



MINISTÉRIO DA ECONOMIA

CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE LIGAÇÃO A  
UMA REDE DE COMUNICAÇÕES PÚBLICA EM LOCAL FIXO E DE  
SERVIÇOS TELEFÓNICOS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO

Entre:

1.º O Estado Português, representado neste ato por Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, no uso das competências que lhe foram delegadas nos termos do disposto no Despacho n.º 15624-A/2013, de Sua Excelência o Ministro da Economia, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 231, de 28 de novembro, doravante designado por “Estado” ou “Contratante Público”;

e

2.º A ZON TV Cabo Portugal, S.A., sociedade anónima com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 503039063, com o capital social de €25.477.270,00, representada neste ato por Miguel Nuno Santos Almeida e Ana Paula Garrido Marques, na qualidade de administradores, e com poderes para o ato, doravante designada por “ZON” ou “Cocontratante”.

Considerando que:

(a) Por Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2012, de 6 de agosto, o Estado tomou a decisão de, através de três concursos limitados por prévia qualificação, seleccionar o prestador ou prestadores do serviço universal de comunicações electrónicas, constituído, nos termos do artigo 87.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

de janciro e pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho (Lei das Comunicações Eletrónicas) pela ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através dessa ligação, pela oferta adequada de postos públicos e pela disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas;

- (b) Os três concursos limitados por prévia qualificação foram lançados, tendo as respetivas peças sido aprovadas através da Portaria n.º 318/2012, de 12 de outubro;
- (c) Por meio da Resolução do Conselho de Ministros n.º 66-A/2013, de 18 de outubro, o Estado determinou a adjudicação, no âmbito do concurso limitado por prévia qualificação para a seleção da empresa ou empresas a designar para a prestação do serviço universal de de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público, à ZON, para o Lote 3 (Zona Sul e Ilhas) identificado no Anexo 1 do respetivo programa do procedimento;
- (d) A ZON prestou caução mediante garantia bancária, no montante de €246.058,84 (duzentos e quarenta e seis mil cinquenta e oito euros e oitenta e quatro centimos) para garantia da celebração do contrato, bem como do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações assumidas com a contratação;
- (e) A repartição dos encargos inerentes ao presente contrato foi autorizada de acordo com o disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2012, de 6 de agosto, sendo tais encargos suportados nos termos do disposto no artigo 97.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procedeu à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas;
- (f) Em 19.12.2013, a ZON requereu autorização para a modificação do projeto técnico apresentado com a respetiva proposta, tendo apresentado, para o efeito, um novo projeto técnico. Foi emitido parecer sobre o requerimento pelo ICP-ANACOM e, nesse seguimento, foi proposta pelo Contratante Público à ZON, e por esta aceite, a antecipação,



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

por razões de interesse público, da data limite para o início da prestação do serviço objeto do contrato para o dia 1 de junho de 2014 – ao invés de poder iniciar-se, conforme previsto no caderno de encargos, “no prazo de seis meses contados da data de assinatura do contrato”. Nestes termos, a modificação requerida pela ZON foi aceite, passando este último projeto técnico a ser o projeto relevante para efeitos do contrato.

- (g) A minuta do presente contrato foi aprovada por Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, no uso das competências que lhe foram delegadas de acordo com o disposto no Despacho n.º 15624-A/2013, de Sua Excelência o Ministro da Economia, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 231, de 28 de novembro, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 98.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro;

É mutuamente acordado e livremente aceite o presente contrato para a prestação do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público, que se rege pelas cláusulas seguintes:

### Capítulo I

#### Disposições gerais

##### Cláusula 1.ª

##### Definições

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

- a) Caderno de Encargos: o caderno de encargos que integra o procedimento de concurso limitado por prévia qualificação para a seleção da empresa ou empresas a designar para a prestação do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público, aprovado pela Portaria n.º 318/2012, de 12 de outubro;
- b) CCP: o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro;



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

- c) Concurso: o concurso limitado por prévia qualificação para a seleção da empresa ou empresas a designar para a prestação do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público, cujas peças foram aprovadas pela Portaria n.º 318/2012, de 12 de outubro;
- d) LCE: a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e subsequentemente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da autoridade reguladora nacional neste domínio (Lei das Comunicações Eletrónicas);
- e) Lei do Fundo de Compensação: a Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas em conformidade com o previsto na LCE, destinado ao financiamento dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal;
- f) Partes: o Contraente Público e a ZON, e "Parte" cada um deles.

### Cláusula 2.ª

#### Anexos

Fazem parte integrante do presente contrato os seguintes anexos:

Anexo 1: Área Geográfica de Disponibilização do Serviço;

Anexo 2: Especificações de Serviço;

Anexo 3: Parâmetros de Qualidade de Serviço e Objetivos de Desempenho;

Anexo 4: Informação a remeter ao ICP-ANACOM;

Anexo 5: Projeto Técnico apresentado pela ZON em 19.12.2013.

### Cláusula 3.ª

#### Epígrafes e Remissões

1. As epígrafes utilizadas no presente contrato e nos seus anexos foram incluídas por razões de mera conveniência, não fazendo parte da regulamentação aplicável às relações



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

contratuais deles emergentes, nem constituindo suporte para a interpretação ou integração do presente contrato ou daqueles documentos.

2. As remissões, ao longo do presente contrato, para cláusulas ou alíneas são referentes aos números ou alíneas do clausulado do mesmo contrato, salvo se do contexto resultar sentido diferente.

