

---

Deliberação de 4.10.2006

**REGULAMENTO N.º**  
**Procede à alteração do Regulamento n.º 46/2005, sobre qualidade de**  
**serviço.**

O Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, estabelece os parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação, e fixa também o seu conteúdo e formato, bem como o modo de publicação de informações relativas à qualidade dos serviços prestados.

O crescimento do serviço de acesso à *internet*, bem como a necessidade de melhorar a informação a disponibilizar aos utilizadores finais torna oportuna, tal como anteriormente previsto, a fixação de parâmetros de qualidade para aquele serviço, incluindo o fornecimento de acesso à rede, independentemente da tecnologia que lhe serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9º dos Estatutos da Autoridade Reguladora Nacional de Comunicações (ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, do n.º 2 do artigo 40º e do

n.º 1 do artigo 125º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração da ANACOM ouvidos.....aprovou o seguinte: (...)"

**Artigo 1º**  
**Alteração do Regulamento n.º 46/2005**

Os artigos 1º, 7º e 8º do Regulamento n.º 46/2005, passam a ter a seguinte redacção:

**“Artigo 1º**

[...]

1. O presente regulamento estabelece, sem prejuízo da futura fixação de parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas:
  - a) Os parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação (Anexo 1);
  - b) Os parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à Internet, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação (Anexo 2).
2. Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento todas as empresas que oferecem os serviços referidos no n.º1, a utilizadores finais, doravante designadas por empresas.
3. ....
  - a).....
  - b).....
  - c).....
  - d).....

**Artigo 7º**

[...]

1. ....
2. ....
  - a).....
  - b).....
  - c).....
3. ....
4. ....
5. ....
6. A informação referida na alínea b) do nº 2 que respeite aos níveis mínimos de qualidade de serviço garantidos a cada cliente (níveis de desempenho que a empresa se propõe oferecer em relação aos percentis 100 definidos no Anexo 2 deste regulamento) e que, à data de celebração de contratos de adesão relativos à prestação de serviço de acesso à Internet, se encontre a ser anunciada e facultada aos utilizadores nos termos dos seus números 4 e 5, deve também ser neles incluída.

### **Artigo 8º**

[...]

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. A primeira disponibilização aos utilizadores finais, através de inclusão nos contratos de adesão das empresas, da informação prevista no n.º 6 do artigo 7º deverá coincidir com o prazo referido no n.º 3.

### **Artigo 2º**

#### **Republicação**

É republicado em anexo, que faz parte integrante do presente regulamento, o Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, com as alterações introduzidas pelo presente regulamento.

## **ANEXO**

### **Republicação do Regulamento n.º 46/2005, publicado a 14 de Junho**

#### **Artigo 1º**

##### **(Objecto e âmbito)**

1. O presente regulamento estabelece, sem prejuízo da futura fixação de parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas:
  - a) Os parâmetros de qualidade aplicáveis, ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação **(Anexo 1)**;
  - b) Os parâmetros de qualidade aplicáveis, ao serviço de acesso à Internet, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação **(Anexo 2)**.
2. Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento todas as empresas que oferecem os serviços referidos no n.º1, a utilizadores finais, doravante designadas “empresas”.
3. O disposto no presente regulamento não afasta nem prejudica a observância dos parâmetros e níveis de qualidade de serviço especificamente fixados nos termos da lei, nomeadamente:
  - a) Ao prestador do serviço universal;

- b) Às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas em função dos direitos de utilização que lhes sejam conferidos pela ANACOM;
- c) À concessionária do serviço público de telecomunicações;
- d) Às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, nos termos do Título IV da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

## **Artigo 2º**

### **(Parâmetros de qualidade de serviço)**

1. Os parâmetros de qualidade de serviço a medir são os que em cada momento estejam definidos em anexo ao presente regulamento.
2. Na medição dos parâmetros referidos no n.º1 deverão ser apenas incluídos os níveis *standard* de qualidade de serviço para cada um dos parâmetros. Ou seja, são excluídas da medição dos parâmetros as situações em que um prestador ofereça, para uma mesma oferta/tecnologia, níveis de qualidade de serviço superior mediante o pagamento de um preço adicional.
3. A adopção de parâmetros de qualidade de serviço adicionais distintos dos que estão previstos em anexo ao presente regulamento, não isenta as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público da utilização dos parâmetros fixados pela ANACOM.
4. Na falta de disposição específica, o período de referência para medição da qualidade de serviço corresponde a cada trimestre do ano civil.
5. Os parâmetros de qualidade de serviço podem ser alterados ou aditados, pela ANACOM nos termos da legislação aplicável e de acordo com as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela Autoridade.

