

ICP – Autoridade Nacional de Comunicações

Regulamento n.º XX/2009

Regulamento de alteração ao Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho

(Regulamento sobre qualidade de serviço)

O Regulamento n.º46/05 - Regulamento de Qualidade de Serviço - aplicável às 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), foi publicado em Diário da República, a 14 de Junho de 2005, por forma a dar cumprimento ao disposto no artigo 40.º da Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro, e com o objectivo de garantir a clareza, a actualidade e a comparabilidade da informação sobre a qualidade de serviço divulgada aos utilizadores finais.

O STF tem vindo a sofrer nos últimos anos várias alterações de natureza regulatória, tecnológica e comercial que conduziram ao aparecimento de novas ofertas comerciais actualmente com expressão significativa no mercado.

Por outro lado a experiência adquirida ao longo de três anos de acompanhamento pela ANACOM da execução do Regulamento e das questões de qualidade de serviço que, no âmbito do STF, vêm sendo mais reclamadas permitiu concluir que: (i) alguns conceitos e disposições do Regulamento não são suficientemente explícitos e/ou detalhados tendo vindo a ser objecto de dúvidas e solicitações de esclarecimento por parte das empresas prestadoras; (ii) será vantajoso criar mecanismos que contribuam para uma melhor divulgação aos utilizadores da informação nele prevista bem como para uma verificação mais eficaz, por parte da ANACOM, do seu cumprimento; (iii) alguns parâmetros fixados no regulamento carecem presentemente de ajustamentos, por forma a tornar mais fácil a sua compreensão pelos utilizadores finais e a reflectir de forma adequada as questões sobre qualidade de serviço actualmente mais prementes no âmbito do STF; e (iv) a divulgação de informação sobre qualidade de serviço é particularmente relevante para as escolhas dos clientes residenciais, uma vez que para os clientes não residenciais as ofertas são essencialmente definidas à medida das

necessidades daquele segmento (empresas), sendo a qualidade de serviço a elas associadas geralmente superior.

É com este enquadramento e com o objectivo de garantir que o Regulamento da Qualidade de Serviço contribua para proporcionar aos utilizadores o acesso a informação sobre qualidade de serviço, actual, clara e comparável que permita a escolha do prestador mais adequado à satisfação das suas necessidades.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, do n.º 2 do artigo 40.º e do n.º 1 do artigo 125.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração da ANACOM delibera submeter ao procedimento regulamentar previsto no artigo 11.º dos Estatutos acima referenciados e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, a seguinte alteração ao Regulamento n.º 45/2005, de 14 de Junho:

Artigo 1º

Alteração ao Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho

Os artigos 6.º, 7.º e o Anexo do Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 6.º

(Informações à ANACOM)

1. (...)
2. (...)
3. (...)
4. As empresas devem remeter anualmente à ANACOM, até ao último dia útil do mês de Janeiro, indicação do *link* para a página da internet onde, nos termos do artigo 7.º, disponibilizam a informação sobre qualidade de serviço.
5. (anterior nº 4.)

6. A ANACOM pode fixar formulários a observar pelas empresas para sistematização da informação que, nos termos do presente artigo, deve ser enviada a esta Autoridade.

Artigo 7.º

(Disponibilização de informações aos utilizadores finais)

1. (...)
2. (...)
3. (...)
4. A informação sobre a qualidade referida no n.º 2 deve ser anunciada e facultada aos utilizadores, em suporte escrito, em todos os pontos de venda do serviço, com a apresentação de propostas contratuais ao domicílio ou através de técnicas de comunicação à distância.
5. Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por ponto de venda do serviço 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 presente regulamento.
6. (anterior nº 5.)
7. Para o efeito do disposto nos n.ºs 4 e 6 a ANACOM pode definir e fixar um “Modelo de Divulgação” contendo um conjunto de regras/procedimentos complementares aos fixados no presente regulamento, conducentes a uma maior facilidade de localização, visibilidade, harmonização e clareza da informação divulgada.

ANEXO

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (PQS) PARA ACESSO À REDE TELEFÓNICA PÚBLICA EM LOCAL FIXO E SERVIÇO TELEFÓNICO ACESSÍVEL AO PÚBLICO EM LOCAL FIXO (STF)

Os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no presente anexo e identificados no quadro seguinte, baseiam-se no ETSI Guide EG 201 769-1 V1.1.1 (2000-04):

