

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em

<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=134741>

REGULAMENTO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO

Num mercado plenamente concorrencial, a informação sobre as características e qualidade dos serviços assume uma especial importância para que, de forma livre e esclarecida, os utilizadores finais possam escolher a empresa prestadora e o serviço mais adequado à satisfação das suas necessidades.

Por isso, a Lei das Comunicações Electrónicas estabelece às empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, a obrigação de publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

É objectivo da lei assegurar a efectiva informação dos utilizadores finais sobre as características e qualidade das ofertas disponibilizadas pelas várias empresas habilitadas à prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Por isso se estabelece que as informações devem ser comparáveis, actualizadas, claras e completas.

Para assegurar a clareza, actualidade e comparabilidade das informações, cabe à ANACOM definir os parâmetros de qualidade de serviços a medir, o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações.

A definição dos parâmetros de qualidade para os serviços de comunicações electrónicas e a fixação do respectivo conteúdo constitui uma tarefa complexa, considerando, nomeadamente, as diferentes características de cada serviço e a

dinâmica do sector marcado por um constante desenvolvimento técnico e consequente aparecimento de novas ofertas.

Assim, optou-se, numa primeira fase por fixar, apenas, os parâmetros de qualidade a disponibilizar pelas empresas que oferecem acesso à rede telefónica pública em local fixo e serviço telefónico em local fixo.

A importância dos serviços de acesso à rede telefónica pública e serviço telefónico em local fixo, justificam que desde já se proceda à fixação de parâmetros de qualidade, até porque neste domínio já foi desenvolvido um vasto trabalho de estudo e harmonização, nomeadamente ao nível do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações - ETSI.

Numa fase posterior, ponderadas as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela ANACOM, será equacionada a oportunidade e a necessidade de estabelecer parâmetros para outros serviços de comunicações electrónicas a integrar no presente regulamento.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9º dos Estatutos da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, do nº 2 do artigo 40º e do nº 1 do artigo 125º, ambos da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração da ANACOM, ouvidos _____, aprovou o seguinte:

Artigo 1º

(Objecto e âmbito)

1. O presente regulamento estabelece os parâmetros de qualidade dos serviços de acesso à rede telefónica pública em local fixo e serviço telefónico acessível ao público em local fixo a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação, fixa também o seu conteúdo e formato, bem como o modo de publicação de informações relativas à qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo da futura fixação de parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas.

2. Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento todas as empresas que oferecem os serviços referidos no número anterior 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 nº 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. 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.
3. Na falta de disposição específica, o período de referência para medição da qualidade de serviço corresponde a cada mês do ano civil.
4. Os parâmetros de qualidade de serviço podem ser alterados, aditados ou complementados, pela ANACOM de acordo com as necessidades do mercado, desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela Autoridade.
5. Os parâmetros de qualidade bem como as suas alterações vinculam as empresas a partir da data da sua publicação.

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.
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 a respectiva implementação, 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. As empresas devem, num prazo máximo de 3 meses após a implementação dos parâmetros estabelecidos em anexo, elaborar um manual, a manter permanentemente actualizado, 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. O manual referido no ponto anterior deverá ser mantido pela empresa, nomeadamente os seus diversos versionamentos que possibilitem a análise histórica dos mesmos, e remetido à ANACOM, caso esta o solicite, em formato electrónico.
3. As empresas devem, num prazo de 30 dias, promover as necessárias adaptações ao manual referido no ponto 1, sempre que existirem alterações

nos procedimentos seguidos pela empresa ou que tal lhes for determinado pela ANACOM;

Artigo 5º

(Situações imprevisíveis e casos de força maior)

1. 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)

As empresas devem remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, relatório com informação sobre a evolução mensal e trimestral 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.

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) Actualizar, até ao último dia útil do mês de Janeiro, a informação disponibilizada aos utilizadores finais sobre os níveis médios de desempenho apurados relativamente ao ano transacto, no âmbito de cada um dos parâmetros definidos no anexo ao presente regulamento;
 - b) Actualizar, até ao último dia útil do mês de Janeiro, a informação disponibilizada aos utilizadores finais sobre os níveis de qualidade

mínimos e médios que se propõem oferecer, ao longo do ano, no âmbito dos parâmetros referidos na alínea anterior.

3. A informação sobre a qualidade referida no número anterior deve ser disponibilizada em suporte escrito.
4. A informação referida nos números anteriores do presente artigo deve também ser divulgada na página da internet das empresas, quando esta exista, em anúncio bem visível e facilmente identificável.
5. Caso a implementação dos parâmetros definidos no anexo ao presente regulamento ocorra posteriormente à data referida no número 2, a disponibilização da informação aos utilizadores deve verificar-se num prazo máximo de 60 dias após a referida implementação.
6. Na situação prevista no número anterior é apenas exigida a divulgação de informação nos moldes definidos no número 4, para além da respectiva afixação em todos os pontos de venda do serviço.

