de acesso indirecto.^(*)

9 - Nos casos previstos no número anterior, o PPS tem direito de regresso contra o PAD quando o atraso na desactivação decorra de facto imputável a este prestador, designadamente do incumprimento do prazo máximo de cinco dias úteis previsto no n.º 4, a exercer nos termos e prazo a acordar entre as partes, sem exceder 60 dias após a data em que o PPS solicita o reembolso ao PAD.^(*)

CAPÍTULO III

Fiscalização, regime sancionatório, disposições transitórias e finais

Artigo 11.º

Fiscalização

Compete ao regulador a fiscalização do cumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 12.º

Regime sancionatório

As infracções ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea *bbb*) do n.º 1 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 13.º

Normas transitórias

1 - As empresas que, nos termos do n.º 1 do artigo 84.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, estejam obrigadas, à data de entrada em vigor do presente regulamento, a disponibilizar os recursos de selecção e pré-selecção e as empresas seleccionadas que com aquelas se interligam devem, às 0 horas da 1.ª terça-feira, três meses após a entrada em vigor deste

regulamento, ter disponíveis os recursos de selecção e pré-selecção abrangendo todo o tráfego definido como elegível no presente regulamento.

2 - As empresas que, nos termos do artigo 84.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, não estejam obrigadas a disponibilizar, enquanto PAD, os recursos de selecção e pré-selecção e os disponibilizavam antes da entrada em vigor desta lei devem, no prazo de três meses a contar da entrada em vigor do presente regulamento:

- a) No caso de continuarem a disponibilizar estes recursos, adaptar os seus acordos de interligação em conformidade com o disposto no presente regulamento;
- b) No caso de cessarem a disponibilização destes recursos, notificar as empresas respectivas da cessação da sua oferta.

3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 7.º, as empresas às quais, nos termos dos nºs 1 e 2 do artigo 84.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, venha a ser imposta a obrigação de disponibilizar os recursos de selecção e pré-selecção após a entrada em vigor do presente regulamento devem executar essa obrigação em conformidade com o mesmo, no prazo que vier a ser definido em sede de análise de mercados.

Artigo 14.º

Norma revogatória

1 - É revogada a especificação de pré-selecção pelos prestadores de SFT, aprovada por deliberação do então ICP de 12 de Maio de 2000.

2 - São ainda revogadas as seguintes deliberações:

- a) Deliberação do então ICP de 13 de Dezembro de 2000, relativa ao contrato de pré-selecção de operador e informação ao consumidor, no que se refere aos barramentos e à titularidade dos contratos de acesso directo e indirecto;
- b) Deliberação do ICP-ANACOM de 7 de Fevereiro de 2002, relativa à informação estatística dos prestadores de SFT;
- c) Despacho do presidente do conselho de administração do ICP-ANACOM de 13 de Outubro de 2003 e deliberação do ICP-ANACOM de 16 de Outubro de 2003, relativos à pré-selecção (serviço de barramento 10xy).

(*) Alterado pelo Regulamento n.º 268/2007, publicado a 15 de Outubro.

REGULAMENTO DA PORTABILIDADE

Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de Agosto^{1 2}

A portabilidade, entendida como a funcionalidade através da qual os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitarem podem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos num determinado local, e, no caso dos restantes números, em todo o território nacional, foi introduzida nas redes fixas a 30 de Junho de 2001 e nas redes móveis a 1 de Janeiro de 2002.

Os princípios e regras gerais a observar pelos prestadores com obrigações de portabilidade constam da especificação de portabilidade de operador, aprovada por deliberação do conselho de administração do ICP – ANACOM de 28 de Junho de 2001, a qual detalha ainda os procedimentos técnicos e administrativos necessários à efectivação da portabilidade.

A Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - Lei das Comunicações Electrónicas (n.º 5 do artigo 54.º e n.º 1 do artigo 125.º) -, prevê a competência do ICP – ANACOM para determinar as regras relativas à execução da portabilidade, as quais devem revestir a forma de regulamento.

Neste contexto, o ICP – ANACOM elaborou o regulamento que agora se publica, o qual estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas, sendo vinculativo para todas as empresas com obrigações de portabilidade.

Este regulamento tem por base as regras constantes da especificação, que foram alteradas ou adaptadas, conforme necessário, tendo em conta a experiência colhida da implementação da portabilidade desde o seu início.

Para além deste conjunto de regras, a especificação de portabilidade continha ainda dois anexos, um relativo ao *interface* técnico entre redes e outro respeitante aos processos administrativos, os quais, embora autónomos do regulamento, se mantêm em vigor por força deste.

Em cumprimento do disposto nos artigos 11.º dos Estatutos do ICP – ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o regulamento, enquanto projecto, foi submetido aos respectivos procedimentos de consulta regulamentar e geral, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem.

O relatório final, que analisa as respostas recebidas no âmbito destes procedimentos e fundamenta as opções do ICP – ANACOM, encontra-se publicado no sítio desta Autoridade.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP – ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e do n.º 5 do artigo 54.º e do n.º 1 do artigo 125.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o conselho de administração do ICP – ANACOM aprova o seguinte regulamento:

¹ Não dispensa a consulta da publicação oficial do diploma em Diário da República.

² Regulamento n.º 58/2005, publicado no Diário da República, n.º 158, II Série, de 18 de Agosto de 2005.

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

1 - O presente regulamento estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas.

2 - Excluem-se do âmbito de aplicação do presente regulamento os aspectos relativos à entidade de referência, nomeadamente os de natureza jurídica, contratual e funcional.

3 - Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento todas as empresas com obrigações de portabilidade, doravante designadas por empresas, o que inclui:

- a) As empresas com responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego telefónico para números do Plano Nacional de Numeração (PNN);
- b) As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados;
- c) As empresas que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas.

4 - As empresas que não disponham de meios próprios para proceder ao encaminhamento de chamadas para números portados e à gestão dos processos de portabilidade podem adquirir estes serviços a terceiros, com vista ao cumprimento das obrigações de portabilidade.

5 - Verificando-se a aquisição de serviços a terceiros nos termos do número anterior, cabe à empresa que os adquire assumir a responsabilidade, perante o regulador, os utilizadores, as outras empresas e a entidade de referência, pelo cumprimento das obrigações que decorrem da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como de outros instrumentos, designadamente do contrato com a entidade de referência.

Artigo 2.º

Definições e abreviaturas

1 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

- a) "Área geográfica de numeração" - cada uma das 51 zonas do território português identificada por um código de acesso próprio;
- b) "Base de dados de referência" - conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de chamadas para números portados, os números portados propriamente ditos, o registo das transacções entre os prestadores e demais elementos necessários à correcta efectivação da portabilidade;
- c) "Ciclo de portabilidade" - período que vai desde a primeira vez que um número é portado, até o mesmo ser devolvido ao doador;
- d) "Comissão de acompanhamento" - entidade criada no âmbito do protocolo celebrado em 23 de Janeiro de 2001 entre o ICP – ANACOM, a APRITEL e os prestadores de serviços públicos

de telecomunicações com obrigações de portabilidade, interlocutora entre a entidade de referência e os prestadores com obrigações de portabilidade;

e) "Dia útil" - qualquer dia da semana, de segunda-feira a sexta-feira, excepto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo e a véspera de Natal;

f) "Empresa" - entidade que oferece redes e ou serviços telefónicos acessíveis ao público;

g) "Entidade de referência" - entidade independente que é intermediária nos processos de portabilidade, gerindo ainda um sistema de bases de dados que armazena a informação relativa aos números portados, bem como o histórico das transacções efectuadas;

h) "Especificação de portabilidade" - conjunto de regras relativas à portabilidade, de carácter técnico e procedimental, adoptadas pelo regulador, e a cuja execução as empresas estão obrigadas. A especificação corresponde aos anexos I e II da designada especificação de portabilidade de operador, aprovada por deliberação do conselho de administração do ICP – ANACOM de 28 de Junho de 2001, sem prejuízo de alterações que lhe venham a ser introduzidas sempre que tal seja conveniente;

i) "Extranet de portabilidade" - sítio seguro alojado em anacom.pt, onde é disponibilizada informação pertinente para a portabilidade e cujo acesso exterior ao regulador é restrito à entidade de referência e às empresas com obrigações de portabilidade;

j) "Gama DDI" - gamas de 10, 100 ou 1000 números contíguos, iniciadas num número que termina respectivamente em 0, 00 e 000, suportando-se em acessos RDIS básicos ou primários; o número principal de PPCA, por definição, é o primeiro número de uma das suas gamas, podendo estas ser contíguas ou não contíguas;

k) "Gama una e indivisível" - gama DDI incluída num mesmo pedido de primeira portabilidade, seja pedido simples ou um dos que constituem um pedido coerente, mantendo-se a gama estável após primeira portabilidade relativa a esse pedido;

l) "Janela de portabilidade" - período de três horas durante o qual ocorre a portabilidade, ou alteração de NRN; existem três janelas de portabilidade definidas: das 9 às 12, das 14 às 17 e das 18 às 21 horas;

m) "Número múltiplo de assinante (MSN)" - configuração ponto-multiponto suportada em acesso RDIS básico, podendo incluir números contíguos ou não contíguos;

n) "Pedido simples" - pedido electrónico de portabilidade relativo a um único número ou gama de números;

o) "Pedido sobreposto" - pedido electrónico de portabilidade efectuado após outro pedido relativo ao mesmo número, sem ter havido cancelamento do anterior;

p) "Pedido coerente" - um conjunto de pedidos electrónicos de portabilidade relativos a vários números e ou várias gamas de números do mesmo assinante, tratados como um só e, consequentemente, portados na mesma janela, abrangendo separadamente:

