

PÂRAMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJECTIVOS DE DESEMPENHO APLICÁVEIS AO SERVIÇO UNIVERSAL

I - Antecedentes

O serviço universal consiste, de acordo com o artigo 86º da Lei nº 5/2004¹, de 10 de Fevereiro, num conjunto mínimo de prestações, de qualidade especificada, disponível a um preço acessível para todos os consumidores, independentemente da localização geográfica destes. O conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal é, segundo o artigo 87º do mesmo diploma, constituído por: (a) ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; (b) disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas; e (c) oferta adequada de postos públicos.

Em particular, conforme definido no artigo 88º da Lei nº 5/2004, a ligação à rede telefónica pública num local fixo e o acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo englobados no conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal devem permitir que os utilizadores finais estabeleçam e recebam chamadas telefónicas locais, nacionais e internacionais, comunicações fac-símile e comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à *Internet*, tendo em conta as tecnologias prevalentes utilizadas pela maioria dos assinantes e a viabilidade tecnológica.

O prestador de serviço universal encontra-se obrigado nos termos do nº 1 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, a disponibilizar aos consumidores, bem como ao ICP-ANACOM, informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal. De acordo com a mesma disposição, tal obrigação deverá ser operacionalizada com base nos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no anexo do mesmo diploma: (i) “prazo de fornecimento da ligação inicial”; (ii) “taxa de avarias por linha de acesso”; (iii) “chamadas não concretizadas”; (iv) “tempo de estabelecimento de chamadas”; (v) “tempos de resposta para os serviços de telefonista”; (vi) “tempos de resposta para os serviços informativos”; (vii) “percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento”; e (viii) “queixas sobre incorrecções nas facturas”.

As definições e os métodos de medição a adoptar no âmbito desses parâmetros, igualmente estabelecidos no anexo da Lei nº 5/2004, devem seguir a versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1. Além disso, os parâmetros deverão permitir uma análise da qualidade de serviço do serviço universal a nível regional, isto é, não inferior ao nível 2 da Nomenclatura de Unidades

¹ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=95319>

Territoriais (NUTS) estabelecida pelo *Eurostat*. É ainda de realçar que o anexo da Lei nº 5/2004 prevê a possibilidade de o ICP-ANACOM não exigir a manutenção de informações sobre o desempenho na prestação do serviço universal associado aos parâmetros “chamadas não concretizadas” e “tempo de estabelecimento de chamadas” caso existam dados que comprovem que o desempenho no âmbito dos parâmetros em questão é satisfatório.

O ICP-ANACOM pode especificar, em particular, segundo o nº 2 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, parâmetros de qualidade de serviço suplementares para avaliar o desempenho do prestador de serviço universal na prestação de serviços aos utilizadores finais e consumidores com deficiência, nos casos em que tenham sido definidos parâmetros relevantes.

Esta Autoridade pode ainda, nos termos do nº 5 do mesmo artigo, definir objectivos de desempenho aplicáveis às obrigações de serviço universal, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º do mesmo diploma.

Releva-se que, paralelamente, o artigo 40º da Lei nº 5/2004 obriga as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a publicarem e a disponibilizarem aos consumidores informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam, devendo disponibilizar regularmente ao ICP-ANACOM informações actualizadas sobre a mesma matéria. Segundo o mesmo artigo, compete ao ICP-ANACOM, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º do mesmo diploma, definir os parâmetros de qualidade de serviço a medir pelas empresas em causa e o conteúdo dos mesmos, bem como o formato e o modo de publicação das informações. Para esse efeito, a disposição determina que o ICP-ANACOM pode seguir o anexo da Lei nº 5/2004, anteriormente referido.

Nesse contexto, por Deliberação de 04.05.2005², o ICP-ANACOM aprovou o regulamento de qualidade aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, bem como o relatório da respectiva consulta pública, lançada em 30.11.2004³. É ainda de realçar que os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos nesse regulamento se baseiam, regra geral, na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1.

Assim, tendo em conta os fundamentos apresentados na análise que faz parte integrante do processo, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM procedeu à audiência prévia das entidades interessadas, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, e submeteu ao procedimento geral de consulta, nos termos do artigo 8º da Lei nº 5/2004 e dos procedimentos de consulta aprovados pelo ICP-ANACOM em 12.02.2004, tendo sido fixado um prazo de trinta dias úteis em ambos os casos para que as entidades se pronunciassem, por escrito, sobre a Deliberação. No termo do procedimento, o Conselho de Administração adopta a Decisão relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho aplicáveis ao Serviço Universal.