### Cláusula 4.<sup>a</sup>

#### Disposições por que se rege o contrato

1. O contrato é composto pelo presente clausulado e os seus anexos.
2. O presente contrato integra ainda os seguintes elementos:
  - a) Suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos;
  - b) Esclarecimentos e retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - c) Caderno de Encargos;
  - d) Proposta adjudicada da ZON para o Lote 3 do Concurso, sem prejuízo do disposto no n.º 6;
  - e) Esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pela ZON.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Ocorrendo divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos e aceites de acordo com o disposto nos artigos 99.º a 101.º do CCP.
5. Em tudo o que não se encontrar previsto no contrato e nos elementos que o integram são aplicáveis as disposições da LCE, da Lei do Fundo de Compensação e do CCP.
6. Para efeitos do presente contrato, o projeto técnico que integra a proposta corresponde ao que foi apresentado pela ZON em 19.12.2013.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Capítulo II

#### Do contrato

#### Cláusula 5.<sup>a</sup>

##### Objeto

1. O presente contrato tem por objeto a satisfação ao público em geral de todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação, a um preço e qualidade de serviço definidos, permitindo o estabelecimento e a receção de comunicações vocais, comunicações fac-símile e comunicações de dados com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à Internet, incluindo o acesso aos serviços de emergência, bem como a disponibilização de ofertas específicas que garantam o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos referidos serviços, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais.
2. As prestações do serviço universal referidas no número anterior são disponibilizadas na área geográfica indicada no Anexo 1 do presente contrato, correspondente à área abrangida na proposta adjudicada.
3. Na disponibilização das prestações que são objeto do presente contrato, a ZON deve observar as especificações de serviço, os parâmetros de qualidade de serviço, os objetivos de desempenho e as obrigações de informação a remeter ao ICP-ANACOM previstos nos Anexos 2 a 4 do presente contrato.
4. O disposto no número anterior não prejudica que o ICP-ANACOM, para acompanhamento do mercado, fins estatísticos e ou verificação do cumprimento do disposto no contrato, possa solicitar à ZON outras informações.
5. Na prestação do serviço universal a ZON deve, em conformidade com o previsto no artigo 93.º da LCE, assegurar a acessibilidade de preços, incluindo a disponibilização de opções ou pacotes tarifários destinados a consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais, nos termos definidos no Anexo 2 do presente contrato.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

6. As disposições do presente contrato não prejudicam as competências conferidas pela LCE ao ICP-ANACOM, nomeadamente em matéria de preços, qualidade de serviço e medidas específicas para utilizadores com deficiência, nem o carácter vinculativo das determinações que, no exercício daquelas competências, sejam proferidas por aquela Autoridade.

### Cláusula 6.<sup>a</sup>

#### Prazo do contrato e início da prestação dos serviços

1. A entrada em vigor do presente contrato encontra-se sujeita a visto pelo Tribunal de Contas ou, em alternativa, confirmação escrita, clara e inequívoca, emitida pelo Tribunal de Contas, declarando não ser necessária a obtenção do visto.
2. O contrato entra em vigor no primeiro dia útil seguinte à data em que o Contraente Público comunique por escrito à ZON a obtenção de visto pelo Tribunal de Contas ou a confirmação escrita, clara e inequívoca, emitida pelo Tribunal de Contas, declarando não ser necessária a obtenção do visto e tem um prazo de duração de 5 anos contados da data de início da prestação dos serviços que constitui o seu objeto.
3. A prestação dos serviços objeto do contrato deve ser iniciada até 1.06.2014, ficando a ZON obrigada a um dever de colaboração com o anterior prestador do serviço universal, no sentido de assegurar a continuidade da prestação de serviços.
4. Para efeitos do disposto nos n.ºs 2 e 3, a ZON deve informar o Contraente Público e o ICP-ANACOM da data de início da prestação dos serviços, com a antecedência mínima de 15 dias úteis.

### Cláusula 7.<sup>a</sup>

#### Deveres gerais das Partes

1. As Partes obrigam-se reciprocamente a cooperar e a prestar diligentemente toda a assistência e auxílio que lhes sejam razoavelmente exigidos, com vista ao bom desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato.
2. Compete à ZON requerer, custear, obter e manter em vigor todas as licenças e autorizações necessárias ao integral cumprimento das atividades integradas ou de algum



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

modo relacionadas com o objeto do contrato, observando todos os requisitos que a tal sejam necessários.

3. A ZON deve informar, de imediato, o Contraente Público e o ICP-ANACOM no caso de qualquer das licenças a que se refere o número anterior lhe ser retirada, caducar, ser revogada ou por qualquer motivo deixar de operar os seus efeitos, indicando, desde logo, que medidas tomou ou irá tomar para repor tais licenças em vigor.
4. Ao longo de todo o período de vigência do contrato, a ZON obriga-se a:
  - a) Prestar os serviços contratados de acordo com as especificações de serviço e objetivos de desempenho indicados nos Anexos 2 e 3, assegurando a sua interoperabilidade, continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade;
  - b) Dar imediato conhecimento ao Contraente Público e ao ICP-ANACOM de qualquer evento que possa condicionar o desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato e ou prejudicar, impedir ou tornar mais oneroso o cumprimento pontual e atempado de qualquer das obrigações por si assumidas;
  - c) Garantir e fazer respeitar o sigilo das comunicações efetuadas através dos serviços prestados, bem como a inviolabilidade das infraestruturas que os suportam;
  - d) Observar o Plano Nacional de Numeração nos termos fixados pelo ICP-ANACOM;
  - e) Fornecer informações ou elaborar relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato, incluindo nomeadamente aspetos relacionados com a evolução tecnológica da rede de suporte, desde que solicitados por escrito pelo ICP-ANACOM;
  - f) Dar imediato conhecimento ao Contraente Público e ao ICP-ANACOM das medidas tomadas para resolução de condicionalismos que prejudiquem o normal cumprimento das obrigações de serviço universal;
  - g) Informar o Contraente Público e o ICP-ANACOM sobre quaisquer alterações que venham a ser introduzidas no respetivo pacto social;
  - h) Garantir, de forma apta e adequada, o funcionamento dos serviços objeto do presente contrato em situações de crise, emergência ou guerra, incluindo o acesso ininterrupto aos serviços de emergência;



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

- i) Garantir a prestação dos serviços contratados em todo o território que integra a zona ou zonas geográficas nas quais a prestação do serviço universal é realizada, não devendo demonstrar preferência ou exercer discriminação relativamente a qualquer pessoa, singular ou coletiva, que os requeira;
- j) Comunicar ao ICP-ANACOM a cedência da totalidade ou parte substancial dos ativos de rede de acesso com uma antecedência mínima de 90 dias relativamente à data prevista para a sua realização, nos termos do disposto nos n.ºs 6 a 8 do artigo 99.º da LCE.