Números geográficos;

Números não geográficos não móveis, podendo também incluir os números de suporte correspondentes;

Números móveis;

q) "Ponto de não retorno" - momento a partir do qual não é possível cancelar um pedido electrónico de portabilidade;

r) "Portabilidade" - funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional (portabilidade de operador);

s) "Portabilidade implícita" - portabilidade de números associados a números de assinante, nomeadamente os do serviço telefónico móvel para os serviços de fax, dados e depósito e consulta de correio de voz, sem procedimentos administrativos associados, devendo as empresas assumir por defeito que os números afectos àqueles serviços são também portados quando o número de assinante a que estão associados é portado;

t) "Portabilidade geográfica restrita" - funcionalidade através da qual um assinante do serviço telefónico acessível em local fixo pode mudar de local de acesso ao serviço no território nacional, mantendo o seu número de telefone, funcionalidade esta condicionada à oferta comercial da empresa e à área geográfica de numeração;

u) "Prestador detentor" - prestador receptor que nos processos de portabilidade actua enquanto detentor do(s) número(s) ou gama(s) de números, e de onde o assinante muda por portabilidade subsequente à primeira;

v) "Prestador doador" - empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram atribuídos primariamente pelo regulador, e de onde o assinante muda por primeira portabilidade;

w) "Prestador receptor" - empresa para a qual o assinante muda, importando os respectivos recursos de numeração;

x) "Regulador" - o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – ANACOM);

y) "Tempo de guarda" - período de seis meses durante o qual as empresas não poderão atribuir os números que estiveram em uso a novos assinantes. No tempo de guarda está incluído o tempo de quarentena;

z) "Tempo de quarentena" - período de três meses durante o qual, após o termo do contrato com o PD, o utilizador pode solicitar o uso do número na mesma empresa ou requerer portabilidade. O tempo de quarentena expira no mesmo dia do mês, se útil, ou no dia útil seguinte, nos outros casos.

2 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, são aplicáveis as seguintes abreviaturas:

a) "APRITEL" - Associação dos Operadores de Telecomunicações;

b) "BDR" - base de dados de referência;

c) "CLI" - *calling line identification* (identificação de linha chamadora);

d) "DDI" - *direct dial in* (marcação directa de extensões);

e) "ER" - entidade de referência;

f) "ETSI" - European Telecommunications Standards Institute;

- g) "ETSI TR 101 698" - *administrative support of service provider portability for geographic and non-geographic numbers*;
- h) "IN" - *intelligent network* (rede inteligente);
- i) "MMS" - *multimedia messaging service* (serviço de mensagens multimédia);
- j) "MSISDN" - *mobile station ISDN number*;
- k) "MSN" - *multiple subscriber number* (número múltiplo de assinante);
- l) "NRN" - *network routing number*;
- m) "PAD" - prestador de acesso directo;
- n) "PD" - prestador doador ou detentor;
- o) "Pde" - prestador detentor;
- p) "Pdo" - prestador doador;
- q) "PNN" - plano nacional de numeração;
- r) "PPCA" - posto privado de comutação automática;
- s) "PPS" - prestador pré-seleccionado;
- t) "PR" - prestador receptor;
- u) "QoR" - *query on release*;
- v) "RDIS" - rede digital com integração de serviços;
- w) "SIM" - *subscriber identification module*;
- x) "SMS" - *short message service* (serviço de mensagens curtas).

Artigo 3.º

Âmbito da portabilidade

1 - Podem ser portados os números afectos aos seguintes serviços:

- a) Serviço telefónico acessível em local fixo (2);
- b) Serviço telefónico móvel (91, 93, 96);
- c) Serviço de chamada grátis para o chamador (800);
- d) Serviço de chamada com custos partilhados (808, 809);
- e) Serviço de acesso universal (707 e 708);
- f) Serviço de tarifa única por chamada (760);
- g) Outros serviços que casuisticamente venham a ser considerados.

2 - Não são passíveis de portabilidade os seguintes números:

- a) Relativos a postos públicos;
- b) Relativos a acessos temporários;
- c) Que estejam inactivos, excepto se os mesmos estiverem no período de quarentena.

3 - A portabilidade de um número não geográfico não móvel não implica a portabilidade do número de suporte correspondente, salvo indicação expressa do assinante nesse sentido, caso

em que é obrigatória a manutenção no PR da relação entre o número não geográfico não móvel e o número correspondente.

4 - A portabilidade de números do serviço telefónico móvel implica a portabilidade implícita dos números associados para acesso ao serviço de correio de voz, abrangendo um número para consulta e outro para depósito, nos seguintes termos:

a) Consulta de caixa correio - 60 9xxxxxxx;

b) Depósito de mensagens - 66 9xxxxxxx.

5 - A portabilidade de números do serviço telefónico móvel implica a portabilidade implícita dos números associados para acesso aos serviços móveis de fax e de dados, abrangendo um número para cada serviço, nos seguintes termos:

a) Acesso a serviços móveis de fax - 63 9xxxxxxx;

b) Acesso a serviços móveis de dados - 65 9xxxxxxx.

6 - Sem prejuízo da manutenção do serviço e das suas características fundamentais, a portabilidade do número condiciona o assinante à oferta comercial daquele serviço pelo PR, incluindo os casos de regresso ao Pdo, não podendo haver lugar a práticas discriminatórias entre assinantes com e sem números portados.

7 - O PD está obrigado a viabilizar o acesso a serviços que, fazendo parte da sua oferta comercial, dele dependem tecnicamente para o PR os poder prestar a um assinante com o número portado.

8 - Após a portabilidade do número, em acto subsequente e por oferta comercial do PR, pode este permitir a manutenção do número dentro da mesma área geográfica de numeração - portabilidade geográfica restrita.

Artigo 4.º

Solução de portabilidade

1 - A solução técnica adoptada na interligação de redes para a implementação da portabilidade, detalhada na especificação de portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta-se, do ponto de vista técnico de rede, no QoR, que consiste, nas chamadas para números portados e no caso de uma tentativa de estabelecimento de ligação para o comutador doador, via sinalização, no envio por este de resposta (*release*), indicando que deve ser interrogada (*query*) uma base de dados própria da rede originadora, com a informação adequada para o encaminhamento da chamada.

2 - As bases de dados das redes originadoras contêm réplica de uma BDR centralizada, gerida por uma terceira entidade, a ER.

3 - As empresas têm a obrigação de manter a sua base de dados em conformidade com a BDR, devendo proceder a essa verificação com a periodicidade que cada uma considere adequada ao objectivo em vista.

CAPÍTULO II

Princípios e regras a observar pelas empresas com obrigações de portabilidade

Artigo 5.º

Princípios e regras gerais

1 - As empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar a portabilidade do número e garantir a qualidade da mesma, nomeadamente através de acordos de interligação e no respeito pelo enquadramento vigente.

2 - Todo o processo de portabilidade deve ser conduzido de modo a minimizar a interrupção do serviço ao assinante, admitindo-se como limite dessa interrupção a janela de portabilidade.

3 - As redes e sistemas devem ser objecto dos desenvolvimentos e melhoramentos necessários no sentido de acompanhar a evolução da portabilidade, nomeadamente quanto ao crescimento no número de pedidos e ou números portados, bem como quanto à introdução de novos serviços e funcionalidades.

4 - As novas empresas devem garantir que as redes e os sistemas de suporte estejam preparados para a portabilidade do número à data do início da exploração do serviço, bem como solicitar ao regulador, com a antecedência mínima de dois meses, o acesso à Extranet de portabilidade.

5 - As empresas devem disponibilizar ao regulador, nos termos da Lei n.º 5/2004, toda a informação que este solicite para o acompanhamento da portabilidade.

Artigo 6.º

Obrigações dos prestadores doador e detentor

1 - O Pdo é responsável pelos números que lhe foram atribuídos pelo regulador, por atribuição primária.

2 - Quando seja apresentado ao PD, directamente pelo assinante, uma denúncia associada a um pedido de portabilidade, compete-lhe informar de forma isenta o assinante de que essa denúncia deve ser apresentada junto do PR.

3 - O PD não pode exigir ao seu assinante qualquer pagamento pela portabilidade do número.

4 - Após a portabilidade do número, e sem prejuízo do cumprimento de obrigações contratuais, o PD encontra-se impedido de facturar o ex-assinante pela prestação do(s) serviço(s) associado(s) ao(s) número(s) portado(s).

5 - Sempre que um número, objecto de um processo de portabilidade, esteja vigiado pelas autoridades competentes de acordo com a faculdade de interceptação legal das comunicações garantida na lei, o PD é obrigado a comunicar, imediatamente após o ponto de não retorno e em tempo útil, por forma a não comprometer a continuidade da interceptação, à autoridade que a determinou que o referido número vai ser portado, em que momento será efectuada a portabilidade e qual o PR.

6 - Quando o PD seja simultaneamente PAD, no âmbito da pré-selecção, será neste âmbito que comunicará ao PPS a desmontagem da pré-selecção.

7 - O Pdo deve disponibilizar aos utilizadores aviso gratuito de número inactivo durante o período que medeia entre a recuperação do número e o fim do tempo de guarda.

Artigo 7.º

Obrigações do prestador receptor

1 - O PR é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante.

2 - O PR deve respeitar o pedido de portabilidade do assinante em conformidade com a definição daquela funcionalidade, ou seja, o assinante muda de empresa e mantém o número desde o primeiro instante em que adere ao serviço prestado pelo PR.

