MODELO DE DIVULGAÇÃO, POR PARTE DAS EMPRESAS AOS UTILIZADORES FINAIS, DA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO DEFINIDA NO REGULAMENTO Nº372/2009, DE 28 DE AGOSTO, QUE ALTERA O REGULAMENTO Nº46/2005, DE 14 DE JUNHO, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO Nº2457/2009, DE 6 DE OUTUBRO

Este documento define o modelo recomendado pelo ICP-ANACOM para a divulgação da informação sobre Qualidade de Serviço que, ao abrigo do Regulamento nº372/2009, de 28 de Agosto, que alterou o Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho, objecto de posterior republicação através da Declaração de rectificação nº2457/2009, de 6 de Outubro (doravante designado de Regulamento nº372/2009), deve ser disponibilizada, aos utilizadores finais, pelas empresas que prestam o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e o serviço telefónico acessível ao público em local fixo (STF).

A Lei das Comunicações Electrónicas (Lei nº5/04, de 10 de Fevereiro), estabelece às empresas a obrigação de publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

O presente modelo de divulgação inclui algumas regras complementares às estabelecidas no RQS com o objectivo de facilitar a efectiva comparabilidade e compreensão pelos utilizadores da informação facultada pelas diferentes empresas através:

- de uma maior harmonização ao nível do conteúdo e formato da informação, bem como da introdução de algumas notas explicativas no âmbito da mesma;
- da definição de regras que facilitem o processo de identificação e localização da informação sobre qualidade de serviço nas páginas de Internet das empresas.

Neste contexto, identifica-se em seguida um conjunto de procedimentos e tabelas a adoptar pelas empresas no âmbito da apresentação da referida informação aos utilizadores finais.

I. Informação a disponibilizar na página da Internet de cada empresa

Nos termos do nº6 do artigo 7º do Regulamento nº372/2009, a informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página da Internet das empresas que prestam o STF, quando esta exista, em anúncio bem visível e facilmente identificável.

No contexto da divulgação de informação de qualidade de serviço nas respectivas páginas da Internet recomenda-se que as empresas adoptem as seguintes regras:

I.1 O *site* da empresa deve identificar na respectiva *homepage* um *link* com o título "Qualidade do Serviço Telefónico Fixo"[1] que deverá dar acesso a uma página com o mesmo título. A empresa pode, em alternativa, optar por apresentar esse *link* dentro de cada uma das páginas principais em que disponibiliza a informação referente a cada oferta comercial do STF por si divulgada no *site*.

I.2 O *link* "Qualidade do Serviço Telefónico Fixo", deve dar acesso a uma página com o mesmo título, onde se visualize o seguinte texto introdutório:

"A informação de qualidade de serviço disponibilizada pela (nome da empresa) foi definida pelo ICP-ANACOM no Regulamento nº372/2009, publicado a 28 de Agosto (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509).
Nos termos do referido Regulamento todas as empresas que prestam o Serviço Telefónico Fixo devem divulgar aos utilizadores finais informação sobre o conjunto de parâmetros constante do respectivo Anexo. O objectivo da disponibilização desta informação é permitir aos utilizadores finais comparar a qualidade de serviço que as diferentes empresas praticam."

I.3 Ainda na mesma página e imediatamente a seguir ao texto introdutório devem ser visualizados os seguintes *links* (o utilizador final deverá poder aceder directamente a cada um dos *links* separadamente):

(i) Informação sobre os objectivos de desempenho definidos pela (nome da empresa) para oferta no ano (XXXX)[2]

(ii) Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela (nome da empresa) relativamente ao ano (XXXX-1)[3]

---

[1] Sempre que a empresa ofereça serviços em *bundling* deverá disponibilizar uma *footnote* relativa à qualidade do STF com a seguinte redacção: "Para aceder a informação sobre a qualidade do STF consulte aqui (ao clicar sobre a palavra aqui o utilizador deverá ser remetido para o *link* "Qualidade do Serviço Telefónico Fixo", identificado em I.1).
[2] O ano XXXX corresponde ao ano em curso.
[3] O ano XXXX-1 corresponde ao ano transacto.