## **Artigo 3º**

### **(Obrigações das empresas prestadoras)**

1. Constituem obrigações das empresas abrangidas pelo presente regulamento:
  - a) Garantir na implementação dos procedimentos e sistemas de informação destinados ao tratamento dos indicadores definidos no âmbito do presente regulamento os mecanismos adequados e facilitadores da sua auditoria pela ANACOM, ou entidade por si contratada, nomeadamente os constantes do Artigo 4º;
  - b) Disponibilizar aos utilizadores e à ANACOM informações sobre a qualidade dos serviços que prestam, nos termos da lei e do presente regulamento.
2. Quando adoptem parâmetros de qualidade de serviço adicionais aos que estão fixados em anexo ao presente regulamento, que pretendam divulgar publicamente, as empresas devem, num prazo máximo de 30 dias após o início da respectiva medição, informar a ANACOM, explicitando também os métodos e sistemas utilizados para a sua medição.

#### **Artigo 4º**

##### **(Sistemas de informação e procedimentos utilizados para medição dos parâmetros de qualidade de serviço)**

1. Decorridos seis meses sobre o prazo para o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, estabelecido no n.º1 do artigo 8º, as empresas devem dispor de um manual que integre as seguintes peças documentais:
  - a) Documentação integral dos processos de trabalho inerentes ao tratamento dos indicadores;
  - b) Documentação técnica relevante sobre os sistemas de informação inerentes ao tratamento de indicadores detalhando as estruturas de dados utilizadas sendo aquelas devidamente comentadas em termos de utilização funcional;
  - c) Manual algorítmico de cálculo de indicadores com menção clara às fontes de informação e concordante com a documentação técnica referida na alínea anterior.

2. As empresas devem assegurar a permanente actualização do manual referido no número anterior e quando lhes for solicitado, disponibilizar à ANACOM, em suporte documental e electrónico, as várias versões do manual que foram aplicadas.
3. Sempre que existirem alterações nos procedimentos seguidos pelas empresas ou que tal lhes for determinado pela ANACOM, devem as mesmas, num prazo máximo de 30 dias, promover as necessárias adaptações ao manual referido no n.º 1.

### **Artigo 5º**

#### **(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, as empresas devem:

- 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.

### **Artigo 6º**

#### **(Informações à ANACOM)**

1. As empresas devem remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre para cada um dos diferentes parâmetros fixados no anexo ao presente regulamento, salvo nos casos em que no referido anexo se estabeleça um outro prazo específico.
2. A informação a remeter à ANACOM nos termos do número anterior deve reportar-se a trimestres completos, excepto quando o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos no presente regulamento, não coincida com o início de um trimestre do ano civil, caso em que a informação a remeter à ANACOM deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as empresas devem remeter à ANACOM as informações disponibilizadas aos utilizadores finais nos termos e prazos previstos nas alíneas b) e c) do n.º2 do artigo 7º.
4. A ANACOM pode, nos termos previstos na alínea e) do n.º1 do artigo 109º da Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro, proceder à publicação de relatórios comparativos da qualidade dos serviços com base na informação recolhida nos termos dos números anteriores.

### **Artigo 7º**

#### **(Disponibilização de informações aos utilizadores finais)**

1. As empresas estão obrigadas a disponibilizar aos utilizadores finais, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, as empresas devem 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 ao presente regulamento;
  - 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.
  - c) Actualizar a informação disponibilizada aos utilizadores finais nos termos referidos na alínea anterior, sempre que, no decurso de um determinado ano, decidam alterar os níveis de desempenho que se propuseram oferecer ao longo do mesmo ano.
3. Nos casos em que o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos no presente regulamento, não coincida com o início do ano civil, a informação a disponibilizar nos termos do n.º1 deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada e como tal ser anunciada.

4. A informação sobre a qualidade referida no número 2 deve ser anunciada e facultada aos utilizadores, 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 das empresas, quando esta exista, em anúncio bem visível e facilmente identificável.
6. A informação referida na alínea b) do nº 2 que respeite aos níveis mínimos de qualidade de serviço garantidos a cada cliente (níveis de desempenho que a empresa se propõe oferecer em relação aos percentis 100 definidos no Anexo 2 deste regulamento) e que, à data de celebração de contratos de adesão relativos à prestação de serviço de acesso à Internet, se encontre a ser anunciada e facultada aos utilizadores nos termos dos seus números 4 e 5, deve também ser neles incluída.

## **Artigo 8º**

### **(Disposições finais)**

1. A medição da qualidade de serviço nos termos e para os efeitos previstos no presente regulamento e suas alterações deve, se outra não for a regra especificamente fixada, ser iniciada num prazo máximo de cinco meses sobre a data da sua publicação.
2. Nos casos em que a prestação do serviço se inicie em data posterior à da publicação do presente regulamento ou das suas alterações, o prazo de cinco meses previsto no número anterior deve ser contado desde a data em que é iniciada a prestação dos serviços.
3. O primeiro envio de informação à ANACOM sobre os parâmetros estabelecidos pelo presente regulamento deverá ter lugar até ao último dia útil do mês seguinte ao final do trimestre em que a respectiva medição teve início.
4. A primeira disponibilização aos utilizadores finais da informação prevista na alínea b) do n.º2 do artigo 7º deverá coincidir com o prazo referido no número anterior.

5. A primeira disponibilização aos utilizadores finais, através de inclusão nos contratos de adesão das empresas, da informação prevista no n.º 6 do artigo 7º deverá coincidir com o prazo referido no n.º 3.