3 - O PR deve preparar antecipadamente a sua rede e sistemas antes de ligar o novo assinante.

4 - O PR é responsável pelo correcto dimensionamento das redes, serviços e sistemas de suporte, de modo que a portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

5 - Quando o PR recebe um pedido de portabilidade referente a um número em período de quarentena, deve verificar a data de cessação do contrato entre o requerente e o PD, a fim de garantir o atempado pedido electrónico de portabilidade.

6 - Compete ao PR inquirir o requerente da portabilidade relativamente à existência de outro eventual pedido de portabilidade em curso noutra empresa.

7 - O PR deve disponibilizar ao assinante, aquando da adesão deste ao serviço, toda a informação relacionada com o processo de portabilidade, nomeadamente:

- a) Eventuais custos associados ao respectivo pedido;
- b) Perda de saldos positivos eventualmente existentes no PD;
- c) Tratando-se de portabilidade de números do serviço telefónico móvel, o facto de os chamadores deixarem de poder identificar a rede de destino através dos seus dois primeiros dígitos;
- d) As medidas estabelecidas pelo regulador para informação aos consumidores, ao abrigo do artigo 21.º

8 - O PR deve informar o assinante que tenha um contrato na modalidade de cartão pré-pago com o PD de que os dados por ele fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao PD.

9 - O PR deve, com a antecedência mínima de vinte e quatro horas, informar o assinante da janela de portabilidade e que durante a mesma poderá existir suspensão ou interrupção do serviço.

10 - Compete ao PR garantir, na medida do possível, durante a janela de portabilidade, o acesso do assinante aos serviços de emergência.

11 - O PR é responsável pela confirmação do sucesso da portabilidade, bem como, em caso de insucesso, pelo desenvolvimento em tempo útil das acções necessárias à sua correcção.

- 12 - O PR deve disponibilizar aos utilizadores aviso gratuito de número inactivo durante o tempo de quarentena e até a ER devolver o número ao Pdo no final do processo de retorno de número.
- 13 - O PR está obrigado à utilização efectiva e eficiente dos números portados.

Artigo 8.º

Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade

1 - As empresas encontram-se obrigadas, no âmbito da Extranet de portabilidade, a disponibilizar com 10 dias úteis de antecedência relativamente à data da respectiva operacionalização e a manter actualizada, sem prejuízo de outra que o ICP – ANACOM considere relevante, a informação relativa a:

- a) Tabelas de *network routing number* (NRN);
- b) Contactos de portabilidade.

2 - O disposto no número anterior não prejudica a obrigação das empresas disponibilizarem a mesma informação noutro âmbito, nomeadamente em sede de acordos de interligação.

3 - As empresas devem consultar regularmente a informação disponibilizada na Extranet de portabilidade.

4 - Sem prejuízo da legislação relativa à protecção de dados pessoais e da privacidade, as empresas devem disponibilizar mutuamente a informação pertinente para o bom desenvolvimento dos processos de portabilidade, nomeadamente a informação a que se referem os nºs 2 e 3 do artigo 17.º

5 - As empresas encontram-se obrigadas à correcta e eficaz gestão e operacionalização dos procedimentos definidos para suporte à solução de portabilidade, de modo a não provocarem a degradação dessa solução.

6 - As empresas encontram-se obrigadas a suportar os custos da solução automática de portabilidade existente, bem como os relativos a quaisquer alterações a essa solução, decorrentes de medidas regulatórias do ICP – ANACOM, adoptadas na sequência dos procedimentos de consulta aplicáveis.

7 - As empresas são obrigadas a cumprir as obrigações decorrentes do protocolo celebrado entre o regulador, a APRITEL e os prestadores de serviços de telecomunicações com obrigações de portabilidade em 23 de Janeiro de 2001 e do contrato de prestação de serviços celebrado com a ER, em 25 de Junho de 2001, nomeadamente:

- a) Prestar os esclarecimentos necessários à comissão de acompanhamento, nomeadamente em matérias jurídicas, económicas, técnicas ou funcionais, que aquela comissão solicite;
- b) Integrar a comissão de acompanhamento quando designadas através da APRITEL e respeitar as respectivas regras de funcionamento.

8 - As empresas são obrigadas a desenvolver em tempo útil as acções necessárias à resolução de falhas na origem do insucesso da portabilidade, seguindo nomeadamente o definido na TR 101 698 do ETSI, através dos contactos para tal definidos e inseridos por cada empresa na área respectiva da Extranet de portabilidade.

CAPÍTULO III

Processos de portabilidade

Artigo 9.º

Processos

1 - Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se detalhados na especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - Os processos de portabilidade compreendem os seguintes procedimentos administrativos fundamentais:

- a) Cessaçãõ ou alteraçãõ do contrato celebrado com o PD, nos termos dos artigos 10.º e 11.º;
- b) Pedido de portabilidade apresentado pelo assinante ao PR, nos termos dos artigos 12.º e 14.º;
- c) Pedido electrónico de portabilidade transmitido pelo PR ao PD, nos termos dos artigos 12.º a 14.º

Artigo 10.º

Denúncia do contrato

1 - A portabilidade implica a cessaçãõ do contrato existente entre o assinante que pretende a portabilidade e uma determinada empresa e a celebraçãõ de um novo contrato com outra empresa para onde o número ou números em causa são portados.

2 - A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é entregue pelo assinante ao PR e dirigida ao PD, devendo o PR enviar mensalmente ao PD, por qualquer meio que permita a correcta identificação do assinante, todos os documentos de denúncia relativos às portabilidades efectivadas nos 30 dias anteriores.

3 - Sem prejuízo do direito a indemnizaçãõ nos termos gerais, o PR é responsável perante os assinantes e o PD pelas portabilidades efectivadas que não correspondam à vontade dos assinantes, nos seguintes termos:

- a) O PR não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer chamadas efectuadas após a portabilidade indevidamente efectivada, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno ao PD, se tal for a vontade do assinante;
- b) O PR deve indemnizar o PD, a ER e as demais empresas com obrigações de portabilidade por todos os custos em que hajam incorrido com a efectivação indevida da portabilidade.

4 - A denúncia para efeitos de portabilidade obedece aos requisitos definidos contratualmente pelo PD para a denúncia que não tenha associada um pedido de portabilidade do número.

5 - Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR nos termos do artigo 12.º, através de documento assinado pelo assinante, devendo o PR enviar os pedidos ao PD, nos termos referidos no n.º 2.

6 - A denúncia do contrato produz efeitos no momento em que ocorre efectivamente a portabilidade, entendendo-se como tal a ocorrência da janela de portabilidade acordada e respectiva actualização da BDR pela ER.

7 - A denúncia associada a um pedido de portabilidade extingue-se nos seguintes casos:

- a) Por caducidade, decorridos três meses sobre a data da sua apresentação;
- b) Por manifestação expressa de vontade do assinante dirigida ao PD, apresentada ao PR.

8 - O disposto no presente artigo é aplicável aos casos em que haja mera alteração do contrato celebrado com o PD, quando este contrato inclua outros números para além do número ou números a portar.

Artigo 11.º

Extinção do serviço

1 - Quando uma empresa pretende extinguir o serviço deve notificar previamente os respectivos assinantes da cessação da oferta, dentro dos prazos legais ou contratuais estabelecidos, informando-os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena.

2 - A cessação da relação contratual ocorre quando termine o prazo de pré-aviso a que a empresa está obrigada ou em data posterior, se assim for estabelecido na notificação.

3 - Sem prejuízo das sanções aplicáveis à empresa, a falta de notificação ao assinante nos termos do n.º 1 não prejudica o direito deste à portabilidade, podendo requerê-la a partir do momento em que cessa a disponibilização do serviço, como tal verificada pelo ICP – ANACOM.

4 - Compete ao regulador introduzir na especificação de portabilidade solução que garanta:

- a) O direito à portabilidade dos assinantes da empresa que extingue o serviço, nos casos previstos nos n.ºs 2 e 3;
- b) O direito dos assinantes, que por portabilidade dos números atribuídos pela empresa que extingue o serviço são agora assinantes de outra empresa, a manterem os seus números.

5 - Compete igualmente ao regulador definir a solução que permita suprimir da BDR os números desactivados e a conseqüente recuperação dos mesmos.

Artigo 12.º

Pedido de portabilidade

1 - A mudança de empresa por um assinante, para a contratação do mesmo serviço, não implica a portabilidade do número, salvo nos casos em que o assinante o indique expressamente.

2 - Juntamente com a denúncia a que se refere o artigo 10.º, o assinante que pretenda a portabilidade do número deve solicitá-la ao PR através de pedido próprio para o efeito, incluído no mesmo documento ou em documento autónomo, apresentando a sua identificação, ainda que se trate de assinante não identificado de serviços pré-pagos.

3 - O assinante pode solicitar a portabilidade em benefício de um terceiro devidamente identificado e por aquele expressamente autorizado a celebrar o novo contrato com o PR.

4 - Aos casos de fusão, aquisição ou mudança de denominação social de pessoas colectivas não é aplicável o disposto no número anterior, considerando-se que o contrato com o PR é celebrado com o mesmo titular.

5 - O pedido de portabilidade é transmitido pelo PR ao PD, por via electrónica - pedido electrónico de portabilidade - com uma proposta de três janelas de portabilidade distintas, obrigatoriamente abrangendo dois dias úteis seguidos, por ordem de prioridade, das quais o PD é obrigado a aceitar uma, atento o disposto nos n.ºs 8 e 9 do presente artigo, devendo a transmissão ser efectuada dentro dos seguintes prazos:

a) Para números do serviço telefónico acessível em local fixo e números não geográficos não móveis, com pelo menos oito dias úteis de antecedência relativamente à primeira janela, no tempo, proposta;

b) Para números do serviço telefónico móvel, com pelo menos cinco dias úteis de antecedência relativamente à mesma janela.