I.4 Nenhuma das páginas acedidas através dos *links* referidos em I.2 e I.3 deve divulgar qualquer outro tipo de informação, nomeadamente informação de natureza comercial.

I.5 Caso a empresa queira divulgar informação de qualidade de serviço adicional à prevista no RQS esta poderá estar alojada na página "Qualidade do Serviço Telefónico Fixo", mas deverá ser acessível através de outro *link*, separado de forma clara dos *links* anteriores, com o seguinte título: "Outra informação sobre qualidade de serviço".

I.6 O *link* "Informação sobre os objectivos de desempenho definidos pela (nome da empresa) para o ano (XXXX)" deve dar acesso às tabelas 1 e/ou 2 (devidamente preenchidas pela empresa) e às respectivas notas explicativas. As tabelas 1 e 2 sistematizam a informação prevista na alínea b) do nº2 do artigo 7º do Regulamento nº372/2009.

I.7 O *link* "Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela (nome da empresa) relativamente ao ano (XXXX-1)" deve dar acesso às tabela 3 e/ou 4 (devidamente preenchidas pela empresa) e às respectivas notas explicativas. Estas duas tabelas sistematizam a informação prevista na alínea a) do nº2 do artigo 7º do Regulamento nº372/2009.

I.8 Por forma a permitir uma boa visibilidade da informação por parte dos utilizadores, os dados a incluir nas tabelas 1 a 4 bem como os correspondentes títulos e notas explicativas deverão ser apresentados em formato "*Arial* " e em tamanho não inferior a 10 ou em outro formato equivalente.

I.9 Qualquer nota de pé de página que as empresas tenham, eventualmente, necessidade de incluir devem ser, pelas mesmas razões indicadas no ponto anterior, apresentadas em formato *"Arial"* e em tamanho de letra não inferior 8 ou em outro formato equivalente.

I.10 Nos casos em que os parâmetros constantes das tabelas 1 a 4 não se apliquem, de momento, às empresas devem as mesmas proceder à inclusão, nos campos destinados à introdução dos correspondentes valores, da sigla "n.a" (não aplicável), indicando no campo "Observações" o motivo dessa não aplicabilidade.

I.11 Sempre que para qualquer um dos indicadores constantes das tabelas 1 a 4 não existam ocorrências a reportar, as empresas devem preencher o(s) respectivo(s) campo(s) com "0 (zero)" .

I.12 No âmbito das tabelas 1 a 4, as especificações de preenchimento e as partes das *footnotes* e das notas explicativas que se apresentam a azul destinam-se apenas a ser consultadas pelas empresas prestadoras e devem ser eliminadas previamente à divulgação, aos utilizadores, das tabelas nas quais se inserem.

II. Informação a disponibilizar nos pontos de venda das empresas

Nos termos do nº4 do artigo 7º do Regulamento nº372/2009, a informação sobre qualidade de serviço deve ser anunciada e facultada aos utilizadores, em suporte escrito, em todos os pontos de venda do STF[4], com a apresentação de propostas contratuais ao domicílio ou através de técnicas de comunicação à distância.

No âmbito da divulgação de informação sobre qualidade de serviço nos pontos de venda recomenda-se que sejam adoptadas as seguintes regras:

II.1 A possibilidade dos utilizadores obterem informação escrita sobre qualidade de serviço em todos pontos de venda do STF, deverá ser anunciada em local bem visível. No caso dos agentes que não se dediquem em exclusivo à comercialização de serviços de telecomunicações este anúncio deverá ser afixado na zona onde o agente procede à venda/prestação de informação dos referidos serviços.

II.2 O anúncio referido em II.1 deverá ter a seguinte redacção: ”Neste balcão pode solicitar informação escrita sobre a qualidade do Serviço Telefónico Fixo”.