## ANEXO 1

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

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) Demora no fornecimento das ligações que correspondem aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas.</p> <p>b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.</p>	<p>Acesso directo.</p> <p>Acesso directo</p>	
PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso	a) Número de avarias participadas por acesso	Acesso directo	<p>Incluídas todas as participações de avarias referentes a chamadas com origem na rede fixa</p> <p>Excluídas as participações de avarias referentes, nomeadamente, a:</p>
PQS3 – Tempo de reparação de avarias	<p>a) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas.</p> <p>b) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas.</p> <p>c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes.</p>	<p>Acesso directo.</p> <p>Acesso directo</p> <p>Acesso directo</p>	<p>- facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T);</p> <p>- chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privativas de voz;</p> <p>- chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas</p>
PQS4 – Tempos de resposta para os serviços de telefonista	<p>a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista</p> <p>b) Percentagem de chamadas atendidas em 20 segundos.</p>	<p>Acesso directo e indirecto.</p> <p>Acesso directo e indirecto.</p>	Os parâmetros referem-se à totalidade das chamadas recebidas nos serviços de telefonista desde que referentes a solicitações no âmbito dos serviços em questão (incluem-se as solicitações com destino a número móveis).

Os parâmetros atrás identificados não se aplicam a:

- facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T<sup>1</sup>);

<sup>1</sup> Recomendação I. 250 da União Internacional de Telecomunicações "Definition of supplementary services"

- chamadas para serviços de audiotexto;
- chamadas de acesso à Internet e chamadas para serviços de redes privadas de voz;
- chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas, com excepção do parâmetro adiante designado de **PQS4**, em cuja medição são incluídas todas as chamadas recebidas, desde que referentes a solicitações no âmbito dos serviços em questão.

## **PQS1 - PRAZO DE FORNECIMENTO DA LIGAÇÃO INICIAL**

Definição:

1.1 O **PQS1** destina-se a medir o tempo, em dias de calendário, que decorre desde o momento em que é efectuado, pelo cliente, um pedido válido de fornecimento pela empresa prestadora de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, até à efectiva disponibilização, pela mesma empresa do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte.

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 ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo prestado pela empresa (primeira ligação de um determinado cliente ou nova ligação por alteração da respectiva morada) 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 simultâneo com a disponibilização da tecnologia ADSL não deverão ser excluídos da medição do presente parâmetro.

1.4. 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 ou em alternativa, à rede de

cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

1.5 A medição deste parâmetro apenas se verificará relativamente a pedidos de ligação que abranjam simultaneamente a ligação à rede e a activação do serviço.

1.6. No caso em que um pedido de instalação envolva mais do que uma ligação para acesso a rede telefónica pública em local fixo, a instalação de cada uma das ligações deverá ser contabilizada separadamente para o cálculo do parâmetro.

1.7 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;
- os casos em que a empresa prestadora recorre a infra-estruturas de terceiros (lacete local, circuitos alugados) para o fornecimento da ligação ao serviço.

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 aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas;
- b) A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.

3. Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea a) do ponto anterior:

3.1 Para cálculo dos valores previstos na alínea a) do nº2 deve ser seguida a metodologia constante do Anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1 v1.1.1 (2000-04).

3.2. Para cálculo dos valores previstos na alínea a) do nº 2 não devem ser considerados os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo, devendo, no entanto a empresa prestadora fornecer juntamente com o presente parâmetro, informação relativa ao *rácio* entre o número de

ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo cliente, de data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas.

3.3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se que existe data objectivo quando a data de instalação marcada tenha sido solicitada pelo cliente e seja posterior à data que decorre da aplicação do valor divulgado para o presente parâmetro de qualidade no âmbito da alínea b) do nº2 do artigo 7º do presente Regulamento.

3.4. O prazo de fornecimento deve ser considerado:

- desde a data da recepção do pedido pela empresa prestadora, ou
- desde a data de alterações/adendas a acordos já celebrados.

3.5. 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 da rede de cliente ou do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, quando esta instalação não for da responsabilidade da empresa prestadora.

3.6 Os períodos entre tempos imputáveis ao cliente, quando existentes, são considerados como da responsabilidade da empresa prestadora e, como tal, devem ser acumulados para efeitos de cálculo do parâmetro.

3.7. O presente parâmetro refere-se à totalidade dos pedidos de ligação satisfeitos no período de referência e deve ser desagregado, quando aplicável, pelos diferentes tipos de acesso:

- Analógico;
- RDIS básicos;
- RDIS primários;
- Outros

4. Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea b) do ponto anterior:

4.1. Entende-se por data acordada com o cliente:

- qualquer data solicitada pelo este e aceite pela empresa prestadora;
- qualquer data marcada pela empresa prestadora e não recusada pelo cliente.

4.2. No caso de adiamento de uma primeira data acordada com o cliente e marcação de nova data por motivo imputável à empresa prestadora, deve ser considerada para efeito de cálculo do parâmetro a primeira das datas.