II – Enquadramento

Ao abrigo do nº 1 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, o prestador de serviço universal encontra-se obrigado a disponibilizar aos consumidores, bem como ao ICP-ANACOM, informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal.

O artigo 40º da supramencionada Lei estabelece competir ao ICP-ANACOM, após um procedimento geral de consulta, definir os parâmetros de qualidade de serviço a medir pelas

² Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=150962>

³ Vide <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=134680>

empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, e o conteúdo dos mesmos, bem como o formato e o modo de publicação das informações.

O ICP-ANACOM pode, nos termos do nº 5 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, definir objectivos de desempenho aplicáveis às obrigações de serviço universal, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º do mesmo diploma.

Por Deliberação de 04.05.2005, o ICP-ANACOM aprovou o regulamento de qualidade aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo (“Regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo”), bem como o relatório da respectiva consulta pública, lançada em 30.11.2004.

É neste contexto que a presente Deliberação define os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao prestador de serviço universal e os correspondentes objectivos de desempenho.

Tanto as definições como os métodos de medição (os quais seguem a versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1) são conformes com o regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, com as adaptações necessárias resultantes de o serviço telefónico prestado num local fixo, no âmbito do serviço universal, abranger apenas acessos analógicos.

Releva-se ainda que os parâmetros de qualidade de serviço podem ser alterados, aditados ou complementados pelo ICP-ANACOM de acordo com as necessidades do mercado, o desenvolvimento a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir por esta Autoridade.

III - Decisão

Assim, ao abrigo do disposto nos nº 1, 4 e 5 do art. 92º da Lei nº 5/2004, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ouvidos os interessados, aprovou o seguinte:

Número 1

(Objecto e Âmbito)

1. A presente Deliberação estabelece os parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho aplicáveis ao serviço universal, os quais o prestador de serviço universal está obrigado a cumprir, sem prejuízo da aplicação das Bases de Concessão do Serviço Público de Telecomunicações constantes do anexo ao Decreto-lei nº 31/2003, de 17 de Fevereiro.
2. As definições e medições dos parâmetros de qualidade do serviço universal, bem como o cumprimento dos respectivos objectivos, pelo prestador do serviço universal não prejudicam a aplicação, a esse prestador, do regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo.

Número 2

(Definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço)

As definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço a medir são os constantes do Anexo 1 da presente Deliberação.

Número 3

(Métodos de medição)

1. Os métodos de medição da qualidade de serviço são os definidos no Anexo 2 da presente Deliberação.

2. Os parâmetros devem ser medidos a nível nacional e regional (com excepção do PQS4 e do PQS9 em relação aos quais a medição pode ser efectuada apenas a nível nacional) e neste último caso, desagregados ao nível 2 da Nomenclatura de Unidades Territoriais (NUTS) estabelecida pelo *Eurostat*.

3. O período de referência para medição da qualidade de serviço corresponde a cada mês do ano civil.

Número 4

(Objectivos de desempenho)

Os objectivos de desempenho constam do Anexo 3 da presente Deliberação.

Número 5

(Procedimentos de disponibilização de informação ao ICP-ANACOM)

O prestador do serviço universal deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais de cada um dos diferentes parâmetros fixados no Anexo 1 da presente Deliberação.

Número 6

(Procedimentos de disponibilização de informações aos consumidores)

1. O prestador do serviço universal está obrigado a disponibilizar aos consumidores, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica.

2. Para o efeito do disposto no número anterior, o prestador de serviço universal deve anualmente:

a) Anunciar até ao último dia útil do mês de Janeiro, a informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto, no âmbito da medição de cada um dos parâmetros definidos no Anexo 1 da presente Deliberação;

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

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

3. Nos casos em que o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos na presente decisão, não coincida com o início do ano civil, a informação a disponibilizar nos termos do nº1 deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada e como tal ser anunciada.

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

5. A informação referida no número anterior deve também ser divulgada na página da *Internet* do prestador de serviço universal em anúncio bem visível e facilmente identificável.

Número 7

(Situações imprevisíveis e casos de força maior)

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

Número 8

(Disposições finais)

1. O prestador de serviço universal tem de dar cumprimento às obrigações de informação previstas no número 5, no prazo máximo de seis meses a contar da publicação da presente Deliberação.
2. Sem prejuízo do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, o período de referência para efeitos de procedimentos sancionatórios é correspondente a um ano civil, sendo que eventuais penalizações por incumprimento dos objectivos de desempenho impostos pelo ICP-ANACOM, poderão ser aplicadas a partir de 2008, uma vez avaliados os resultados referentes a 2007.