6 - Os pedidos coerentes são colocados individualmente, referenciados com o número total de pedidos e ordenados por número sequencial.

7 - O PD deve responder ao pedido electrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de dois dias úteis com a aceitação de uma das janelas propostas ou a recusa fundamentada do pedido electrónico de portabilidade, nos termos do n.º 2 do artigo 13.º

8 - As empresas encontram-se obrigadas à utilização racional e equilibrada das três janelas de portabilidade definidas, devendo o PD, sempre que possível, respeitar a prioridade manifestada pelo PR.

9 - Face à sua especificidade, quando a janela de portabilidade entre as 18 e as 21 horas for inscrita como primeira e segunda prioridades, o PD não pode escolher a terceira opção.

Artigo 13.º

Recusa do pedido electrónico

1 - No caso de pedidos coerentes, a recusa de um pedido obriga à recusa de todo o pedido coerente e conseqüente fim do processo.

2 - O PD pode recusar pedidos electrónicos de portabilidade apenas nos seguintes casos:

a) Quando o número não seja portátil nos termos do n.º 2 do artigo 3.º;

b) Quando esteja pendente pedido de alteração do número;

c) Quando a titularidade ou identificação do assinante no pedido de portabilidade não corresponda à existente no PD, excepto quando a não correspondência resulte da existência de abreviaturas ou acentuações distintas;

d) Quando a morada constante do pedido electrónico de portabilidade não corresponda à morada de acesso ao serviço pelo assinante, excepto quando a não correspondência resulte da existência de abreviaturas ou acentuações distintas;

- e) Quando o SIM não exista, não corresponda ao MSISDN ou se encontre perdido ou extraviado;
 - f) Quando a capacidade diária se encontrar excedida, nos termos definidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 15.º;
 - g) Quando existam problemas do foro da defesa nacional;
 - h) Por qualquer outro motivo que venha a ser expressamente definido pelo regulador.
- 3 - A causa de recusa especificada na alínea c) do número anterior não se aplica a números referentes a cartões pré-pagos não identificados.
- 4 - A causa de recusa especificada na alínea d) do n.º 2 só se aplica a números geográficos.
- 5 - As causas de recusa especificadas na alínea e) do n.º 2 só se aplicam a números do serviço telefónico móvel.
- 6 - Sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo 46.º da Lei das Comunicações Electrónicas, o incumprimento de obrigações contratuais assumidas pelos assinantes para com o PD não constitui causa de perda do direito à portabilidade.
- 7 - Não podem ser recusados pedidos electrónicos de portabilidade relativos a números cujo contrato se encontre suspenso.

Artigo 14.º

Desistência do pedido

- 1 - Quando, estando um pedido de portabilidade em curso, o PD ou uma terceira empresa seja contactada pelo assinante que apresentou o pedido com o intuito de, expressa ou tacitamente, desistir do mesmo, deve a empresa contactada, sem prejuízo das questões contratuais envolvidas, informar imediatamente o assinante que este deve anular o seu pedido junto do PR.
- 2 - Apresentada a desistência do pedido junto do PR, deve este, caso já tenha submetido o pedido electrónico de portabilidade ao PD:
- Cancelar o pedido electrónico de portabilidade, até ao dia útil seguinte ao da apresentação do cancelamento do pedido de portabilidade pelo assinante, excepto quando ainda não se tenha verificado a recepção da confirmação pelo PD do pedido electrónico já efectuado, devendo neste caso proceder-se ao cancelamento imediatamente a seguir a essa confirmação;
 - Não renovar o pedido electrónico, em caso de recusa do mesmo pelo PD, ou erro.
- 3 - Não havendo tempo suficiente para concretizar a desistência do pedido electrónico nos termos do número anterior - antes do ponto de não retorno - a portabilidade é concluída, sendo necessário iniciar novo processo de portabilidade.

Artigo 15.º

Capacidade na portabilidade de números

- 1 - As empresas devem ter capacidade para um determinado mínimo diário, incluindo portabilidade e alterações de NRN, o qual se estabelece inicialmente em 2000.

2 - O mínimo a que se refere o número anterior é revisto de quatro em quatro meses, devendo ser aumentado em 30%, no prazo máximo de quatro meses, quando nos dois meses anteriores a média de números portados tenha sido igual ou superior a 70% daquele valor.

3 - Estes valores são disponibilizados na Extranet de portabilidade, com periodicidade mensal.

Artigo 16.º

Retorno do número

1 - A recuperação do número pelo Pdo deve ser efectuada mediante o processo de retorno do número a submeter pelo Pde à ER no prazo máximo de cinco dias úteis após a desactivação do número.

2 - No final do processo de retorno do número, este volta ao Pdo, que deve garantir o cumprimento do período de guarda até à sua reutilização.

Artigo 17.º

Portabilidade de MSN e DDI

1 - Sem prejuízo da aplicabilidade das demais regras do presente regulamento, a portabilidade de MSN e DDI está sujeita aos procedimentos especificados no presente artigo.

2 - Previamente ao envio do pedido electrónico de portabilidade, o PR pode solicitar ao PD a configuração activa dos números que este detém, mediante autorização expressa do assinante, que deve ser remetida ao PD por qualquer meio que permita a correcta identificação do assinante.

3 - O PD deve responder à solicitação de configuração activa, no prazo máximo de três dias úteis após a respectiva data de envio, abrangendo tipo e número de acessos, os MSN e os DDI e os números principais de PPCA, bem como quaisquer outros números associados. O prazo atrás mencionado deve respeitar o seguinte: uma solicitação transmitida pelo PR até às 18 horas do dia útil x deverá ser respondida pelo PD até às 18 horas do dia útil x + 3.

4 - Na portabilidade de números de um MSN devem respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) No caso de o assinante pretender uma portabilidade parcial dos números que compõem o MSN, deve, mediante alteração do contrato, indicar quais os números a portar, bem como os números a desactivar na data da efectivação da portabilidade, ficando os restantes números activos no PD;

b) Os números a portar podem incluir ou não o número principal do acesso da configuração actual;

c) Quaisquer acções associadas à efectivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade;

d) Tratando-se de segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desactivados;

e) A portabilidade de mais de um número de um MSN obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 12.º

5 - Na portabilidade de um DDI devem respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) Após a primeira portabilidade, as gamas portadas mantêm-se unhas e indivisíveis até final do ciclo de portabilidade, excepto por reconfiguração prévia no Pde, caso em que não será possível portar os números desactivados, os quais deverão ser objecto de processo de retorno ao doador;

b) As gamas a portar podem incluir ou não o número principal de PPCA da configuração actual;

c) A portabilidade de gamas não contíguas obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 12.º;

d) Quaisquer acções associadas à efectivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade.

6 - Em primeira portabilidade é possível a portabilidade parcial de números de um DDI sem necessidade de reconfiguração prévia no Pdo, devendo neste caso respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) A quantidade de números a portar não pode ser inferior a 60% da configuração activa no Pdo;

b) No caso de o assinante pretender uma portabilidade parcial dos números que compõem o DDI, deve, mediante alteração do contrato, indicar quais os números a portar, bem como os números a desligar na data da efectivação da portabilidade, ficando os restantes números activos no Pdo, sendo neste último caso necessário explicitar o número de acessos a manter no Pdo.

7 - Num PPCA com uma só gama de numeração existem as seguintes limitações, sendo X um número inteiro de 1 a 9:

a) Num PPCA com 10 números só é permitida a portabilidade total;

b) Num PPCA com 100 números é permitida, para além da portabilidade total, a portabilidade parcial de x gamas de 10 números cada;

c) Num PPCA com 1000 números é permitida, para além da portabilidade total, a portabilidade parcial de x gamas de 100 números cada;

d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do número anterior, quando aplicável.

8 - Num PPCA com várias gamas de 10, 100 ou 1000 números existem as seguintes limitações, em que x e y são números inteiros de 1 a 9 e x é menor ou igual a y:

a) Num PPCA com y gamas de 10 números é permitida a portabilidade parcial de x gamas de 10 números cada;

b) Num PPCA com y gamas de 100 números é permitida a portabilidade parcial de x gamas de 100 números cada;

c) Num PPCA com y gamas de 1000 números é permitida a portabilidade parcial de x gamas de 1000 números cada;

d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do n.º 6, quando aplicável.

CAPÍTULO IV

Encaminhamento de chamadas

Artigo 18.º

Encaminhamento

1 - Para além do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de chamadas na portabilidade encontram-se definidas na especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de uma chamada para um número portado cabe à empresa onde a chamada é originada, o que inclui a empresa de acesso indirecto, quando seleccionada, excepto nas seguintes situações:

- a) Chamada com reencaminhamento - da responsabilidade da empresa onde o encaminhamento é activado;
- b) Chamada com cartão virtual de chamadas - da responsabilidade da empresa que oferece o serviço, podendo este transferir essa responsabilidade, nomeadamente para a empresa que oferece o serviço de suporte;
- c) Chamada com tradução IN, em que o número portado é o número "físico" - da responsabilidade da empresa que oferece o serviço IN, podendo esta transferir essa responsabilidade, nomeadamente para a empresa que oferece o serviço de suporte.

3 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de uma chamada internacional de entrada para um número portado é da primeira rede que a recebe, fixa ou móvel, podendo essa obrigação ser assegurada por rede subsequente, mediante acordo comercial, no caso de não existir na primeira rede capacidade de entender o protocolo de sinalização adoptado.