II.3 Caso a informação referida em II.2. esteja disponível em ambiente *web*, deverá a mesma ser facultada aos utilizadores, em suporte escrito, sempre que estes o solicitem, através de impressão integral da informação sobre qualidade disponível

[4] De acordo com o nº4 do artigo 7º do Regulamento, entende-se por “pontos de venda do STF” todos os estabelecimentos comerciais, bem como quaisquer locais a partir dos quais as empresas de comunicações electrónicas, seus agentes e outros parceiros de distribuição comercializam ou promovem a venda de um serviço de comunicações electrónicas abrangido pelo Regulamento nº372/2009. No caso da venda através de agentes porta-a-porta, não é aplicável o recomendado nos pontos II.1, II.2 e II.3.

no *site* da empresa nos termos previstos ponto I. do presente Modelo de Divulgação.

II.4 Caso a informação referida em II.2 não esteja disponível em ambiente *web*, deverá ser facultada aos utilizadores, em suporte escrito, sempre que estes o solicitem, a seguinte informação:

- Tabelas 1 e/ou 2 (devidamente preenchidas pela empresa) e respectivas notas explicativas;
- Tabelas 3 e/ou 4 (devidamente preenchidas pela empresa) e respectivas notas explicativas.

II.5 Nos casos em que os parâmetros constantes das tabelas 1 a 4 não se apliquem de momento às empresas devem as mesmas proceder à inclusão da sigla “n.a” (não aplicável), indicando no campo “Observações” o motivo dessa não aplicabilidade.

II.6 Sempre que para qualquer um dos indicadores constantes das tabelas 1 a 4 não existam ocorrências a reportar, as empresas devem preencher o(s) respectivo(s) campo(s) com "0 (zero)" .

II.7 As especificações de preenchimento que, conforme referido no ponto anterior, se apresentam a azul destinam-se apenas a ser consultadas pelas empresas prestadoras e devem ser eliminadas previamente à divulgação, aos utilizadores das tabelas nas quais se inserem.

Anexo 1: Notas explicativas
Anexo 2: Tabelas 1 e 2 - Objectivos de Desempenho
Anexo 3: Tabelas 3 e 4 – Valores Anuais

Anexo 1: Notas explicativas

INFORMAÇÃO A ENVIAR AO ICP-ANACOM NO ÂMBITO DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO STF, DEFINIDOS NO REGULAMENTO N.º 372/2009, DE 28 DE AGOSTO, QUE ALTERA O REGULAMENTO Nº46/2005, DE 14 DE JUNHO, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO Nº2457/2009, DE 6 DE OUTUBRO

NOTAS EXPLICATIVAS

1.	Considera-se **cliente residencial** todo aquele que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como proxy deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré -pagos consideram-se clientes residenciais. (qualquer outro critério de apuramento equivalente utilizado pela empresa deve ser aqui explicitado, após prévia apreciação do ICP-ANACOM)
2.	Considera-se **cliente não residencial** todo o cliente que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como proxy deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré -pagos consideram-se clientes residenciais. (qualquer outro critério de apuramento equivalente utilizado pela empresa deve ser aqui explicitado, após prévia apreciação do ICP-ANACOM)
3.	Os parâmetros aplicáveis a ofertas destinadas a clientes não residenciais respeitam apenas às **ofertas *standardizadas*** da empresa. Considera-se ofertas *standardizadas* aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respectivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas a priori por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.
4.	**Tabela 1 e 2** A coluna **"OBJECTIVOS"** apresenta a informação referente aos objectivos de desempenho que o/a ***"Nome da empresa"*** se propõe oferecer aos seus clientes, ao longo do ano de **XXXX** (*a preencher pela empresa*) no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento nº372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação nº2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em (http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085), fixa também no respectivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
5.	**Tabela 3 e 4** A coluna **"ANO"** apresenta a informação sobre os níveis de desempenho apurados pelo(a) ***"Nome da empresa"*** respeitantes ao ano **XXXX-1** (*a preencher pelo empresa*) no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento nº372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação nº2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em (http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085), fixa também no respectivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
6.	Nos campos em que a informação é inexistente por não ser, de momento, aplicável, procedeu-se à inclusão da sigla "n.a." (não aplicável), indicado-se no campo "Observações" o motivo dessa não aplicabilidade.
7.	Sempre que para qualquer um dos indicadores constantes das tabelas não existam ocorrências a reportar, as empresas devem preencher o(s) respectivo(s) campo(s) com "0 (zero)" .