PARÂMETROS	APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	TIPO DE ACESSO	ÂMBITO DE APLICAÇÃO
PQS1–Prazo de fornecimento de uma ligação inicial	<p>a) Os valores da 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;</p> <p>b) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço;</p> <p>c) Os valores da 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;</p> <p>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;</p> <p>e) A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.</p>	<p>Acesso directo</p> <p>Acesso directo</p>	<p>A medição do parâmetro aplica-se a ofertas de STF destinadas a clientes residenciais.</p>
PQS2–Taxa de avarias por linha de acesso	a) Número de avarias participadas por acesso.	Acesso directo	A medição dos parâmetros PQS2 e PQS3 aplica-se a avarias por degradação ou interrupção do serviço prestado a clientes residenciais.
PQS3–Tempo de reparação de avarias	<p>a) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas;</p> <p>b) Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo de reparação de avarias na rede de acesso local estabelecido pela empresa prestadora para 95% das reparações mais rápidas;</p> <p>c) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (acesso directo);</p> <p>d) Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo de objectivo de reparação de outras avarias estabelecido pela empresa prestadora para 95% das reparações mais rápidas.</p>	<p>Acesso directo</p> <p>Acesso directo</p> <p>Acesso directo</p>	<p>As comunicações elegíveis para cálculo dos parâmetros são as chamadas originadas em acessos de STF de clientes residenciais, sendo no entanto excluídas as participações de avarias referentes, nomeadamente, a chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; ▪ efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; ▪ em postos públicos. <p>São excluídas as participações de avarias referentes a facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T).</p>

PQS1 - PRAZO DE FORNECIMENTO DA LIGAÇÃO INICIAL

1. Definição

- 1.1. O **PQS1** destina-se a medir o tempo, em dias de calendário, que decorre desde o momento em que é efectuado por um cliente, junto de uma empresa prestadora, um pedido válido de fornecimento de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, até ao momento em que o cliente pode efectivamente utilizar o serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte, disponibilizado pela mesma empresa prestadora.
- 1.2. Para cálculo do presente parâmetro considera-se como pedido válido de ligação qualquer solicitação dirigida à empresa prestadora e por esta aceite para:
 - uma nova ligação (primeira ligação de um determinado cliente, nova ligação por alteração da respectiva morada ou ligação de um cliente com ligação anteriormente fornecida por outra empresa prestadora);
ou
 - uma ligação adicional de um cliente da empresa (na mesma morada ou em morada distinta); ou
 - migração da linha analógica de um cliente da empresa para RDIS.
- 1.3. Os casos de instalação de uma nova ligação para acesso ao STF em “pacote” com o fornecimento pela mesma empresa de acesso a outros serviços de comunicações electrónicas não devem ser excluídos da medição do presente parâmetro.
- 1.4. As situações em que a empresa prestadora recorra a infra-estruturas de terceiros (ex: lacete local, circuitos alugados) para o fornecimento da ligação ao serviço não devem ser excluídas do presente parâmetro.
- 1.5. Por ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo entende-se a instalação e a efectiva disponibilização ao cliente, para seu uso, de ligação entre a central de comutação local ou concentrador e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente.

- 1.6. A medição deste parâmetro aplica-se apenas a ofertas de STF destinadas a clientes residenciais¹ e deve verificar-se relativamente:
- a pedidos válidos de ligação que abranjam simultaneamente a ligação à rede e a activação do serviço;
 - a pedidos válidos em que a ligação à rede já se encontre estabelecida pela mesma empresa, sendo apenas necessário que esta proceda à activação do serviço.
- 1.7. As empresas com ofertas de STF destinadas a clientes não residenciais², podem, querendo, medir e divulgar este parâmetro, desde que assegurem que essa medição e informação seja desagregada da que realizam relativamente às ofertas destinadas a clientes residenciais.
- 1.8. No caso em que um pedido de instalação envolva mais do que uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, a instalação de cada uma das ligações deve ser contabilizada separadamente para o cálculo do parâmetro.
- 1.9. Não são consideradas para medição do **PQS1** as instalações temporárias, considerando-se como tal aquelas em que a duração de ligação ao serviço será, no máximo, de um mês.

2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

- a) Os valores da 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 telefónico em local fixo;

¹ Deve ser considerado **cliente residencial** todo o cliente 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). A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

² Deve ser considerado **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 com NIF não iniciado por 1 ou 2 são empresariais). A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

- b) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço telefónico em local fixo;
- c) Os valores da 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 telefónico em local fixo;
- 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 telefónico em local fixo;
- e) A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.

3. Metodologia de cálculo associada à informação prevista nas alíneas a), b), c) e d) do ponto anterior:

3.1. (...)

3.2. (anterior 3.4.)

3.3. Não devem ser contabilizados para o cálculo do parâmetro:

- o tempo imputável ao cliente que decorre desde o momento em que a empresa prestadora é informada ou toma conhecimento de que as instalações do cliente não oferecem condições para o fornecimento da ligação, até ao momento em que a referida situação é desbloqueada;
- as demoras associadas à instalação do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, quando esta instalação não for da responsabilidade da empresa prestadora.