4 - O NRN tem o formato DP1P2P3C1C2C3, sendo D o código de serviço (portabilidade), P1P2P3 o código de empresa atribuído pelo regulador e C1C2C3 o código de comutador definido pelo respectivo prestador.

5 - O código de empresa a que se refere o número anterior obedece ao formato 0xy (em que x é diferente de 0).

6 - O CLI deve ser mantido em todas as chamadas originadas no número portado.

CAPÍTULO V

Custos e preços

Artigo 19.º

Custos

1 - Os custos de estabelecimento de sistemas relacionados com as introduções e ou modificações a efectuar nas redes e sistemas de cada empresa e com outros procedimentos associados à portabilidade devem ser suportados por cada empresa na sua rede e sistemas.

2 - Os custos administrativos por número portado podem ser repercutidos pelo PD no PR.

3 - No encaminhamento de tráfego com origem internacional para números portados o PR não é obrigado, salvo acordo em contrário, a remunerar eventuais custos adicionais de transmissão pelas chamadas que lhe são destinadas.

Artigo 20.º

Preços

O preço de uma chamada para um número portado é definido pela empresa que detém a propriedade do tráfego, nos termos do n.º 3 do artigo 64.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 21.º

Informação aos consumidores

1 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar um aviso gratuito *online*, nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.

2 - O anúncio previsto no número anterior não é obrigatório para as chamadas destinadas a números portados para a rede da própria empresa.

3 - O conteúdo do anúncio previsto no número anterior deve ser: "Aviso: Está a ligar para um assinante que agora pertence à [...] Aguarde."

4 - Os prestadores devem inibir a audição deste anúncio nos seguintes casos:

a) Chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador;

b) Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo n.º 1 e destinadas a números passíveis de portabilidade;

c) Chamadas de *roaming* em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por assinantes de operadores móveis estrangeiros;

d) Sempre que o assinante chamador o solicite e sem encargos para este.

5 - Para efeitos do disposto na alínea *d*) do número anterior, os assinantes devem ser devidamente informados por cada empresa dos procedimentos a adoptar para a activação e desactivação da inibição de audição do anúncio disponibilizado pelas empresas.

6 - Sem prejuízo de outras formas de informação sobre preços nos termos da legislação aplicável, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel ou acessível em local fixo, com planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo devem manter um serviço telefónico informativo de preços de chamadas de voz, dados e mensagens curtas para números portados.

7 - Os serviços informativos previstos no número anterior devem ter a capacidade de identificação da rede de destino da chamada sobre a qual o assinante pretenda informação tarifária, caso tal identificação seja necessária a uma correcta prestação daquela informação.

8 - Nos casos em que as empresas optem por manter os preços das chamadas para números portados iguais aos que se verificavam antes da portabilidade - orientação do preço ao número - devem os assinantes e consumidores em geral ser inequivocamente informados sobre a existência desta regra, a qual deverá ser, nomeadamente, explicitada no âmbito da publicitação dos planos tarifários em questão.

9 - Compete ao regulador determinar, sempre que necessário, outras formas e modos de disponibilização pelas empresas de informação aos consumidores relativas às operações de portabilidade, às chamadas para números portados e respectivos preços, garantindo que a mesma seja adequada e transparente.

Artigo 22.º

Prestação de informações

1 - Para verificação da execução das medidas previstas no artigo anterior, bem como para o acompanhamento da sua eficácia, as empresas devem remeter ao regulador as informações previstas nos números seguintes.

2 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem remeter as seguintes informações:

a) Número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio *online* implementado, a remeter até ao 15.º dia após o final de cada trimestre;

b) Informar e remeter ao regulador, quando existentes, os planos tarifários em que os preços das chamadas de voz, dados ou mensagens curtas e destinadas a números portados variem em função da rede de destino, o que as constitui na obrigação de implementar o serviço informativo previsto nos nºs 6 e 7 do artigo 21.º;

c) Indicação do número em vigor para acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados implementado pela empresa, para efeito de divulgação no sítio do ICP – ANACOM; caso este número seja alterado, deve o novo número ser comunicado ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à respectiva data de entrada em funcionamento;

d) Informar o regulador, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis, quando pretenderem deixar de praticar os planos tarifários referidos na alínea *b)*, devendo igualmente indicar a data em que cessará a disponibilização do serviço informativo previsto nos nºs 6 e 7 do artigo 21.º

3 - As empresas que oferecem serviço telefónico acessível em local fixo devem remeter as informações referidas nas alíneas *b)* a *d)* do número anterior.

4 - As empresas que prestam serviço telefónico acessível em local fixo e ou serviço telefónico móvel devem remeter ao regulador informação actualizada sobre os preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade e respectiva modalidade de pagamento, desagregada por plano tarifário.

5 - O regulador pode vir a dispensar o cumprimento da obrigação de envio de qualquer das informações referidas no presente artigo, quando o entender justificável.

CAPÍTULO VI

Portabilidade e oferta desagregada do lacete local

Artigo 23.º

Sincronização de processos

1 - Em caso de simultaneidade de processos de portabilidade e de desagregação do lacete local, o pedido electrónico de portabilidade é apresentado pelo PR ao PD após confirmação da elegibilidade do lacete e, caso existam, dos testes de qualificação, no processo de desagregação do lacete local.

2 - A denúncia do contrato é efectuada em simultâneo para efeitos de portabilidade e de desagregação do lacete local.

3 - Uma vez verificados todos os elementos e documentos constantes da denúncia para efeitos de desagregação do lacete local, devem os mesmos ser considerados válidos no processo de portabilidade.

4 - A portabilidade do número e a desagregação do lacete local ocorrem na janela de portabilidade acordada, tendo em conta que a desagregação do lacete deve ser completada, sempre que possível, na primeira metade daquela janela.

5 - O PR mantém a responsabilidade da gestão de todo o processo de portabilidade, quando tenha associado processo de desagregação do lacete local.

6 - O PD, ao indicar a janela de portabilidade, é obrigado à sincronização da desagregação do lacete com aquela janela, permitindo assim a execução da portabilidade.

CAPÍTULO VII

Fiscalização e regime sancionatório

Artigo 24.º

Fiscalização

Compete ao ICP – ANACOM a fiscalização do cumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 25.º

Regime sancionatório

As infracções ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea //) do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais e transitórias

Artigo 26.º

Código de conduta

Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e no presente regulamento, as empresas, tendo em vista uma melhor disponibilização da portabilidade, podem elaborar códigos de conduta com o objectivo de harmonizar os procedimentos a esta relativos.

Artigo 27.º

Acesso a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios

1 - As empresas envolvidas nos processos de portabilidade devem respeitar o disposto no Decreto-Lei n.º 59/2000, de 19 de Abril, que estabelece o regime de instalação das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

2 - Caso sejam necessários trabalhos conjuntos ou simultâneos, as empresas envolvidas devem acordar entre si a sua execução, com o objectivo de minimizar o impacte no serviço prestado ao assinante.

3 - As avarias causadas por trabalhos efectuados nas instalações dos assinantes são da responsabilidade da empresa que efectuar esses trabalhos, ainda que se verifique uma subcontratação dos mesmos.

Artigo 28.º

Normas transitórias

1 - A solução definida no n.º 5 do artigo 3.º será implementada por todas as empresas, em simultâneo, nos seguintes termos:

- a) Às 0 horas da 1.ª terça-feira ("dia 0"), decorridos seis meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento, para novos assinantes e números portados;
- b) Às 0 horas da 1.ª terça-feira, decorrido um ano após a data de entrada em vigor do presente regulamento, para assinantes antigos;
- c) O prazo definido na alínea anterior corresponde ao período durante o qual a solução vigente coexistirá com a solução agora definida;
- d) A janela de implementação terá a duração máxima de três horas;
- e) No "dia 0" do início da portabilidade de números de fax e de dados do serviço telefónico móvel, os assinantes antigos terão automaticamente garantida a portabilidade.

2 - O disposto no n.º 1 do artigo 15.º deve estar implementado por todas as empresas às 0 horas do 1.º dia útil, decorridos seis meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

3 - As regras definidas no artigo 17.º deverão estar implementadas às 0 horas do 1.º dia útil, decorridos seis meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento, em simultâneo por todas as empresas que oferecem serviços telefónicos acessíveis em local fixo.

4 - O conteúdo do aviso indicado no n.º 3 do artigo 21.º deverá ser adoptado até 10 dias úteis após a publicação do presente regulamento.

5 - A solução prevista na alínea d) do n.º 4 do artigo 21.º deve ser implementada até ao dia 31 de Dezembro de 2005.



REGULAMENTO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO

Regulamento n.º 46/2005, publicado a 14 de Junho^{1 2}

Num mercado plenamente concorrencial, a informação sobre as características e qualidade dos serviços assume uma especial importância para que, de forma livre e esclarecida, os utilizadores finais possam escolher a empresa prestadora e o serviço mais adequado à satisfação das suas necessidades.

Por isso, a Lei das Comunicações Electrónicas estabelece às empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a obrigação de publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

É objectivo da lei assegurar a efectiva informação dos utilizadores finais sobre as características e qualidade das ofertas disponibilizadas pelas várias empresas habilitadas à prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Por isso se estabelece que as informações devem ser comparáveis, actualizadas, claras e completas.

Para assegurar a clareza, actualidade e comparabilidade das informações cabe à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) definir os parâmetros de qualidade de serviços a medir o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações.