### Cláusula 8.ª

#### Caução a prestar no âmbito do contrato

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, incluindo as relativas ao pagamento das sanções contratuais, a ZON presta uma caução de 5 por cento do valor do financiamento constante da proposta adjudicada, calculado nos termos do número 25.4. do programa do Concurso, no montante de €246.058,84 (duzentos e quarenta e seis mil cinquenta e oito euros e oitenta e quatro cêntimos).
2. A caução vigora por todo o período de duração do contrato e será liberada no seu termo, verificado o pontual e exato cumprimento das obrigações de serviço universal contratadas, sem que haja lugar à aplicação de qualquer sanção contratual, nos termos do n.º 3 do artigo 295.º do CCP.
3. Se a ZON não cumprir as suas obrigações legais ou contratuais, o Contraente Público pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial ou arbitral, nos termos do artigo 296.º do CCP.
4. A execução parcial ou total da caução prestada pela ZON implica a renovação do respetivo valor no prazo de 15 dias após a notificação do Contraente Público para o efeito, nos termos previstos no artigo 296.º do CCP.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Cláusula 9.<sup>a</sup>

#### Regime do risco

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

### Cláusula 10.<sup>a</sup>

#### Responsabilidade pela culpa e pelo risco

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

### Cláusula 11.<sup>a</sup>

#### Responsabilidade por prejuízos causados por entidades contratadas

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

## Capítulo III

### Financiamento do Serviço Universal

### Cláusula 12.<sup>a</sup>

#### Valor do Financiamento dos Custos Líquidos do Serviço Universal

1. Pela prestação do serviço universal objeto do presente contrato a ZON tem direito a receber o montante máximo de €4.921.176,74 (quatro milhões novecentos e vinte e um mil cento e setenta e seis euros e setenta e quatro cêntimos) correspondente ao valor do financiamento dos custos líquidos do serviço universal indicado na proposta adjudicada,



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

para todo o período de vigência do contrato, o qual resulta da soma dos seguintes valores indicados na proposta:

- a) Na Componente 1: €2.550.000,01 (dois milhões quinhentos e cinquenta mil euros e um cêntimo);
  - b) Na Componente 2: €2.371.176,73 (dois milhões trezentos e setenta e um mil, cento e setenta e seis euros e setenta e três cêntimos).
2. Para efeitos do disposto no presente contrato, a Componente 1 corresponde à ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e à prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público, com exclusão da Oferta dirigida aos Reformados e Pensionistas identificada no n.º 7 do Anexo 2 do presente contrato, e a Componente 2 corresponde à Oferta dirigida aos Reformados e Pensionistas constante do n.º 7 do Anexo 2 do presente contrato.

### Cláusula 13.ª

#### Financiamento pela prestação do Serviço Universal

1. O financiamento do serviço universal obedece ao disposto nos artigos 95.º e 97.º da LCE, na Lei do Fundo de Compensação e no presente contrato, correspondendo o valor dos custos líquidos do serviço universal pelos quais a ZON deverá ser compensada, nos termos previstos na alínea b) do n.º 1 do citado artigo 95.º da LCE, ao que resulta da presente cláusula.
2. A compensação dos custos líquidos do serviço universal é efetuada no prazo de 15 meses após o termo do ano civil a que se reportam os custos líquidos, sendo apurada nos termos do n.º 3.
3. Até ao termo do prazo referido no número anterior, a ZON tem direito a receber, a título de compensação pelos custos líquidos da prestação do serviço universal:

$$\frac{1}{5} \times \frac{D}{M}$$

- a) Na Componente 1:  $\frac{1}{5} \times \frac{D}{M}$  do valor do financiamento global associado à prestação desta componente, indicado como tal na proposta adjudicada, em que “D” corresponde ao número de dias de prestação do serviço no ano civil a que se reportam os custos líquidos e “M” corresponde ao número total de dias daquele ano civil;



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

- b) Na Componente 2: o valor que resultar da aplicação da fórmula seguinte:  $Vu \times Ms$ , em que " $Vu$ " corresponde ao valor unitário de financiamento por mensalidade indicado na proposta adjudicada, equivalente a €1,518000006402 e " $Ms$ " corresponde ao número de mensalidades efetivamente objeto de desconto em cada ano civil a que se reportam os custos a compensar, observado o limite máximo de 312.408 (trezentos e doze mil quatrocentos e oito) mensalidades, multiplicado pelo fator  $D/M$ , em que " $D$ " corresponde ao número de dias de prestação do serviço no ano civil em causa e " $M$ " corresponde ao número total de dias desse ano civil.
4. Para determinação do valor a que se refere a alínea b) do n.º 3, o Contraente Público pode, diretamente ou através do ICP-ANACOM, proceder à realização de auditorias para avaliar a exatidão da informação prestada pela ZON nos termos do ponto 2 do Anexo 4 do presente contrato, nomeadamente o número de mensalidades efetivamente objeto do desconto atribuído no âmbito da Oferta dirigida aos Reformados e Pensionistas constante do n.º 7 do Anexo 2 do presente contrato.
5. Às auditorias a que se refere o número anterior é aplicável o disposto na cláusula 18.ª.
6. O limite definido na segunda parte da alínea b) do n.º 3, não desonera a ZON do cumprimento integral, e para todos os pedidos de ligação à rede, do disposto no n.º 7 do Anexo 2 do presente contrato.
7. O valor da compensação a que se refere a alínea b) do n.º 3 não é cumulável com a obtenção, pela ZON, no âmbito da utilização de ofertas grossistas, de quaisquer descontos relacionados com serviços destinados a reformados e pensionistas.
8. A compensação a receber pela ZON não prejudica a obrigação que eventualmente sobre si recaia de contribuir para o fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas, nos termos definidos na Lei do Fundo de Compensação ou das normas que, em cada momento, regulem o financiamento dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas, em conformidade com o disposto no artigo 97.º da LCE.

### Capítulo IV

#### Modificações do contrato

#### Cláusula 14.ª

#### Cessão da posição contratual pelo cocontratante



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

1. A cessão da posição contratual por parte da ZON está sujeita ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP e 99.º da LCE e depende da prévia autorização do Contraente Público, precedida de parecer do ICP-ANACOM, não podendo em caso algum colocar em causa a manutenção das obrigações de serviço universal.
2. Para efeitos da autorização do Contraente Público, a ZON deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com todos os documentos referidos nos números 31.1. e 31.2. do programa do Concurso, bem como demonstração de que a cessionária preenche os requisitos de capacidade técnica e de capacidade financeira exigidos nesse documento.
3. O Contraente Público deve pronunciar-se sobre a proposta da ZON no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se a autorização do Contraente Público tacitamente concedida se não for recusada dentro desse prazo.

### Cláusula 15.ª

#### Fusão e cisão da ZON

1. A fusão e a cisão da ZON obedecem ao disposto no artigo 99.º da LCE e ficam sujeitas a prévia autorização do Contraente Público, a qual se considerará tacitamente concedida se não for recusada no prazo de 30 dias a contar da data do respetivo pedido, não podendo em caso algum tais operações colocar em causa a manutenção das obrigações de serviço universal.
2. À fusão e cisão da ZON é aplicável o disposto no n.º 2 da cláusula anterior, apenas podendo ser autorizada caso o Contraente Público considere demonstrado que a sociedade que em resultado da operação fica responsável pela prestação do serviço universal preenche os requisitos de capacidade técnica e de capacidade financeira exigidos no programa do Concurso.
3. A autorização a que se refere o n.º 1 da presente cláusula deve ser precedida de parecer do ICP-ANACOM.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Cláusula 16.ª

#### Subcontratação

1. A ZON não pode, sem autorização do Contraente Público, recorrer à subcontratação de terceiras entidades para a prestação dos serviços que são objeto do contrato, a qual fica sujeita ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.
2. A autorização para a subcontratação de terceiras entidades deve ser precedida de parecer do ICP-ANACOM, devendo considerar-se tacitamente concedida no prazo de 30 dias a contar do respetivo pedido caso não seja expressamente recusada.
3. No caso de celebração de contratos com terceiros, a ZON mantém os direitos e continua sujeita às obrigações decorrentes do contrato ou da legislação aplicável, responsabilizando-se perante o Contraente Público pelo cabal cumprimento do mesmo.
4. Não são oponíveis ao Contraente Público quaisquer pretensões, exceções ou meios de defesa que resultem das relações contratuais estabelecidas pela ZON com terceiras entidades.

### Cláusula 17.ª

#### Modificação do contrato

1. O contrato pode ser modificado nos termos previstos nos artigos 311.º e seguintes do CCP.
2. Quando haja lugar à renegociação do contrato, esta deve ser iniciada no prazo máximo de 45 dias após a data da verificação do evento que lhe dá origem.
3. A renegociação do contrato inicia-se com comunicação, realizada através de carta registada com aviso de receção, na qual são indicados os motivos em que se fundamenta o início do processo negocial e os objetivos que com o mesmo se pretendem alcançar.
4. Quando decorridos 6 meses sobre a data do início do processo de renegociação do contrato sem que seja alcançado acordo, pode qualquer das Partes submeter a questão ao tribunal arbitral previsto na cláusula 26.ª.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Capítulo V

#### Fiscalização do cumprimento do contrato

#### Cláusula 18.<sup>a</sup>

##### Fiscalização pelo Contraente Público

1. Assiste ao Contraente Público, diretamente ou através do ICP-ANACOM, o poder de fiscalizar o cumprimento, pela ZON, das obrigações emergentes do contrato, podendo designadamente ordenar a realização de auditorias, vistorias e ensaios que permitam avaliar os termos e condições em que é assegurado o cumprimento das obrigações de serviço universal.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a ZON deve prestar ao Contraente Público ou ao ICP-ANACOM toda a colaboração que lhe seja determinada, obrigando-se a facultar ao mesmo, ou a quem este indicar, livre acesso a todas as infraestruturas, equipamentos e instalações, bem como a todos os livros, registos e documentos relativos às atividades integradas no objeto do contrato, e prestará todos os esclarecimentos e informações que lhe forem solicitados.
3. As determinações do Contraente Público ou do ICP-ANACOM que vierem a ser expressamente emitidas ao abrigo dos poderes de fiscalização são imediatamente aplicáveis e vinculam a ZON, sem prejuízo do recurso ao tribunal arbitral nos termos e com os fundamentos previstos nas cláusulas 25.º e 26.º.
4. Se a ZON não cumprir de forma exata e pontual as obrigações decorrentes do contrato por facto que lhe seja imputável, deve o Contraente Público notificá-la para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação, observando-se o disposto no artigo 325.º do CCP.
5. Quando a ZON não tenha respeitado as determinações emitidas pelo Contraente Público ou pelo ICP-ANACOM no âmbito dos poderes de fiscalização e direção, dentro do prazo que lhe for fixado, assiste ao Contraente Público a faculdade de proceder à correção da situação, diretamente ou através de terceiros, correndo os correspondentes custos por conta da ZON.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Capítulo VI

