Republicação do capítulo 4 da Decisão sobre as “Condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o serviço universal no âmbito do processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal de comunicações eletrónicas”

ÍNDICE

4. Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas 3

4.1. Anexo 1 – Especificações de serviço 3

4.1.1. Listas e serviços informativos 3

4.1.2. Informação a recolher junto dos prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público 3

4.1.3. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa 5

4.1.4. Informação a disponibilizar no serviço completo de informação de listas 6

4.1.5. Publicidade nas prestações do serviço universal 7

4.1.6. Acessibilidade dos preços a praticar 8

4.1.7. Ofertas para deficientes 8

4.2. Anexo 2 – Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho 9

4.2.1. Tempos de resposta para os serviços informativos 9

4.2.2. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores 11

4.3. Anexo 3 – Informações a remeter ao ICP-ANACOM 12

4.3.1. Oferta do serviço de listas 12

4.3.2. Clientes com Deficiência 12

4.3.3. Parâmetros de Qualidade de Serviço 12

4.3.4. Prazos 13

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

4.1. Anexo 1 – Especificações de serviço

4.1.1. Listas e serviços informativos

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

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

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

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

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

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

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

Para efeitos de integração da informação relativa aos clientes na lista telefónica completa e igualmente para efeitos da informação a prestar no âmbito do serviço completo de informação de listas, o cocontratante deve recolher, anualmente, junto de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público em atividade em Portugal, a seguinte informação, relativa aos utilizadores que tenham autorizado a sua

disponibilização nos termos da legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas:

a) Nome do cliente;

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

c) Números telefónicos;

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

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

f) Nome para figuração na lista;

g) Data relativa à alteração de dados;

h) Identificação do prestador.

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

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

Para efeitos da atualização da informação a disponibilizar no âmbito da prestação do serviço completo de informação de listas, o cocontratante deve disponibilizar as atualizações remetidas pelos diversos prestadores, no prazo de 5 dias úteis após a sua receção.

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

4.1.3. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa

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

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

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

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

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

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

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

b) Números de contacto para os serviços de aconselhamento e apoio de utilidade pública, abrangendo, designadamente, os números de contacto para a Associação de Apoio à Vitima, a Comissão para a Igualdade e para o Direito das Mulheres, as Linhas Cidadão / Idoso / Deficiente / Vida / Criança / Sida / Cancro,

independentemente do prestador de serviços de comunicações eletrónicas em que se suportam, bem como os respetivos custos das comunicações;

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

d) Listagem dos indicativos nacionais e internacionais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.5. Publicidade nas prestações do serviço universal

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

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

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

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

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

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

Nos casos em que o cocontratante proceda à edição da lista telefónica completa contratada no âmbito da prestação do SU juntamente com diretórios de natureza publicitária, deve assegurar que os dois diretórios estão claramente identificados e demarcados, quer pela diferente cor do papel que lhes serve de suporte, quer pela existência de separadores que indiquem de forma clara onde tem início e onde termina cada edição.

4.1.6. Acessibilidade dos preços a praticar

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

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

4.1.6.1. Lista Telefónica Completa

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

4.1.6.2. Serviço Completo de Informação de Listas

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

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

O ponto de partida para os preços a praticar pelo cocontratante deve ser o preço praticado pelo prestador do serviço universal designado à data do envio do Convite à apresentação de propostas, no tarifário do serviço de informação de listas.

4.1.7. Ofertas para deficientes

Atendendo ao disposto no n.º 1 do artigo 91.º da LCE, o cocontratante deve disponibilizar ofertas específicas por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência,

de modo equivalente aos restantes utilizadores finais, ao serviço de lista telefónica completa e ao serviço de informação de listas.

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

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

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

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

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

O parâmetro deve ser medido a nível nacional.

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

4.2.1. Tempos de resposta para os serviços informativos

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

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, os "tempos de resposta para os serviços informativos" correspondem à medição do tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao

momento em que a chamada é atendida pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta, ativado por voz ou por outro meio, para a prestação da informação efetivamente pretendida pelo consumidor.

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

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

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

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

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

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

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS são os seguintes:

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

4.2.2. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores

O cocontratante deve anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição do parâmetro acima definido, no prazo máximo de 1 mês após o termo inicial de vigência do contrato, salvo no período de prorrogação do contrato, no qual o cocontratante deve anunciar a informação no prazo máximo de 1 mês após o final do período de 6 meses do contrato.

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

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

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

4.3.1. Oferta do serviço de listas

Para efeitos do cumprimento das disposições relativas à inserção de publicidade e informações de carácter utilitário na lista telefónica completa, o cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data de fecho da edição a que respeitam, entendida esta como a data a partir da qual já não podem ser realizadas quaisquer alterações ao conteúdo da lista, os projetos de páginas com a informação relativa às informações de carácter utilitário referidas no ponto 4.1.3.

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

4.3.2. Clientes com Deficiência

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM até ao último dia útil do mês de janeiro, ou até ao primeiro dia útil após o termo do prazo referido no ponto 4.3.4., se este terminar após o fim do mês de janeiro, informação relativa às funcionalidades gratuitas disponibilizadas aos clientes com deficiência no âmbito dos serviços contratados.

4.3.3. Parâmetros de Qualidade de Serviço

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais do parâmetro fixado. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes aos períodos de referência para efeitos de verificação do cumprimento do PQS.

O cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro, ou até ao primeiro dia útil após o termo do prazo referido no ponto 4.3.4., se este terminar após o fim do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 4.2.2, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

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

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

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

4.3.4. Prazos

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

O disposto no número anterior não é aplicável no caso de o cocontratante ser o anterior prestador do serviço universal, o qual fica obrigado a dar cumprimento imediato às obrigações de disponibilização de informação previstas nos pontos anteriores.