4.3. Os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo são considerados para efeito de cálculo do presente parâmetro.

## **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 ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis<sup>2</sup> para cálculo do parâmetro.

1.2. Entende-se por avaria válida participada:

- a) a avaria cuja existência for confirmada após ensaio ;
- b) a avaria que no momento do ensaio tenha desaparecido mas em relação à qual o prestador tenha meios de apurar que efectivamente ocorreu.

1.3. Para medição do **PQS2** não são contabilizadas as participações de avarias referentes ao estado físico dos postos públicos para acesso ao serviço telefónico em local fixo, mas devem considerar-se as participações de avarias relativas a comunicações efectuadas a partir de postos públicos em que a interrupção ou degradação do serviço seja atribuível à rede da empresa prestadora do serviço telefónico em local fixo.

---

<sup>2</sup> Deverão ser exceptuadas as comunicações referidas nas notas que se seguem ao quadro síntese constante da primeira página do presente anexo.

- 1.4. Entende-se por serviços da empresa prestadora, os serviços destinados à participação de avarias por parte dos clientes.
  - 1.5. Por cada participação válida referente a um acesso básico ou primário contabiliza-se apenas uma avaria, independentemente do número de canais activados que se encontrem afectados pela avaria.
  - 1.6. Até à reparação de uma avaria pela empresa prestadora, as participações referentes ao mesmo acesso são contabilizadas como uma única participação.
  - 1.7. As avarias comuns que afectam vários clientes devem ser contabilizadas pelo número de participações de clientes associadas a cada uma dessas avarias.
  - 1.8. São de incluir, para o cálculo do parâmetro, tantas avarias quantos os acessos, mesmo que participadas por um mesmo cliente.
  - 1.9. São de excluir as avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, 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 o número total de avarias participadas durante o período de referência, considerando-se para o efeito, apenas os valores relativos aos acessos directos.
  - 2.1. Para efeitos do número anterior deve considerar-se o parque médio de acessos existente no mesmo período, o qual inclui todo o tipo de acessos<sup>3</sup> disponibilizados pela empresa prestadora, designadamente, analógicos (incluindo postos públicos para acesso ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo) e digitais, 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).

---

<sup>3</sup> Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais, no caso dos acessos básicos e primários)

## **PQS3 - TEMPO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS**

### 1. Definição:

- 1.1.O **PQS3** destina-se a medir o tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede da empresa prestadora (ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro) é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço.
- 1.2.Entende-se por serviços da empresa prestadora, os serviços destinados à participação de avarias dos clientes.
- 1.3.Para efeitos de cálculo do presente parâmetro considera-se que ocorre o restabelecimento completo do serviço quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, quando esteja solucionado o problema participado pelo cliente/utilizador (correspondendo, este, ao momento da comunicação ao cliente da resolução da avaria e esta comunicação não seja contestada por parte do cliente num prazo máximo de 5 dias úteis).
- 1.4.No caso de uma mesma avaria ser participada mais que uma vez, pelo mesmo cliente/utilizador ou não, para a contabilização do parâmetro deve ser considerado o momento em que a empresa prestadora toma pela primeira vez conhecimento da avaria através de participação de um cliente/utilizador.
- 1.5 As avarias válidas participadas consideradas na alínea b) do ponto 1.2 do **PQS2** não são consideradas no cálculo do presente parâmetro.
- 1.6 Quando a reparação de avarias for agendada, por conveniência do cliente, para uma data/hora posterior à inicialmente estabelecida pela empresa prestadora, o tempo decorrido entre as duas datas/horas não é contabilizado.
- 1.7 Para o cálculo do presente parâmetro incluem-se as avarias resolvidas no período de referência, independentemente da data de participação.
- 1.8 Não se incluem para cálculo do **PQS3**:

- as situações em que, após o aviso prévio de deslocação, seja constatada a impossibilidade de restabelecer o serviço por razões imputáveis ao cliente;
  - as situações em que a empresa prestadora fornece um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.
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 aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (acesso directo);
  - b) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (acesso directo);
  - c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (acesso directo).
- 2.1 Para cálculo dos valores previstos nas alíneas a) e b) do nº2 deve ser seguida a metodologia constante do Anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1 v1.1.1 (2000-04).:
- 2.2. Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.
- 2.3 Consideram-se avarias na rede de acesso local as que são imputáveis à ligação entre o primeiro ponto de concentração da rede da empresa prestadora e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, ou em alternativa, na rede de cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.
- 2.4 Entende-se por “outras avarias” aquelas que se conclua que não serem imputáveis à rede de acesso local.
- 2.5 A empresa prestadora deverá, no âmbito do parâmetro indicado em 2.c), remeter à ANACOM informação actualizada sobre o prazo de reparação de avarias por si estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes

durante o período de referência (acesso directo) e como tal divulgado no âmbito da alínea b) do número 2 do artigo 7º do presente regulamento.

2.6 Com a informação indicada em 2 a), b) e c), 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**

1. Definição:

1.1.O **PQS4** destina-se a medir o tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que o chamador é atendido pelo operador humano, ao qual irá solicitar o serviço efectivamente pretendido.