8.	**PQS1-Demora de fornecimento de uma ligação inicial** Os indicadores 1.a), 1.b), 1.c) e 1.d) das Tabela 1 a 4, referentes a percentis (95 e 99) devem ser apurados/estimados de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia tome-se o seguinte exemplo para os indicadores 1.a) e 1.b) (os valores aqui apresentados são meramente hipotéticos): Universo das ligações ocorridas no ano de 2008 - 250 ligações. Para cálculo do indicador medir-se-ão os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efectuada. Com base nestas medições será produzida uma lista de tempos de fornecimento de ligação que é ordenada por ordem ascendente. (ex.tempo de fornecimento 1: 5 dias tempo de fornecimento 2: 7 dias tempo de fornecimento 3: 10 dias ..... tempo de fornecimento 237: 17 dias ..... tempo de fornecimento 250: 30 dias) O percentil 95 das instalações mais rápidas corresponde ao valor apurado para o tempo de fornecimento "n", em que "n" é obtido da seguinte forma: Calculando 95% do número total de ligações chega-se a um número (no nosso exemplo, 237,5) que deve ser arredondado para baixo até ao número inteiro mais próximo (no nosso exemplo, 237). À ligação 237 corresponde uma demora no fornecimento de 17 dias. A demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95 é, assim, de 17 dias. Na tabela 1, 17 será o valor que deve figurar. O mesmo exemplo poderá ser seguido para o indicador 1.c) e 1.d) considerando-se neste caso o percentil 99.
9.	**PQS3-Tempo de reparação de avarias** O indicador 3.a) das Tabelas 1 a 4 referente ao percentil 95, deve ser apurado/estimado de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia *vide* o exemplo apresentado na nota 8 relativo ao PQS1, que deverá ser considerado com as devidas alterações - "onde se lê ligações deverá ler-se reparações".

Anexo 2: Tabelas 1 e 2 - Objectivos de Desempenho

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA (NOME DA EMPRESA)

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano XXXX (a preencher pela empresa)		Observações
				Objectivos [1]	Vigência desde (dd-mm-aaaa)	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias			
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas			
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até ____ horas [2]	Horas consecutivas	95%		

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano XXXX (a preencher pela empresa)		Observações
				Objectivos [1]	Vigência desde (dd-mm-aaaa)	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias			
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas			
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até ____ horas [2]	Horas consecutivas	95%		

[1] As empresas que no decurso de um ano alterem os objectivos de desempenho que se propõem oferecer poderão apresentar mais do que uma coluna de "Objectivos" e de "Vigência desde (dd-mm-aaaa)" por forma a divulgar tal informação

[2] Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima (este valor corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas).

Anexo 3: Tabelas 3 e 4 – Valores Anuais

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

VALORES APURADOS PELA (Nome da empresa)

TABELA 3: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano XXXX-1 (a preencher pela empresa)	Observações
				Valor apurado	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) [1]	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)		
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias		
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas		
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até ____ horas [(1)]	Horas consecutivas	95%	

TABELA 4: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano XXXX-1 (a preencher pela empresa)	Observações
				Valor apurado	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) [1]	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário		
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)		
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias		
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas		
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até ____ horas [(1)]	Horas consecutivas	95%	

[(1)] Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima (este valor corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas).