

**Parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, sugeridos pela ANACOM tendo em vista a definição por parte dos operadores de níveis de qualidade a incluir nos contratos de adesão**

- a) **Tempo máximo de admissão ao serviço**, medido em dias de calendário/horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é efectuado pelo cliente um pedido válido de adesão ao serviço até à efectiva disponibilização do mesmo. Serão de considerar também tempos máximos de admissão ao serviço nos casos de alteração de modalidades/funcionalidades do serviço, de alteração de morada por parte do cliente ou da instalação de serviços adicionais.
- b) **Tempo máximo de interrupção/suspensão do serviço**,  
Tempo mensal máximo de interrupção/suspensão do serviço, medido em horas de cada mês, que decorre desde o momento em que o cliente faz a reclamação até ao restabelecimento do mesmo e cuja responsabilidade seja imputável à entidade prestadora do serviço ou ao operador de rede de comunicações electrónicas em que o mesmo se suporta.  
Caso no final do mês o serviço ainda não esteja restabelecido a contagem do tempo terá de novo início no primeiro dia do mês seguinte.
- c) **Tempo máximo de reparação de avarias**, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento da participação válida por parte do cliente aos serviços da empresa prestadora do serviço, a que corresponde a criação e registo de um número de reclamação, até ao restabelecimento completo do serviço, isto é, quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria.

Haverá que ter em consideração, com as devidas adaptações ao caso da reparação de avarias, a *footnote* referente ao primeiro indicador.

- d) **Tempo máximo de desligamento/desactivação do serviço**, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é recebido do cliente um pedido válido de cessação do serviço até ao efectivo desligamento. Por pedido válido entende-se qualquer pedido devidamente instruído.
  
- e) **Tempo máximo de resposta a reclamações e a pedidos de informação do cliente**, medido em dias de calendário contados desde a data de apresentação à empresa prestadora de uma reclamação/pedido de informação até à data da notificação da decisão da mesma ao reclamante/data de envio, pela empresa, da resposta ao pedido de informação.
  
- f) **Garantia mínima de velocidades de acesso** (aplicável ao serviço Internet).
  
- g) **Tempo máximo de satisfação de um pedido de portação de número**, medido como o número de dias úteis decorridos desde a data de apresentação pelo cliente ao prestador receptor de um pedido de portabilidade e a concretização da mesma.
  
- h) **Tempo máximo de satisfação de um pedido de pré-selecção**, medido como o número de dias úteis decorridos desde a data de apresentação pelo cliente de um pedido de pré-selecção e a efectiva disponibilização da mesma.