1.2.Consideram-se serviços de telefonista aqueles com códigos de acesso específicos utilizados para o estabelecimento de comunicações com intervenção de assistente, a cobrar ou não no destino, e para o apoio a dificuldades na obtenção de chamadas.

1.3. Caso as empresas prestadoras não ofereçam serviços de telefonista tal como definidos no ponto anterior e não procedam, conseqüentemente, à medição do **PQS4**, deverão indicar tal facto à ANACOM.

1.4.No cálculo do **PQS4** deve incluir-se o tempo despendido a ultrapassar os sistemas equivalentes de resposta activados por voz ou por outro meio, até ao momento em que o chamador irá efectivamente solicitar o serviço pretendido.

1.5.Para o cálculo do **PQS4** não se consideram:

- os serviços prestados na totalidade por sistemas automáticos de resposta;
- os serviços de emergência;
- o tempo despendido pelos interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo de conversação entre o chamador e o operador humano.

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

- a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista (acesso directo e indirecto)
- b) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (acesso directo e indirecto).

2.1. Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

2.2. No caso de a empresa prestadora fornecer acesso directo e indirecto, deve apresentar o parâmetro desagregado pelos dois tipos de acesso.

2.3. No caso de existir uma terceira entidade subcontratada para a prestação dos serviços de telefonista, a empresa prestadora do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, apesar de ser responsável pela apresentação dos parâmetros, poderá subcontratar com essa entidade o cálculo do parâmetro.

## ANEXO 2

### PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (PQS) PARA O SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no presente anexo e identificados no quadro seguinte, baseiam-se no ETSI Guide EG 202 057-1 V1.2.1 (2005-10):

PARÂMETROS	APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	ÂMBITO DE APLICAÇÃO
PQS1 – Prazo de fornecimento de acesso à Internet	a) Demora máxima no fornecimento de acesso à Internet (corresponde ao percentil 100 dos tempos de fornecimento de acesso); b) Demora no fornecimento de acesso à Internet que corresponde ao percentil 95 dos fornecimentos de acesso mais rápidos; c) A percentagem de pedidos de fornecimento de acesso à Internet satisfeitos até à data acordada com o cliente. Quando a percentagem de pedidos de fornecimento satisfeitos na data acordada com o prestador for inferior a 80%, deverá ser recolhido o número médio de dias de fornecimento dos pedidos que excederam tal data.	Serviço de acesso à Internet independentemente da tecnologia de suporte desagregado por: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessos fixos               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofertas com débito ≤ 128 Kbps</li> <li>▪ Ofertas com débito &gt; 128 Kbps</li> </ul> </li> <li>2. Acessos <i>wireless</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofertas com débito ≤ 128 Kbps</li> <li>▪ Ofertas com débito &gt; 128 Kbps</li> </ul> </li> </ol>
PQS2 – Taxa de avarias por cliente	Rácio: <u>Número de avarias válidas participadas</u> Número médio de clientes	Todas as participações válidas de avarias
PQS3 – Tempo de reparação de avarias	a) Tempo máximo de reparação de avarias na rede de acesso (corresponde ao percentil 100 dos tempos de reparação); b) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas; c) Tempo máximo de reparação de outras avarias (corresponde ao percentil 100 dos tempos de reparação); d) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas; e) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes.	Serviço de acesso à Internet independentemente da tecnologia de suporte desagregado por: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessos fixos               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofertas com débito ≤ 128 Kbps</li> <li>▪ Ofertas com débito &gt; 128 Kbps</li> </ul> </li> <li>2. Acessos <i>wireless</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofertas com débito ≤ 128 Kbps</li> <li>▪ Ofertas com débito &gt; 128 Kbps</li> </ul> </li> </ol>
PQS4 – Tempo de resposta dos serviços de apoio ao cliente	a) Tempo médio de resposta dos serviços telefónicos de apoio a cliente; b) Tempo máximo de resposta dos serviços telefónicos de apoio a cliente (corresponde ao percentil 100 dos tempos de resposta); c) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido; d) Percentagem de chamadas destinadas ao serviço de apoio a cliente não atendidas.	Os parâmetros referem-se à totalidade das chamadas recebidas nos serviços telefónicos de apoio a cliente (ex. participação de avarias, informação sobre preços, apresentação de reclamações, etc.).
PQS5 – Tempo de resposta a reclamações/pedidos de informação do cliente	a) Tempo máximo de resposta a reclamações/pedidos de informação (corresponde ao percentil 100 dos tempos de resposta); b) Tempo de resposta a reclamações/pedidos de informação que corresponde ao percentil 95 das respostas mais rápidas; c) Percentagem de respostas a reclamações/pedidos de informação que ocorreram dentro do prazo de resposta a reclamações/pedidos de informação estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes.	Os parâmetros referem-se à totalidade de reclamações/pedidos de informação recebidos pelas empresas prestadoras do serviço, independentemente da forma da sua apresentação (ex. lojas, telefone, carta, e-mail, etc.).