#### Incumprimento do contrato

#### Cláusula 19.<sup>a</sup>

##### Sanções contratuais

1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato nos termos do artigo 333.º do CCP e do disposto na legislação aplicável em matéria de responsabilidade contraordenacional, o Contraente Público pode, com observância do disposto nos artigos 325.º e 329.º do CCP, aplicar sanções pecuniárias em caso de incumprimento pela ZON das suas obrigações, incluindo as resultantes de determinações do Contraente Público ou do ICP-ANACOM emitidas nos termos da lei ou do contrato.
2. O montante das sanções pecuniárias varia em função da gravidade do incumprimento.
3. Se a ZON não proceder ao pagamento voluntário das sanções pecuniárias que lhe forem aplicadas no prazo de 20 dias, o Contraente Público pode utilizar a caução para pagamento das mesmas.
4. A aplicação de sanções pecuniárias é precedida da audiência da ZON, nos termos do artigo 100.º do Código do Procedimento Administrativo.
5. As sanções pecuniárias referidas nos números anteriores são aplicadas por decisão do Contraente Público sob proposta do ICP-ANACOM, produzindo os seus efeitos após comunicação à ZON, independentemente de qualquer outra formalidade.
6. Na determinação da gravidade do incumprimento devem ser tidos em conta, nomeadamente, a duração da infração, o facto de esta ser, ou não, reiterada, o grau de culpa da ZON e as consequências do incumprimento.
7. O montante da sanção pecuniária aplicada nos termos da presente cláusula reverte integralmente para o Estado, consituindo receita do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas, nos termos definidos na Lei do Fundo de Compensação.
8. O pagamento das sanções pecuniárias aplicadas nos termos da presente cláusula não isenta a ZON da responsabilidade civil por perdas e danos.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Cláusula 20.<sup>a</sup>

#### Força maior

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

## Capítulo VII

### Extinção do contrato

#### Cláusula 21.<sup>a</sup>

#### Causas de extinção do contrato

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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

### Cláusula 22.<sup>a</sup>

#### Caducidade

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

### Cláusula 23.<sup>a</sup>

#### Revogação por acordo

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

### Cláusula 24.<sup>a</sup>

#### Resolução pelo Contraente Público

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

prestação dos serviços em causa, ficando a ZON obrigada a um dever de colaboração com o prestador do serviço universal que venha a ser designado, no sentido de assegurar a continuidade da prestação dos serviços.

7. Na situação prevista no número anterior, a ZON será compensada nos termos previstos na cláusula 13.<sup>a</sup>, na proporção do período de tempo decorrido desde a notificação da resolução.

### Capítulo VIII

#### Resolução de diferendos

##### Cláusula 25.<sup>a</sup>

#### Resolução de conflitos

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

##### Cláusula 26.<sup>a</sup>

#### Tribunal Arbitral

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

nomeação no requerimento de constituição do tribunal arbitral que dirija à outra parte através de carta registada com aviso de receção, devendo esta, no prazo de 15 dias úteis a contar da receção daquele requerimento, designar o árbitro da sua nomeação e deduzir a sua defesa.

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

### Capítulo IX

#### Disposições finais

#### Cláusula 27.ª

#### Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas por escrito outras regras quanto às notificações e comunicações entre as Partes do contrato, estas devem ser efetuadas por carta registada



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

com aviso de receção e dirigidas para o representante de cada uma das Partes nos seguintes endereços:

a) Estado:

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

b) ZON

Ao Conselho de Administração  
Att: Presidente do Conselho de Administração  
Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa

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

### Cláusula 28.ª

#### Contagem dos prazos

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

### Cláusula 29.ª

#### Legislação aplicável

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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