A definição dos parâmetros de qualidade para os serviços de comunicações electrónicas e a fixação do respectivo conteúdo constitui uma tarefa complexa, considerando, nomeadamente, as diferentes características de cada serviço e a dinâmica do sector marcado por um constante desenvolvimento técnico e conseqüente aparecimento de novas ofertas.

Assim, optou-se, numa primeira fase, por fixar, apenas, os parâmetros de qualidade a disponibilizar pelas empresas que oferecem o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e o serviço telefónico em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte.

A importância dos referidos serviços justificam que desde já se proceda à fixação de parâmetros de qualidade, até porque neste domínio já foi desenvolvido um vasto trabalho de estudo e harmonização, nomeadamente ao nível do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações - ETSI.

Numa fase posterior, ponderadas as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela ANACOM, será equacionada a oportunidade e a necessidade de estabelecer parâmetros para apurar os níveis de qualidade de outros serviços de comunicações electrónicas a integrar no presente regulamento.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, do n.º 2 do artigo 40.º e do n.º 1 do artigo 125.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o conselho de administração, ouvidos os interessados no âmbito do procedimento geral de consulta a que alude o artigo 8.º da Lei n.º

¹ Não dispensa a consulta da publicação oficial do diploma em Diário da República.

² Regulamento n.º 46/2005, publicado no Diário da República, n.º 112, II Série, de 14 de Junho de 2005.

5/2004, de 10 de Fevereiro, bem como o artigo 11.º dos referidos Estatutos da ANACOM, aprovou o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

1 - O presente regulamento estabelece os parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação, fixa também o seu conteúdo e formato, bem como o modo de publicação de informações relativas à qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo da futura fixação de parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas.

2 - Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento todas as empresas que oferecem os serviços referidos no número anterior a utilizadores finais, doravante designadas por empresas.

3 - O disposto no presente regulamento não afasta nem prejudica a observância dos parâmetros e níveis de qualidade de serviço especificamente fixados nos termos da lei, nomeadamente:

- a) Ao prestador do serviço universal;
- b) Às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas em função dos direitos de utilização que lhes sejam conferidos pela ANACOM;
- c) À concessionária do serviço público de telecomunicações;
- d) Às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, nos termos do título IV da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 2.º

Parâmetros de qualidade de serviço

1 - Os parâmetros de qualidade de serviço a medir são os que em cada momento estejam definidos em anexo ao presente regulamento.

2 - Na medição dos parâmetros referidos no n.º 1 deverão ser apenas incluídos os níveis *standards* de qualidade de serviço para cada um dos parâmetros. Ou seja, são excluídas da medição dos parâmetros as situações em que um prestador ofereça, para uma mesma oferta/tecnologia, níveis de qualidade de serviço superior mediante o pagamento de um preço adicional.

3 - A adopção de parâmetros de qualidade de serviço adicionais distintos dos que estão previstos em anexo ao presente regulamento não isenta as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público da utilização dos parâmetros fixados pela ANACOM.

4 - Na falta de disposição específica, o período de referência para medição da qualidade de serviço corresponde a cada trimestre do ano civil.

5 - Os parâmetros de qualidade de serviço podem ser alterados ou aditados pela ANACOM nos termos da legislação aplicável e de acordo com as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela Autoridade.

Artigo 3.º

Obrigações das empresas prestadoras

1 - Constituem obrigações das empresas abrangidas pelo presente regulamento:

- a) Garantir na implementação dos procedimentos e sistemas de informação destinados ao tratamento dos indicadores definidos no âmbito do presente regulamento os mecanismos adequados e facilitadores da sua auditoria pela ANACOM, ou entidade por si contratada, nomeadamente os constantes do artigo 4.º;
- b) Disponibilizar aos utilizadores e à ANACOM informações sobre a qualidade dos serviços que prestam, nos termos da lei e do presente regulamento.

2 - Quando adoptem parâmetros de qualidade de serviço adicionais aos que estão fixados em anexo ao presente regulamento, que pretendam divulgar publicamente, as empresas devem, num prazo máximo de 30 dias após o início da respectiva medição, informar a ANACOM, explicitando também os métodos e sistemas utilizados para a sua medição.

Artigo 4.º

Sistemas de informação e procedimentos utilizados para medição dos parâmetros de qualidade de serviço

1 - Decorridos seis meses sobre o prazo para o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, estabelecido no n.º 1 do artigo 8.º, as empresas devem dispor de um manual que integre as seguintes peças documentais:

- a) Documentação integral dos processos de trabalho inerentes ao tratamento dos indicadores;
- b) Documentação técnica relevante sobre os sistemas de informação inerentes ao tratamento de indicadores detalhando as estruturas de dados utilizadas, sendo aquelas devidamente comentadas em termos de utilização funcional;
- c) Manual algorítmico de cálculo de indicadores com menção clara às fontes de informação e concordante com a documentação técnica referida na alínea anterior.

2 - As empresas devem assegurar a permanente actualização do manual referido no número anterior e, quando lhes for solicitado, disponibilizar à ANACOM, em suporte documental e electrónico, as várias versões do manual que foram aplicadas.

3 - Sempre que existirem alterações nos procedimentos seguidos pelas empresas ou que tal lhes for determinado pela ANACOM, devem as mesmas, num prazo máximo de 30 dias, promover as necessárias adaptações ao manual referido no n.º 1.

Artigo 5.º

Situações imprevisíveis e casos de força maior

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, as empresas devem:

- 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 na alínea a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

Artigo 6.º

Informações à ANACOM

1 - As empresas devem remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre para cada um dos diferentes parâmetros fixados no anexo ao presente regulamento, salvo nos casos em que no referido anexo se estabeleça um outro prazo específico.

2 - A informação a remeter à ANACOM nos termos do número anterior deve reportar-se a trimestres completos, excepto quando o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos no presente regulamento, não coincida com o início de um trimestre do ano civil, caso em que a informação a remeter à ANACOM deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada.

3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, as empresas devem remeter à ANACOM as informações disponibilizadas aos utilizadores finais nos termos e prazos previstos nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 7.º

4 - A ANACOM pode, nos termos previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 109.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, proceder à publicação de relatórios comparativos da qualidade dos serviços com base na informação recolhida nos termos dos números anteriores.

Artigo 7.º

Disponibilização de informações aos utilizadores finais

1 - As empresas estão obrigadas a disponibilizar aos utilizadores finais, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

2 - Para o efeito do disposto no número anterior, as empresas devem, anualmente:

- a) Anunciar até ao último dia útil do mês de Janeiro a informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto, no âmbito da medição de cada um dos parâmetros definidos no anexo ao presente regulamento;

b) Anunciar até ao último dia útil do mês de Janeiro a informação sobre os níveis de desempenho que se propõem oferecer, ao longo do ano, no âmbito dos parâmetros referidos na alínea anterior;

c) Actualizar a informação disponibilizada aos utilizadores finais nos termos referidos na alínea anterior, sempre que, no decurso de um determinado ano, decidam alterar os níveis de desempenho que se propuseram oferecer ao longo do mesmo ano.

3 - Nos casos em que o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos no presente regulamento, não coincida com o início do ano civil, a informação a disponibilizar nos termos do n.º 1 deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada e como tal ser anunciada.

4 - A informação sobre a qualidade referida no n.º 2 deve ser anunciada e facultada aos utilizadores, em suporte escrito, em todos os pontos de venda do serviço.

5 - A informação referida no número anterior deve também ser divulgada na página da Internet das empresas, quando esta exista, em anúncio bem visível e facilmente identificável.

Artigo 8.º

Disposições finais

1 - A medição da qualidade de serviço nos termos e para os efeitos previstos no presente regulamento e suas alterações deve, se outra não for a regra especificamente fixada, ser iniciada num prazo máximo de cinco meses sobre a data da sua publicação.

2 - Nos casos em que a prestação do serviço se inicie em data posterior à da publicação do presente regulamento ou suas alterações, o prazo de cinco meses previsto no número anterior deve ser contado desde a data em que é iniciada a prestação dos serviços.

3 - O primeiro envio de informação à ANACOM sobre os parâmetros estabelecidos pelo presente regulamento deverá ter lugar até ao último dia útil do mês seguinte ao final do trimestre em que a respectiva medição teve início.

4 - A primeira disponibilização aos utilizadores finais da informação prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º deverá coincidir com o prazo referido no número anterior.

5 - Até à publicação de regras especificamente aplicáveis ao serviço universal a entidade responsável pela sua prestação, apesar de adstrita aos parâmetros de qualidade estabelecidos no presente regulamento, bem como às obrigações de informação que no mesmo são previstas, e ainda às regras fixadas no anexo à Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, nos termos do artigo 92.º, n.º 1, do mesmo diploma, fica também obrigada a manter o envio à ANACOM da informação relativa à qualidade do serviço prestado definida ao abrigo do anterior contrato de concessão (Decreto-Lei n.º 40/95, de 15 de Fevereiro).

ANEXO

Parâmetros de qualidade de serviço (PQS) para acesso à rede telefónica pública em local fixo e serviço telefónico acessível ao público em local fixo.