## **PQS1 - PRAZO DE FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET**

### **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, pelo cliente, à empresa, um pedido válido de fornecimento de acesso à Internet, até à efectiva disponibilização do serviço ao cliente.
- 1.2. Para cálculo do presente parâmetro considera-se como pedido válido de fornecimento de acesso à Internet, qualquer solicitação dirigida à empresa e por este aceite, por forma verbal, escrita, ou qualquer outra aceitável pela mesma.
- 1.3. Quando um pedido válido de fornecimento de acesso à Internet ocorra em simultâneo com o pedido de fornecimento de outros serviços (ex. Serviços Telefónicos, Serviço de Distribuição de Televisão), o primeiro não deverá ser excluído da medição do presente parâmetro.
- 1.4. Por fornecimento de acesso à Internet entende-se a disponibilização de um conjunto de facilidades e/ou serviços necessários à activação do acesso físico e/ou lógico que irá permitir ao cliente aceder à Internet pública, incluindo a:
  - a) activação do acesso físico: inclui todos os procedimentos necessários à ligação das instalações do cliente ao ponto de acesso da empresa prestadora;
  - b) activação do acesso lógico: inclui todos os procedimentos necessários ao estabelecimento de uma conta, incluindo a autenticação e o endereçamento, que permita ao utilizador final ter acesso a serviços e recursos existentes na Internet.
- 1.5. Quando o prestador de serviço e o cliente acordam em completar por fases um pedido de fornecimento de acesso à Internet que envolva situações com múltiplas ligações/ofertas, cada prazo de fornecimento deverá ser contabilizado como um pedido autónomo e medido como tal.
- 1.6. Quando um pedido de fornecimento de acesso à Internet respeite a diferentes locais, a contagem do tempo, para efeitos da medição do presente parâmetro, deverá ser feita em separado.
- 1.7. Não são consideradas para medição do PQS1:

- o fornecimento de acesso à Internet temporário, considerado como aquele que é contratado por um período inferior ou igual a um mês
  - as ligações ao serviço em áreas públicas onde o acesso para além de ser contratado pontualmente é esporádico (ex. hot-spots).
2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:
- a) Demora máxima no fornecimento de acesso à Internet (corresponde ao percentil 100 dos tempos de fornecimentos de acesso à Internet);
  - b) Demora no fornecimento de acesso à Internet que corresponde ao percentil 95 dos fornecimentos de acesso mais rápidos;
  - c) A percentagem de pedidos de fornecimento de acesso à Internet satisfeitos até à data acordada com o cliente. Quando a percentagem de pedidos de fornecimento satisfeitos na data acordada com o prestador for inferior a 80%, deverá ser recolhido o número médio de dias de fornecimento dos pedidos que excederam tal data.
3. Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea a) do ponto anterior:
- 3.1. Para cálculo dos valores relativos ao percentil 95 deve ser seguida a metodologia constante do Anexo B do documento do ETSI EG 202 057-1 v1.2.1 (2005-10).
  - 3.2. Para cálculo dos valores previstos na alínea a) e b) do n.º 2 não devem ser considerados os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo, devendo, no entanto a empresa prestadora fornecer juntamente com o presente parâmetro, informação relativa ao *rácio* entre o número de acessos à Internet fornecidos com marcação de data objectivo, pelo cliente, e o número total acessos à Internet fornecidos.
  - 3.3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se que existe data objectivo quando a data de disponibilização do serviço tenha sido solicitada pelo cliente e seja posterior à data que decorre da aplicação do valor publicitado para o presente parâmetro de qualidade no âmbito do contrato de adesão.
  - 3.4. O prazo de fornecimento deve ser considerado:

- desde a data da recepção de pedido válido pela empresa, ou
- desde a data de alterações/adendas a acordos já celebrados.

3.5. 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 ou o acesso não oferecem condições para o fornecimento do serviço, até ao momento em que a referida situação é desbloqueada;
- as demoras associadas à instalação da rede de cliente quando esta instalação não for da responsabilidade da empresa prestadora.

3.6. Os períodos entre tempos imputáveis ao cliente, quando existentes, são considerados como da responsabilidade da empresa prestadora e, como tal, devem ser acumulados para efeitos de cálculo do parâmetro.

3.7. O presente parâmetro refere-se à totalidade dos pedidos de ligação satisfeitos no período de referência e deve ser desagregado da seguinte forma:

	Parâmetros	Acessos fixos	Acessos wireless
≤ 128 Kbps	a) Demora máxima no fornecimento de acesso à Internet (percentil 100 dos tempos de fornecimentos de acesso à Internet);		
	b) Demora no fornecimento de acesso à Internet que corresponde ao percentil 95 dos fornecimentos de acesso mais rápidos		
> 128 Kbps	a) Demora máxima no fornecimento de acesso à Internet (percentil 100% dos tempos de fornecimentos de acesso à Internet);		
	b) Demora no fornecimento de acesso à Internet que corresponde ao percentil 95 dos fornecimentos mais rápidos		

3.8. O cálculo do parâmetro deve respeitar à demora no fornecimento da activação do acesso físico e lógico ou apenas à activação do acesso lógico, quando aplicável.

4. Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea b) do ponto anterior:

4.1. Entende-se por data acordada com o cliente:

- qualquer data solicitada por este e aceite pela empresa prestadora;
  - qualquer data marcada pela empresa prestadora e não recusada pelo cliente.
- 4.2. No caso de adiamento de uma primeira data acordada com o cliente e marcação de nova data por motivo imputável à empresa prestadora, deve ser considerada para efeito de cálculo do parâmetro a primeira das datas.
- 4.3. Os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo são considerados para efeito de cálculo do presente parâmetro.

## **PQS2 – TAXA DE AVARIAS POR CLIENTE**

### 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.
- 1.2. Entende-se por avaria válida participada:
- a) qualquer avaria no acesso lógico e/ou físico cuja existência seja confirmada após diagnóstico, cruzando, para o efeito, se necessário, informações disponíveis em diferentes sistemas geridos pela empresa que detém o acesso lógico e/ou pela empresa que fornece o acesso físico;
  - b) a avaria que no momento do diagnóstico tenha desaparecido mas em relação à qual o prestador tenha meios de apurar que efectivamente ocorreu.
- 1.3. Entende-se por serviços da empresa prestadora, os serviços destinados à participação de avarias por parte dos clientes.
- 1.4. Até à reparação de uma avaria pela empresa prestadora, outras participações referentes à mesma avaria são contabilizadas como uma única avaria participada.
- 1.5. As avarias comuns que afectam vários clientes devem ser contabilizadas pelo número de participações de clientes associadas a cada uma dessas avarias.

- 1.6. Por cada participação de avaria válida de um cliente com um ou mais acessos (lógicos e/ou físicos) contabiliza-se, para efeito de cálculo do parâmetro, apenas uma avaria.
- 1.7. São de excluir as avarias na rede individual do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, 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 o número total de avarias válidas participadas durante o período de referência.
  - 2.1 Para efeitos do número anterior deve considerar-se o número médio de clientes existentes no período de referência, detentores de acessos lógicos activos.

### **PQS3 - TEMPO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS**

1. Definição:
  - 1.1 O PQS3 destina-se a medir o tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço.
  - 1.2. Entende-se por serviços da empresa prestadora, os serviços destinados à participação de avarias.
  - 1.3. Para efeitos de cálculo do presente parâmetro considera-se que ocorre o restabelecimento completo do serviço quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, quando esteja solucionado o problema participado pelo cliente/utilizador (correspondendo, este, ao momento da comunicação ao cliente da resolução da avaria e esta comunicação não seja contestada por parte do cliente num prazo máximo de 5 dias úteis).
  - 1.4. No caso de uma mesma avaria ser participada mais que uma vez, pelo mesmo cliente/utilizador ou não, para a contabilização do parâmetro deve ser considerado o momento em que a empresa prestadora toma pela primeira vez conhecimento da avaria através de participação de um cliente/utilizador.

- 1.5 As avarias válidas participadas consideradas na alínea b) do ponto 1.2 do PQS2 não são consideradas no cálculo do presente parâmetro.
- 1.6. Quando a reparação de avarias for agendada, por conveniência do cliente, para uma data/hora posterior à inicialmente estabelecida pela empresa prestadora, o tempo decorrido entre as duas datas/horas não é contabilizado.
- 1.7. Para o cálculo do presente parâmetro incluem-se as avarias resolvidas no período de referência, independentemente da data de participação.
- 1.8. Não se incluem para cálculo do PQS3:
  - as situações em que, após o aviso prévio de deslocação, seja constatada a impossibilidade de restabelecer o serviço por razões imputáveis ao cliente;
  - as situações em que a empresa prestadora fornece um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.
  
2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher os valores relativos ao:
  - a) Tempo máximo de reparação de avarias na rede de acesso (corresponde ao percentil 100 dos tempos de reparação);
  - b) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
  - c) Tempo máximo de reparação de outras avarias (corresponde ao percentil 100 dos tempos de reparação);
  - d) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
  - e) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes.
  
- 2.1. Para cálculo dos valores relativos ao percentil 95 deve ser seguida a metodologia constante do Anexo B do documento do ETSI EG 202 057-1 v1.2.1 (2005-10).

- 2.2. Consideram-se avarias na rede de acesso as que são imputáveis à ligação do primeiro ponto de terminação da rede de uso exclusivo do cliente, até ao primeiro ponto de entrega de uso exclusivo da empresa prestadora.
- 2.3. Entende-se por “outras avarias” aquelas que se conclua não serem imputáveis à rede de acesso.
- 2.4. O cálculo dos valores previstos nas alíneas a), b), c) e d) do n.º 2 refere-se à totalidade das avarias reparadas no período de referência e deve ser desagregado, quando aplicável, da seguinte forma:

	Parâmetros	Acessos fixos	Acessos wireless
≤ 128 Kbps	a) Tempo máximo de reparação de avarias na rede de acesso (percentil 100 dos tempos de reparação);		
	b) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas;		
	c) Tempo máximo de reparação de outras avarias atribuíveis à empresa prestadora (percentil 100 dos tempos de reparação);		
	d) Tempo de reparação de outras avarias atribuíveis à empresa prestadora que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas;		
> 128 Kbps	a) Tempo máximo de reparação de avarias na rede de acesso (percentil 100 dos tempos de reparação);		
	b) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas;		
	c) Tempo máximo de reparação de outras avarias (percentil 100 dos tempos de reparação);		
	d) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.		