Pelo Estado Português

O Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações

Sérgio Silva Monteiro

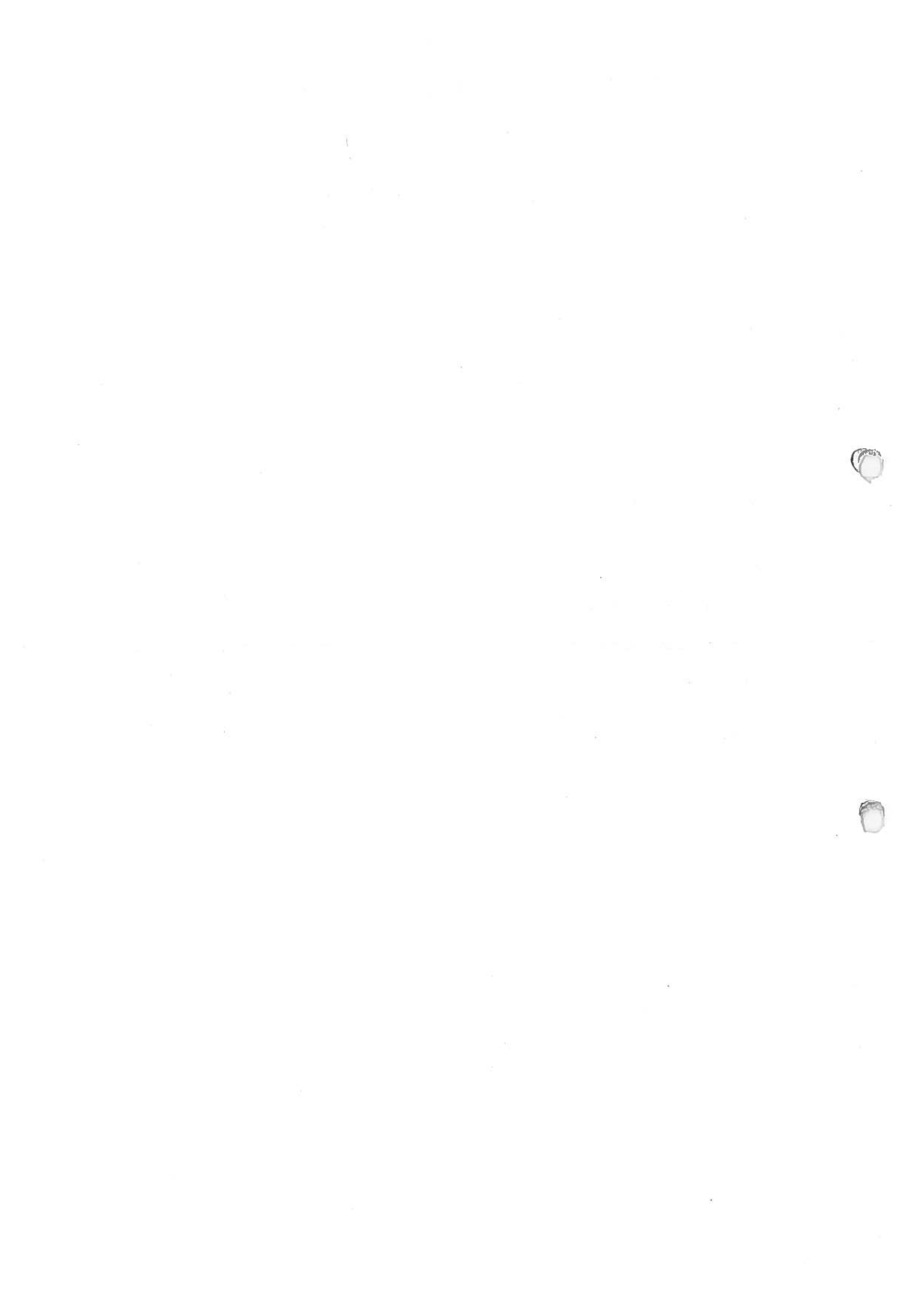
Pela ZON

Miguel Nuno Santos Almeida

Administrador

Ana Paula Garrido Marques

Administradora





MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Anexo 1

Área Geográfica de Disponibilização do Serviço

Zonas	Distritos
Zona 3 – Sul e Ilhas	Madeira
	Açores
	Portalegre
	Évora
	Setúbal
	Faro
	Beja





## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Anexo 2

#### Especificações de Serviço

##### 1. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de serviços telefónicos através daquela ligação

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

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

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

- a) A ligação e utilização de equipamentos terminais adequados;
- b) O estabelecimento e a receção de chamadas telefónicas locais, de chamadas telefónicas nacionais, concretamente chamadas envolvendo números geográficos e não geográficos, em conformidade com o estabelecido no Plano Nacional de Numeração, e de chamadas telefónicas internacionais;
- c) O estabelecimento e a receção de comunicações fac-símile;
- d) O estabelecimento de comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à Internet;
- e) O acesso, através do número nacional de socorro definido no Plano Nacional de Numeração ou de quaisquer outros números especificados pelo ICP-ANACOM, aos vários sistemas de emergência, nos termos fixados na legislação aplicável;
- f) O acesso a um serviço completo de informações de listas prestado nos termos definidos na alínea c) do n.º 1 do artigo 89.º da LCE.

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

pagamento inicial aquando da disponibilização dos equipamentos e/ou uma componente periódica, por exemplo mensal, a título de aluguer do equipamento em causa.

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

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

### 2. Acessibilidade dos preços a praticar

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

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

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

#### a) Preço da instalação, mensalidade e chamadas para a rede do Cocontratante

O Cocontratante obriga-se, relativamente ao “Tarifário do Serviço Universal”, ao cumprimento de um *price cap* anual não superior a IPC<sup>1</sup>-2,75 por cento, aplicável em conjunto

<sup>1</sup> IPC – Inflação esperada para cada ano que for oficialmente prevista pelo Governo e, como tal, inscrita no relatório do Orçamento do Estado de cada ano, ou em Orçamento retificativo. No caso de em tal documento estar inscrito um intervalo, é considerada a média dos valores, máximo e mínimo, desse intervalo. Caso se



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

às componentes instalação, mensalidade e preço das comunicações para a mesma rede. A verificação do cumprimento de tal regra é efetuada numa base anual, com exceção do primeiro e segundo anos do contrato, para os quais deve ser garantido que a variação de preços acumulada é no mínimo equivalente à aplicação do *price cap* correspondente a dois anos.

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

O ponto de partida para os preços a praticar pelo Cocontratante deve ser o preço praticado pelo prestador do serviço universal à data da publicação dos instrumentos que enformam o concurso, no Tarifário do Serviço Universal que corresponde à "Opção 1"<sup>2</sup>, cujos valores concretos constam da tabela fornecida pelo Júri do concurso em resposta a esclarecimentos solicitados na primeira fase do concurso.

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

### b) Preço das chamadas terminadas noutras redes

O preço das chamadas originadas no Cocontratante e terminadas noutras redes fixas deve ser ajustado de forma a repercutir a evolução da diferença entre a terminação própria e a terminação de chamadas nas redes de outros prestadores de serviço telefónico fixo, sempre que ocorrerem alterações aos preços da terminação.

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

---

verifiquem dificuldades técnicas na obtenção desse valor, nomeadamente em sede de interpretação, cabe ao ICP-ANACOM a correspondente clarificação.

<sup>2</sup> Opção que inclui no preço da assinatura períodos gratuitos à noite e fim-de-semana.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

O ponto de partida para os preços a praticar pelo Cocontratante deve ser o preço praticado pelo prestador do serviço universal à data da publicação dos instrumentos que enformam o concurso (a PT Comunicações, S.A.) no Tarifário do Serviço Universal, cujos valores concretos constam da tabela fornecida pelo Júri do concurso em resposta a esclarecimentos solicitados na primeira fase do concurso.

### 3. Prestações gratuitas

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

- a) Acesso ao número nacional de socorro e a quaisquer outros números de emergência especificados no Plano Nacional de Numeração;
- b) Acesso aos serviços de reparação de avarias e de reclamações.

### 4. Funcionalidades do serviço

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

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

- a) Faturação detalhada;
- b) Barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos ou para tipos definidos de número e de SMS ou de MMS de tarifa majorada ou outros serviços ou aplicações de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, mediante pedido do assinante, sem prejuízo do disposto no artigo 45.º da LCE;
- c) Sistemas de pré-pagamento do acesso à rede de comunicações pública e da utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público;
- d) Pagamento escalonado do preço de ligação à rede de comunicações pública;
- e) Medidas aplicáveis às situações de não pagamento de faturas telefónicas nos termos do artigo 52.º da LCE;



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

- f) Serviço de aconselhamento tarifário que permita aos assinantes obter informação sobre eventuais tarifas alternativas inferiores ou mais vantajosas;
- g) Controlo de custos dos serviços telefónicos, incluindo alertas gratuitos aos consumidores que apresentem padrões de consumo anormais, que reflitam um aumento significativo dos valores de consumo médios habituais.

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

- a) Preço inicial de ligação à rede de comunicações pública num local fixo e da prestação do serviço telefónico através daquela rede, quando aplicável;
- b) Preço da assinatura, quando aplicável;
- c) Preço de utilização, identificando as diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada e o respetivo custo;
- d) Preço periódico de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- e) Preço de instalação de material e equipamento acessório requisitado posteriormente ao início da prestação do serviço;
- f) Débitos do assinante;
- g) Compensação decorrente do reembolso.

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

### 5. Acesso funcional à Internet

A ligação à rede de comunicações disponibilizada pelo Cocontratante deve permitir o acesso de banda estreita à Internet, que possibilite um débito de dados de 56 Kbps.

O Cocontratante deve disponibilizar o referido acesso à internet sem qualquer custo fixo adicional de acesso à rede para além do que cobra a título de mensalidade pela ligação à rede de comunicações.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### 6. Ofertas para deficientes

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

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

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

- a) Equipamento amplificador de microtelefone, que consiste num amplificador aplicável a qualquer equipamento terminal, de forma a aumentar o volume de som no auscultador, até 10 vezes para pessoas com deficiências auditivas;
- b) Avisador luminoso de chamadas, que consiste num dispositivo que ativa um sinal visual quando o equipamento terminal recebe uma chamada;
- c) Fatura simples em Braille;
- d) Linha com destino fixo, que permita o estabelecimento automático de chamadas para um determinado destino definido pelo cliente, sempre que ao ser premida a tecla de estabelecimento de chamadas ou levantado o auscultador, não seja marcado nenhum número no período de 10 segundos.

As ofertas acima referidas serão disponibilizadas a todos os utilizadores finais que sejam portadores da Certidão Multiuso emitida nos termos do Decreto-Lei n.º 174/97 de 19 de julho, que altera o Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, cartão de sócio efetivo da associação de deficientes em que está inscrito ou, ainda, declaração médica atestando tratar-se de pessoa em situação de risco com necessidades especiais devido à idade, ou à incapacidade física ou mental.

### 7. Oferta dirigida aos Reformados e Pensionistas



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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

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

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





## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Anexo 3

#### Parâmetros de Qualidade de Serviço e Objetivos de Desempenho

##### 1. Enquadramento

De seguida são estabelecidos os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis às prestações do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público, os quais o Cocontratante se encontra obrigado a cumprir, sem prejuízo do cumprimento do Regulamento n.º 46/2005, publicado em 14 de junho (Regulamento da Qualidade de Serviço)<sup>3</sup>.

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

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

##### 2. Parâmetros de Qualidade de Serviço

###### *Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)*

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

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

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

<sup>4</sup> Para efeitos do presente concurso entende-se por "ligação inicial" todas as situações em que ocorra simultaneamente a ligação e a ativação do serviço, bem como as situações em que apenas há lugar à ativação do serviço.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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

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

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

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

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

Adicionalmente, o prazo de fornecimento de uma ligação deve ser considerado desde a data da receção do pedido pelo Cocontratante ou desde a data de alterações ou adendas a acordos já celebrados ou desde a data acordada com o consumidor, quando existente. Na última situação, entende-se por data acordada com o consumidor qualquer data solicitada pelo consumidor e aceite pelo prestador de serviço universal ou qualquer data marcada pelo



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Cocontratante e não recusada pelo consumidor. Em caso de adiamento da data acordada com o consumidor e de consequente marcação de nova data por motivo imputável ao Cocontratante, deve ser considerada para efeitos da medição do PQS1 a primeira das datas.

Não devem ser contabilizados para a medição do PQS1: (i) o tempo imputável ao consumidor que decorre desde o momento em que o Cocontratante é informado ou toma conhecimento de que as instalações do consumidor não oferecem condições para o fornecimento da ligação até ao momento em que essa situação é desbloqueada; e (ii) as demoras na instalação do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do consumidor ou da rede deste, nos termos da legislação relativa a infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando essa instalação não for da responsabilidade do Cocontratante. Na primeira situação, os períodos de tempo entre tempos imputáveis ao consumidor, quando existentes, são considerados como sendo da responsabilidade do Cocontratante e, como tal, devem ser contabilizados para a medição do PQS1.

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

### *Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)*

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

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

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

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

reparação de uma avaria pelo Cocontratante, as participações referentes a um determinado acesso devem ser contabilizadas como uma única participação.

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

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS2: (i) avarias nos equipamentos do lado do consumidor; e (ii) avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do consumidor, nos termos da legislação relativa a infraestruturas de telecomunicações em edifícios em vigor (enquadram-se neste âmbito, quando aplicável, as avarias no cartão do cliente que não sejam imputáveis ao Cocontratante).

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

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

### *Tempo de reparação de avarias (PQS3)*

O "tempo de reparação de avarias" (PQS3) corresponde à medição do tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede do Cocontratante ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS3 é participada pelo consumidor aos serviços do Cocontratante até ao restabelecimento completo do serviço em causa. Para efeitos da medição do PQS3 entende-se por: (i) serviços do Cocontratante, os serviços destinados à participação de avarias por parte dos consumidores; (ii) restabelecimento completo do serviço, a retonna da situação inicial, existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, a resolução do problema participado pelo consumidor, que se entende corresponder à comunicação por parte do Cocontratante ao consumidor da resolução da avaria sem que a mesma seja contestada pelo consumidor num prazo máximo de 5 dias úteis. Do mesmo modo, entende-se que as avarias válidas participadas



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

consideradas devem corresponder às avarias válidas participadas definidas no âmbito do PQS2.

As avarias válidas participadas consideradas relevantes para a contabilização do PQS3, na parte que respeita ao acesso local, devem ser contabilizadas desde o primeiro dispositivo terminal do uso do cliente, desde que imputáveis ao prestador do SU, até ao ponto de interligação com a rede de transporte.

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

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

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

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

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### *Chamadas não concretizadas (PQS4)*

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

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

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

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

### *Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)*

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

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 95 por cento das chamadas mais rápidas.

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

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

### *Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)*

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

Para efeitos da medição do PQS6, considera-se que todas as faturas que tenham sido objeto de reclamação no período de referência devem ser tomadas em consideração, independentemente do resultado da análise e do período de contagem. As queixas sobre incorreções nas faturas não devem incluir pedidos de informação sobre as faturas.

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

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

Entende-se que, regra geral, cada fatura apenas deve ser contabilizada uma única vez no PQS6. As exceções a essa situação verificam-se no caso de reclamações sobre faturas já



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

anteriormente objeto de análise e de resposta pelo Cocontratante que se reportem a novos factos, que devem ser contabilizadas como novas reclamações.

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

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

### 3. Métodos de medição

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)	(a) Demoras no fornecimento das ligações que correspondam aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo. O tempo médio para identificação da data objectivo mínimo é um tempo médio real, sendo que para o ano N deve ser usado em cada trimestre o valor acumulado desse trimestre com os trimestres anteriores	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência



MINISTÉRIO DA ECONOMIA

	(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	
Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)	Número total de avarias participadas por acesso	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Tempo de reparação de avarias (PQS3)	(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local que correspondam aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (b) Tempos de reparação de outras avarias que correspondam aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objetivo para oferta aos seus clientes	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Chamadas não concretizadas (PQS4)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais (c) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais ou de infraestrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

	internacionais	longo do ano.
Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Tempo médio de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 95% das chamadas mais rápidas (d) Tempo médio de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais ou de infraestrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.
Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)	Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

#### 4. Objetivos de desempenho

##### *Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)*

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS1 devem ser os seguintes:

Indicador	Objetivo
-----------	----------



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

(a1) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 95% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo	21 dias
(a2) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 99% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo	43 dias
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo	85%

### *Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)*

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS2 devem ser os seguintes:

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

### *Tempo de reparação de avarias (PQS3)*

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS3 devem ser os seguintes:

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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

### *Queixas sobre incorreções nas facturas (PQS6)*

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS6 devem ser os seguintes:

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

### 5. Informações a prestar pelo Cocontratante aos consumidores

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

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

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



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### Anexo 4

#### Informações a remeter ao ICP-ANACOM

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

#### 1. Tarifário do Serviço Universal

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

- a) Número de acessos à rede de comunicações pública discriminados por tipo e tecnologia contratados por clientes do Tarifário do Serviço Universal, no final de cada mês, desagregado por zona geográfica onde o serviço foi contratado;
- b) Quantidade de minutos e quantidade de chamadas, desagregada por cada zona geográfica onde o serviço foi contratado e pelos seguintes tipos de tráfego e respetivas faixas horárias:
  - i. Tráfego originado e terminado no Cocontratante
    - Tráfego local por faixa horária
    - Tráfego nacional por faixa horária
  - ii. Tráfego originado no Cocontratante e terminado em Portugal noutros operadores
    - Tráfego local por faixa horária
    - Tráfego nacional por faixa horária
- c) Peso de cada uma das componentes do cabaz em termos de receitas no total das receitas do cabaz.



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

### 2. Tarifário Reformados e Pensionistas

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

- a) Número de acessos à rede de comunicações pública discriminados por tipo e tecnologia contratados por clientes do Tarifário Reformados e Pensionistas, no final de cada mês, desagregado por zona geográfica onde o serviço foi contratado;
- b) Número de mensalidades efetivamente objeto de aplicação do desconto definido no Tarifário Reformados e Pensionistas, no final de cada mês, desagregado por zona geográfica onde o serviço foi contratado;
- c) Quantidade de minutos e quantidade de chamadas, desagregada por cada zona geográfica onde o serviço foi contratado e pelos seguintes tipos de tráfego e respetivas faixas horárias:
  - i. Tráfego originado e terminado no Cocontratante
    - Tráfego local por faixa horária
    - Tráfego nacional por faixa horária
  - ii. Tráfego originado no Cocontratante e terminado em Portugal noutros operadores
    - Tráfego local por faixa horária
    - Tráfego nacional por faixa horária
- d) Peso de cada uma das componentes do cabaz em termos de receitas no total das receitas do cabaz.

### 3. Clientes com Deficiência

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

### 4. Parâmetros de Qualidade de Serviço



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA

O Cocontratante deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais dos parâmetros fixados no Anexo 3.

Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes a períodos de um ano – 12 meses, a contar do mês de início da prestação dos serviços do contrato.

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

O Cocontratante deve remeter anualmente ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos da secção 5 do Anexo 3, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

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

- a) Informar sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior registadas;
- b) Disponibilizar informação, detalhando quer os parâmetros reais quer os parâmetros expurgados das ocorrências referidas em a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

### 5. Prazos

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