Os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no presente anexo e identificados no quadro seguinte baseiam-se no ETSI Guide EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004):

Parâmetros	Apresentação de resultados	Tipo de acesso	Âmbito de aplicação
PQS1 — prazo de fornecimento de uma ligação inicial.	a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas. b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.	Acesso directo	
PQS2 — taxa de avarias por linha de acesso.	a) Número de avarias participadas por acesso.	Acesso directo	Incluídas todas as participações de avarias referentes a chamadas com origem na rede fixa. Excluídas as participações de avarias referentes, nomeadamente, a:
PQS3 — Tempo de reparação de avarias.	a) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas. b) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas. c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes.	Acesso directo	Facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T); Chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; Chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas.
PQS4 — tempos de resposta para os serviços de telefonista.	a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista. b) Percentagem de chamadas atendidas em vinte segundos.	Acesso directo e indirecto	Os parâmetros referem-se à totalidade das chamadas recebidas nos serviços de telefonista desde que referentes a solicitações no âmbito dos serviços em questão (incluem-se as solicitações com destino a números móveis).

Os parâmetros atrás identificados não se aplicam a:

Facilidades de serviço [entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T⁽¹⁾];

Chamadas para serviços de audiotexto;

Chamadas de acesso à Internet e chamadas para serviços de redes privadas de voz;

- Chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas, com excepção do parâmetro adiante designado de PQS4, em cuja medição são incluídas todas as chamadas recebidas, desde que referentes a solicitações no âmbito dos serviços em questão.

PQS1 – Prazo de fornecimento da ligação inicial

1 - Definição:

- 1.1 - O PQS1 destina-se a medir o tempo, em dias de calendário, que decorre desde o momento em que é efectuado, pelo cliente, um pedido válido de fornecimento pela empresa prestadora de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo até à efectiva disponibilização, pela mesma empresa, do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte.

- 1.2 - Para cálculo do presente parâmetro considera-se como pedido válido de ligação qualquer solicitação dirigida à empresa prestadora e por esta aceite para:

- Uma nova ligação ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo prestado pela empresa (primeira ligação de um determinado cliente ou nova ligação por alteração da respectiva morada); ou

- Uma ligação adicional de um cliente da empresa (na mesma morada ou em morada distinta); ou

- Migração da linha analógica de um cliente da empresa para RDIS.

- 1.3 - Os casos de instalação de uma nova ligação para acesso ao STF em simultâneo com a disponibilização da tecnologia ADSL não deverão ser excluídos da medição do presente parâmetro.

- 1.4 - Por ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo entende-se a instalação e a efectiva disponibilização ao cliente, para seu uso, de ligação entre a central de comutação local ou concentrador e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente ou, em alternativa, à rede de cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

- 1.5 - A medição deste parâmetro apenas se verificará relativamente a pedidos de ligação que abranjam simultaneamente a ligação à rede e a activação do serviço.

- 1.6 - No caso em que um pedido de instalação envolva mais de uma ligação para acesso a rede telefónica pública em local fixo, a instalação de cada uma das ligações deverá ser contabilizada separadamente para o cálculo do parâmetro.

- 1.7 - Não são considerados para medição do PQS1:

- As instalações temporárias, considerando-se como tal aquelas em que a duração de ligação ao serviço será, no máximo, de um mês;

- Os casos em que a empresa prestadora recorre a infra-estruturas de terceiros (lacete local, circuitos alugados) para o fornecimento da ligação ao serviço.

2 - Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

- a) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondem aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas;
- b) A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.

3 - Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea a) do número anterior:

3.1 - Para cálculo dos valores previstos na alínea a) do n.º 2 deve ser seguida a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

3.2 - Para cálculo dos valores previstos na alínea a) do n.º 2 não devem ser considerados os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo, devendo, no entanto, a empresa prestadora fornecer juntamente com o presente parâmetro informação relativa ao rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo cliente, de data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas.

3.3 - Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se que existe data objectivo quando a data de instalação marcada tenha sido solicitada pelo cliente e seja posterior à data que decorre da aplicação do valor divulgado para o presente parâmetro de qualidade no âmbito da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do presente regulamento.

3.4 - O prazo de fornecimento deve ser considerado:

Desde a data da recepção do pedido pela empresa prestadora; ou

Desde a data de alterações/adendas a acordos já celebrados.

3.5 - Não devem ser contabilizados para o cálculo do parâmetro:

O tempo imputável ao cliente que decorre desde o momento em que a empresa prestadora é informada ou toma conhecimento de que as instalações do cliente não oferecem condições para o fornecimento da ligação até ao momento em que a referida situação é desbloqueada;

As demoras associadas à instalação da rede de cliente ou do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, quando esta instalação não for da responsabilidade da empresa prestadora.

3.6 - Os períodos entre tempos imputáveis ao cliente, quando existentes, são considerados como da responsabilidade da empresa prestadora e, como tal, devem ser acumulados para efeitos de cálculo do parâmetro.

3.7 - O presente parâmetro refere-se à totalidade dos pedidos de ligação satisfeitos no período de referência e deve ser desagregado, quando aplicável, pelos diferentes tipos de acesso:

Analógico;

RDIS básicos;

RDIS primários;

Outros.

4 - Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea b) do número anterior:

4.1 - Entende-se por data acordada com o cliente:

Qualquer data solicitada por este e aceite pela empresa prestadora;

Qualquer data marcada pela empresa prestadora e não recusada pelo cliente.

4.2 - No caso de adiamento de uma primeira data acordada com o cliente e marcação de nova data por motivo imputável à empresa prestadora, deve ser considerada para efeito de cálculo do parâmetro a primeira das datas.

4.3 - Os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo são considerados para efeito de cálculo do presente parâmetro.

PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso

1 - Definição:

1.1 - O PQS2 destina-se a medir o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis⁽²⁾ para cálculo do parâmetro.

1.2 - Entende-se por avaria válida participada:

a) A avaria cuja existência for confirmada após ensaio;

b) A avaria que no momento do ensaio tenha desaparecido mas em relação à qual o prestador tenha meios de apurar que efectivamente ocorreu.

1.3 - Para medição do PQS2 não são contabilizadas as participações de avarias referentes ao estado físico dos postos públicos para acesso ao serviço telefónico em local fixo, mas devem considerar-se as participações de avarias relativas a comunicações efectuadas a partir de postos públicos em que a interrupção ou degradação do serviço seja atribuível à rede da empresa prestadora do serviço telefónico em local fixo.

1.4 - Entende-se por serviços da empresa prestadora os serviços destinados à participação de avarias por parte dos clientes.

1.5 - Por cada participação válida referente a um acesso básico ou primário contabiliza-se apenas uma avaria, independentemente do número de canais activados que se encontrem afectados pela avaria.

1.6 - Até à reparação de uma avaria pela empresa prestadora, as participações referentes ao mesmo acesso são contabilizadas como uma única participação.

1.7 - As avarias comuns que afectam vários clientes devem ser contabilizadas pelo número de participações de clientes associadas a cada uma dessas avarias.

1.8 - São de incluir, para o cálculo do parâmetro, tantas avarias quantos os acessos, mesmo que participadas por um mesmo cliente.

1.9 - São de excluir as avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, bem como nos equipamentos do lado do cliente.

2 - Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher o número total de avarias participadas durante o período de referência, considerando-se, para o efeito, apenas os valores relativos aos acessos directos.

2.1 - Para efeitos do número anterior deve considerar-se o parque médio de acessos existente no mesmo período, o qual inclui todo o tipo de acessos⁽³⁾ disponibilizados pela empresa prestadora, designadamente analógicos (incluindo postos públicos para acesso ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo) e digitais, independentemente dos meios (detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infra-estrutura envolvidos (exemplos: cabo, meios ópticos, meios radioeléctricos).

PQS3 – Tempo de reparação de avarias

1 - Definição:

1.1 - O PQS3 destina-se a medir o tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede da empresa prestadora (ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro) é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço.

1.2 - Entende-se por serviços da empresa prestadora os serviços destinados à participação de avarias dos clientes.

1.3 - Para efeitos de cálculo do presente parâmetro considera-se que ocorre o restabelecimento completo do serviço quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, quando esteja solucionado o problema participado pelo cliente/utilizador (correspondendo, este, ao momento da comunicação ao cliente da resolução da avaria e esta comunicação não seja contestada por parte do cliente num prazo máximo de cinco dias úteis).

1.4 - No caso de uma mesma avaria ser participada mais de uma vez, pelo mesmo cliente/utilizador ou não, para a contabilização do parâmetro deve ser considerado o momento em que a empresa prestadora toma pela primeira vez conhecimento da avaria através de participação de um cliente/utilizador.

1.5 - As avarias válidas participadas consideradas na alínea *b*) do n.º 1.2 do PQS2 não são consideradas no cálculo do presente parâmetro.

1.6 - Quando a reparação de avarias for agendada, por conveniência do cliente, para uma data/hora posterior à inicialmente estabelecida pela empresa prestadora, o tempo decorrido entre as duas datas/horas não é contabilizado.

1.7 - Para o cálculo do presente parâmetro incluem-se as avarias resolvidas no período de referência, independentemente da data de participação.

1.8 - Não se incluem para cálculo do PQS3:

As situações em que, após o aviso prévio de deslocação, seja constatada a impossibilidade de restabelecer o serviço por razões imputáveis ao cliente;

As situações em que a empresa prestadora fornece um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.

2 - Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher os valores relativos a:

a) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (acesso directo);

b) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (acesso directo);

c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (acesso directo).

2.1 - Para cálculo dos valores previstos nas alíneas a) e b) do n.º 2 deve ser seguida a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

2.2 - Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

2.3 - Consideram-se avarias na rede de acesso local as que são imputáveis à ligação entre o primeiro ponto de concentração da rede da empresa prestadora e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente ou, em alternativa, na rede de cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

2.4 - Entende-se por outras avarias aquelas que se conclua não serem imputáveis à rede de acesso local.