- 2.5. No âmbito do parâmetro indicado em 2.e) a empresa prestadora deverá considerar como objectivo para oferta aos seus clientes o prazo de reparação que decorre da aplicação do valor publicitado no âmbito do contrato de adesão.
- 2.6. Conjuntamente com a informação indicada no número 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 DOS SERVIÇOS TELEFÓNICOS DE APOIO AO CLIENTE**

1. Definição:
  - 1.1. Destina-se a medir o tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que o chamador é atendido pelo operador humano, ao qual irá solicitar o serviço efectivamente pretendido.
  - 1.2. Consideram-se serviços telefónicos de apoio ao cliente todos aqueles que no âmbito do Serviço de Acesso à Internet são publicitados pela empresa prestadora para este efeito (ex. participação de avarias, informação sobre preços, apresentação de reclamações, etc.), podendo suportar-se em *call centers*.
  - 1.3. No cálculo do PQS4 deve incluir-se o tempo despendido a ultrapassar os sistemas equivalentes de resposta activados por voz ou por outro meio, até ao momento em que o chamador irá efectivamente solicitar o serviço pretendido.
  - 1.4. Para o cálculo do PQS4 não se consideram:
    - os serviços prestados na totalidade por sistemas automáticos de resposta;
    - os serviços de emergência;
    - o tempo despendido pelos interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo de conversação entre o chamador e o operador humano.
2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:
  - a) Tempo médio de resposta dos serviços telefónicos de apoio a cliente;
  - b) Tempo máximo de resposta dos serviços telefónicos de apoio a cliente (corresponde ao percentil 100 dos tempos de resposta);
  - c) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido;

d) Percentagem de chamadas destinadas aos serviços telefónicos de apoio ao cliente e não atendidas.

- 2.1. Para o cálculo dos parâmetros indicados em 2.a), 2.b) e 2.c) deve considerar-se a totalidade das chamadas atendidas pelos serviços de apoio a cliente durante o período de referência.
- 2.2. Para o cálculo do parâmetro indicado em 2.d) deve considerar-se a totalidade das chamadas destinadas aos serviços de apoio a cliente.
- 2.3. No caso de existir uma terceira entidade subcontratada para a prestação dos serviços de apoio a cliente, o ISP apesar de ser responsável pela apresentação dos parâmetros, poderá subcontratar com essa entidade o cálculo do parâmetro.

## **PQS5 - TEMPO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES/PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DO CLIENTE**

1. Definição:
  - 1.1. Destina-se a medir o tempo, em horas/dias consecutivas(os), que decorre desde o momento em que é recebida(o) na empresa prestadora, uma reclamação/pedido de informação até à data da resposta a essa solicitação.
  - 1.2. Considera-se no cálculo deste parâmetro qualquer reclamação/pedido de informação apresentada(o) pelo cliente no âmbito do serviço prestado pela empresa, independentemente da forma dessa apresentação (ex: lojas, telefone, carta, e-mail, etc.).
  - 1.3. A data de resposta ao cliente corresponde ao momento da comunicação pela empresa, ao cliente, da conclusão da análise à reclamação/pedido de informação pelo prestador.
  - 1.4. Não são de excluir do cálculo do PQS4 as reclamações/pedidos de informação resolvidas(os) telefonicamente ou no acto e na presença do cliente.
  - 1.5. Reclamações quanto à forma de tratamento, pela empresa prestadora, de avarias participadas, devem ser incluídas no cálculo do PQS5. No entanto, as participações de avarias propriamente ditas não devem ser consideradas no cálculo do parâmetro.

2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher os valores relativos ao:
  - a) Tempo máximo de resposta a reclamações/pedidos de informação (corresponde ao percentil 100 dos tempos de resposta);
  - b) Tempo de resposta a reclamações/pedidos de informação que corresponde ao percentil 95 das respostas mais rápidas;
  - c) Percentagem de respostas a reclamações/pedidos de informação que ocorreram dentro do prazo de resposta a reclamações/pedidos de informação estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes.
- 2.1. Para cálculo dos valores relativos ao percentil 95 deve ser seguida a metodologia constante do Anexo B do documento do ETSI EG 202 057-1 v1.2.1 (2005-10).
- 2.2. No âmbito do parâmetro indicado em 2.c) a empresa prestadora deverá considerar como objectivo para oferta aos seus clientes o prazo de resposta que decorre da aplicação do valor publicitado no âmbito do contrato de adesão.
- 2.3. Devem ser recolhidos os valores relativos à totalidade das reclamações/pedidos de informação apresentadas(os) durante o período de referência.