3.4. (anterior 3.6.)

3.5. O presente parâmetro refere-se aos pedidos de ligação satisfeitos no período de referência.

4. Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea e) do ponto 2:

4.1. Entende-se por data acordada:

- toda e qualquer data solicitada pelo cliente, por forma verbal ou escrita e aceite pela empresa prestadora;
- qualquer data marcada pela empresa prestadora, por forma verbal ou escrita e não recusada pelo cliente.

4.2. (...)

4.3. (Revogado)

PQS2 – TAXA DE AVARIAS POR LINHA DE ACESSO

1. Definição:

1.1. O **PQS2** destina-se a medir o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora, a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis³ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

1.2. (...)

1.3. (anterior 1.4.)

1.4. A medição deste parâmetro aplica-se a avarias por interrupção ou degradação do serviço prestado a clientes residenciais⁴.

1.5. As empresas com ofertas de STF destinadas a clientes não residenciais, podem, querendo, medir e divulgar este parâmetro, desde que assegurem que essa medição e divulgação sejam efectuadas separadamente da medição e informação relativas às avarias por interrupção ou degradação do serviço prestado a clientes residenciais.

1.6. Por cada participação válida referente a um acesso básico contabiliza-se apenas uma avaria, independentemente do número de canais activados que se encontrem afectados pela avaria.

³ As comunicações elegíveis são indicadas na coluna “Âmbito de Aplicação” do quadro síntese constante da primeira página do presente Anexo.

⁴ Vd. nota 1.

- 1.7. (anterior 1.6.)
- 1.8. (anterior 1.7.)
- 1.9. (anterior 1.8.)
- 1.10. São de excluir as avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, bem como nos equipamentos do lado do cliente.

2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

- 2.1. O rácio do número total de avarias participadas durante o período de referência, relativamente ao parque médio de linhas de acesso existente no mesmo período.
- 2.2. Para efeitos do número anterior deve considerar-se o parque médio de acessos directos residenciais existente no mesmo período, o qual inclui todo o tipo de acessos directos⁵ disponibilizados pela empresa prestadora a clientes residenciais, designadamente, analógicos e digitais (com exclusão dos acessos RDIS primários) independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infra-estrutura envolvidos (ex: cabo, meios ópticos, meios radioeléctricos).
- 2.3. Os postos públicos para acesso ao serviço telefónico não devem ser contabilizados no cálculo deste parâmetro.
- 2.4. A informação a disponibilizar não deve ser disponibilizada em formato de percentagem.

PQS3 - TEMPO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS

1. Definição:

- 1.1. (...)

⁵ Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais, no caso dos acessos básicos).

1.2. As definições apresentadas nos pontos 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5 do PQS2 devem também ser consideradas na definição do PQS3.

1.3. (...)

1.4. (...)

1.5. (...)

1.6. (...)

1.7. (...)

1.8. (...)

2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher os valores relativos ao:

a) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (acesso directo);

b) Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo de reparação de avarias na rede de acesso local estabelecido pela empresa prestadora para 95% das reparações mais rápidas (acesso directo);

c) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (acesso directo);

d) Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo de objectivo de reparação de outras avarias estabelecido pela empresa prestadora para 95% das reparações mais rápidas (acesso directo).

2.1 Para cálculo dos valores previstos nas alíneas a) e c) do n.º 2. deve ser seguida a metodologia constante do Anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1 v1.1.1 (2000-04).

2.2. (...)

2.3. Consideram-se avarias na rede de acesso local as que são imputáveis à ligação entre a central de comutação local ou concentrador da rede da

empresa prestadora e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, incluindo as que decorram de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

2.4. (...)

2.5. A empresa prestadora deve, no âmbito da medição dos parâmetros referidos nos n.ºs 2. b) e 2. d) remeter à ANACOM informação actualizada sobre:

- o prazo máximo de reparação de avarias na rede de acesso local para 95% das reparações mais rápidas por si estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência e como tal divulgado no âmbito da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do presente Regulamento;
- o prazo máximo de reparação de outras avarias para 95% das reparações mais rápidas por si estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência e como tal divulgado no âmbito da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do presente Regulamento.

2.5. Com a informação indicada nas alíneas a), b), c) e d) do n.º 2. a empresa prestadora deve enviar à ANACOM informação actualizada sobre os números de acesso aos serviços disponibilizados para participação de avarias.

PQS4 - TEMPO DE RESPOSTA PARA OS SERVIÇOS DE TELEFONISTA

(Revogado)»

Artigo 2º

Republicação

É republicado em anexo o Regulamento 46/2005, de 14 de Junho.