2.5 - A empresa prestadora deverá, no âmbito do parâmetro indicado no n.º 2, alínea c), remeter à ANACOM informação actualizada sobre o prazo de reparação de avarias por si estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência (acesso directo) e como tal divulgado no âmbito da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do presente regulamento.

2.6 - Com a informação indicada no n.º 2, alíneas a), b) e c), a empresa prestadora deve enviar à ANACOM informação actualizada sobre os números de acesso aos serviços disponibilizados para participação de avarias.

PQS4 – Tempo de resposta para os serviços de telefonista

1 - Definição:

1.1 - O PQS4 destina-se a medir o tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que o chamador é atendido pelo operador humano, ao qual irá solicitar o serviço efectivamente pretendido.

1.2 - Consideram-se serviços de telefonista aqueles com códigos de acesso específicos utilizados para o estabelecimento de comunicações com intervenção de assistente, a cobrar ou não no destino, e para o apoio a dificuldades na obtenção de chamadas.

1.3 - Caso as empresas prestadoras não ofereçam serviços de telefonista tal como definidos no número anterior e não procedam, conseqüentemente, à medição do PQS4, deverão indicar tal facto à ANACOM.

1.4 - No cálculo do PQS4 deve incluir-se o tempo despendido a ultrapassar os sistemas equivalentes de resposta activados por voz ou por outro meio, até ao momento em que o chamador irá efectivamente solicitar o serviço pretendido.

1.5 - Para o cálculo do PQS4 não se consideram:

Os serviços prestados na totalidade por sistemas automáticos de resposta;

Os serviços de emergência;

O tempo despendido pelos interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo de conversação entre o chamador e o operador humano.

2 - Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista (acesso directo e indirecto);

b) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (acesso directo e indirecto).

2.1 - Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

2.2 - No caso de a empresa prestadora fornecer acesso directo e indirecto, deve apresentar o parâmetro desagregado pelos dois tipos de acesso.

2.3 - No caso de existir uma terceira entidade subcontratada para a prestação dos serviços de telefonista, a empresa prestadora do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, apesar de ser responsável pela apresentação dos parâmetros, poderá subcontratar com essa entidade o cálculo do parâmetro.

⁽¹⁾ Recomendação I. 250 da União Internacional de Telecomunicações, "Definition of supplementary services".

⁽²⁾ Deverão ser exceptuadas as comunicações referidas nas notas que se seguem ao quadro síntese do presente anexo.

⁽³⁾ Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais, no caso dos acessos básicos e primários).

PROCEDIMENTOS DE COBRANÇA E ENTREGA AOS MUNICÍPIOS DA TAXA MUNICIPAL DE DIREITOS DE PASSAGEM

Regulamento n.º 38/2004, publicado a 29 de Setembro^{1 2}

A Lei das Comunicações Electrónicas - Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - veio estabelecer que os direitos e os encargos relativos à implantação, à passagem e ao atravessamento de sistemas, equipamentos e demais recursos das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, dos domínios públicos e privados municipais podem dar origem ao estabelecimento de uma taxa municipal de direitos de passagem (TMDP).

Nos termos da mesma lei, a TMDP é determinada com base na aplicação de um percentual sobre cada factura emitida pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, para todos os clientes finais do correspondente município. E esse percentual é aprovado anualmente por cada município até ao fim do mês de Dezembro do ano anterior a que se destina a sua vigência, não podendo ultrapassar 0,25%.

De acordo com o princípio da transparência tarifária, nos municípios em que seja cobrada a TMDP, as empresas estão obrigadas a incluir nas facturas dos clientes finais, e de forma expressa, o valor da taxa a pagar, conforme estipula o n.º 3 do artigo 106.º da Lei n.º 5/2004.

Nos termos da lei, compete à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) publicar um regulamento em que se definam os procedimentos de cobrança e entrega mensais aos municípios das receitas provenientes da TMDP a adoptar pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público em local fixo.

É, pois, esse conjunto de regras relativo aos procedimentos de cobrança e entrega que agora se publica.

Nos termos e em cumprimento do disposto nos artigos 11.º dos estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o projecto de regulamento foi submetido aos respectivos procedimentos de consulta, regulamentar e geral, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem.

Conforme fixa o n.º 5 do artigo 11.º dos estatutos da ANACOM, relativo ao procedimento regulamentar, o relatório preambular dos regulamentos fundamenta as decisões tomadas, com necessária referência às críticas ou sugestões que tenham sido feitas ao projecto.

E nos termos dos procedimentos adoptados pela ANACOM, em 12 de Fevereiro de 2004, esta Autoridade, no âmbito do procedimento geral de consulta, analisa todas as respostas e disponibiliza um documento final contendo uma referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflecta o seu entendimento sobre as mesmas [alínea d) do n.º 3].

O relatório final, com este duplo objecto, encontra-se publicado no *site* da ANACOM.

Assim:

¹ Não dispensa a consulta da publicação oficial do diploma em Diário da República.

² Regulamento n.º 38/2004, publicado no Diário da República, n.º 230, II Série, de 29 de Setembro de 2004.

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos estatutos do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e no n.º 3 do artigo 123.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o conselho de administração do ICP – ANACOM aprovou o seguinte regulamento:

Artigo 1.º

Objecto

O presente regulamento estabelece os procedimentos de cobrança e entrega mensais aos municípios da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP), criada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 2.º

Definições

Para os efeitos do presente regulamento, aplicam-se as definições constantes da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 3.º

Facturas aos clientes finais

1 - A percentagem relativa à TMDP, aprovada anualmente nos termos da lei pelos municípios nos quais seja cobrada a referida taxa, é aplicada sobre o valor de cada factura emitida, sem IVA, pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, para todos os clientes finais do correspondente município, entendidos como os clientes que não oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público e têm instalações nesse município.

2 - Para os efeitos do número anterior, não devem ser considerados os valores de serviços que embora constem das facturas não constituam, nos termos da lei, serviços de comunicações electrónicas, tais como venda ou aluguer de equipamentos, consultoria, assistência técnica, configuração de equipamentos terminais, construção de *sites* ou páginas *web*, inscrição em listas telefónicas ou serviços de áudio-texto.

3 - O serviço de postos públicos e os cartões virtuais de chamadas não estão sujeitos a TMDP.

4 - Os serviços grossistas, entendidos como os serviços de comunicações electrónicas fornecidos a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, para efeitos das suas ofertas aos clientes finais não estão abrangidos pelo presente regulamento.

Artigo 4.º

Sistema de informação das empresas

1 - A base de dados de facturação das empresas sujeitas a TMDP deve permitir, através de sistema de informação adequado, produzir a informação necessária, por município, de modo a

possibilitar o apuramento do valor de base de incidência, das respectivas percentagens e do cálculo do montante das taxas de forma transparente e auditável.

2 - Para os efeitos do número anterior, deve ser considerada a morada do local de instalação do cliente final, nos termos do n.º 1 do artigo 3.º, e não a morada de facturação ou a morada de cobrança, no caso dos clientes de factura única (grandes clientes) ou de cobrança centralizada.

3 - Nos casos em que não seja possível atribuir um montante de facturação aos diversos locais de instalação dos clientes finais, nomeadamente no caso dos circuitos alugados, pode ser considerada a morada de facturação ou de cobrança.

4 - O disposto no n.º 2 não dispensa a inclusão na factura, de forma expressa, do valor da taxa a pagar, conforme dispõe o n.º 3 do artigo 106.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

5 - Por forma a assegurar a aplicação do disposto nos números anteriores, os municípios devem disponibilizar às empresas sujeitas a TMDP uma tabela de conversão entre números de código postal e áreas do respectivo município, bem como garantir a sua permanente actualização.

Artigo 5.º

Entrega aos municípios

1 - As empresas sujeitas a TMDP devem efectuar, com base no apuramento dos valores cobrados e até ao final do mês seguinte ao da cobrança, o pagamento da TMDP aos municípios através de cheque ou de transferência bancária.

2 - Os municípios, após receberem o pagamento mencionado no número anterior, devem emitir o respectivo recibo de quitação e enviá-lo às empresas.

3 - As regularizações financeiras favoráveis ou desfavoráveis aos municípios decorrentes de acertos e que, de uma forma geral, dêem lugar à emissão de notas de débito e notas de crédito podem ser adicionadas ou deduzidas, conforme o caso, na entrega prevista nos termos do n.º 1 no mês seguinte ao do apuramento de tais situações.

Artigo 6.º

Auditorias

1 - As empresas sujeitas a TMDP devem anualmente promover auditorias, realizadas por entidades independentes e previamente aceites pela ANACOM, que comprovem a conformidade dos procedimentos adoptados face à Lei n.º 5/2004 e ao presente regulamento e que assegurem a validação das informações.

2 - Os resultados das auditorias devem ser disponibilizados pelas empresas aos municípios que o solicitem e à ANACOM.

3 - Todas as empresas sujeitas a TMDP devem comunicar à ANACOM a data a partir da qual se verifica tal sujeição e por referência aos municípios abrangidos.

Artigo 7.º

Normas transitórias

1 - Para os efeitos da aplicação do presente regulamento e sem prejuízo das relações entre os municípios e as empresas em matéria de aplicação do regime jurídico da edificação e da urbanização, as empresas de comunicações electrónicas devem fornecer aos municípios informação adequada, quanto à implantação, à passagem e ao atravessamento de sistemas, equipamentos e demais recursos em domínios públicos ou privados municipais, de modo a constituir o suporte de informação necessário, no momento da aplicação inicial da TMDP.

2 - A consideração da morada do local de instalação do cliente final, nos termos do n.º 2 do artigo 4.º, deve ser implementada obrigatoriamente até ao final de 2005.