Artigo 8º

(Disposições finais)

1. As empresas têm de dar cumprimento às obrigações de informação previstas nos artigos 6º e 7º no prazo máximo de 6 meses a contar da publicação do presente regulamento.
2. Até à publicação do Regulamento de Qualidade para o Serviço Universal a entidade responsável pela sua prestação apesar de adstrita aos parâmetros de qualidade estabelecidos no presente regulamento, bem como às obrigações de informação que no mesmo são previstas, fica ainda obrigada a manter o envio à ANACOM da informação relativa à qualidade do serviço prestado definida ao abrigo do anterior contrato de concessão (Decreto-Lei nº40/95, de 15 de Fevereiro).

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.

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	a) Demora média no fornecimento de uma ligação para 95% e 99% das instalações mais rápidas. b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.	Acesso directo. Acesso directo	
PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso	a) Número de avarias participadas por acesso b) Número de avarias participadas por “número de assinante” registado.	Acesso directo Acesso directo	Incluídas todas as participações de avarias referentes a chamadas com origem na rede fixa Excluídas as participações de avarias referentes, nomeadamente, a:
PQS3 – Tempo de reparação de avarias	a) Tempo médio de reparação de avarias na rede de acesso local para 80% e 95% das reparações mais rápidas. b) Tempo médio de reparação de outras avarias para 80% e 95% das reparações mais rápidas. c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes.	Acesso directo. Acesso directo Acesso directo	- facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T); - chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; - chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas
PQS4 – Tempos de resposta para os serviços de telefonista	a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista b) Percentagem de chamadas atendidas em 20 segundos.	Acesso directo e indirecto. Acesso directo e indirecto.	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).
PQS5 – Queixas sobre incorrecções nas facturas	Percentagem de facturas objecto de reclamação.	Acesso directo e indirecto.	Incluídas todas as facturas referentes, a: - chamadas com origem na rede fixa, - chamadas para serviços audiotexto, - facilidades de serviço Excluídas reclamações referentes, nomeadamente: - chamadas de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; - chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas.

Os parâmetros atrás identificados não se aplicam a:

- facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T¹); com excepção do parâmetro **PQS5**;

¹ Recomendação I. 250 da União Internacional de Telecomunicações “Definition of supplementary services

- chamadas para serviços de audiotexto, com excepção do parâmetro **PQS5**;
- 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

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, um pedido válido de fornecimento de uma ligação à rede telefónica pública em local fixo, até à efectiva disponibilização do acesso ao mesmo serviço.

1.2. Para cálculo do presente parâmetro considera-se como pedido válido de fornecimento de uma ligação qualquer solicitação dirigida à empresa prestadora e por esta aceite para:

- fornecimento de uma nova ligação; ou
- transferência de uma ligação existente para outro cliente; ou
- fornecimento de uma ligação adicional; ou
- migração entre diferentes sistemas tecnológicos (ex: migração da de linha analógica para RDIS ou ADSL).

1.3. Por fornecimento de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo entende-se a instalação e a efectiva disponibilização ao cliente, para seu uso, de uma 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.

1.4. Nos casos 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.

1.5. 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 média no fornecimento de uma ligação para 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 nº 2 anterior 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.
- 3.2. 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 tempo médio necessário para uma ligação inicial (informação a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais no âmbito do artigo 40º da Lei nº 5/2004, bem como a constar do contrato a estabelecer entre o assinante e a empresa prestadora, de acordo com a alínea b) do nº 1 do artigo 48º da mesma lei).
- 3.3. 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.
- 3.4. Não devem ser contabilizados para o cálculo do parâmetro:
- 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.

3.5. 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.

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

- Analógico²;
- RDIS básicos³;
- RDIS primários;
- XDSL⁴;
- Outros⁵

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 cliente 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

² Os acessos xDSL suportados sobre acessos analógicos não são incluídos.

³ Os acessos xDSL suportados sobre acessos RDIS básicos não são incluídos.

⁴ Inclui acessos xDSL (suportados em acessos analógicos, RDIS básicos, etc)

⁵ Inclui acessos Dlginet

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 elegíveis⁶ para cálculo do parâmetro.
- 1.2.Qualquer participação de avarias deverá ser considerada válida, mesmo quando não confirmada após a realização de ensaios, excepto quando a empresa prestadora possa comprovar que a avaria teve a sua origem em erro ou má utilização da responsabilidade do utilizador.
- 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.
- 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-

⁶ Deverão ser exceptuadas as comunicações referidas nas notas que se seguem ao quadro síntese constante da primeira página do presente anexo.

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 por acesso 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 acessos⁷ disponibilizados pela empresa prestadora, designadamente, analógicos (incluindo postos públicos para acesso ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo) e digitais⁸, independentemente dos meios/tecnologia envolvidos (v.g. cobre, fibra óptica, FWA, lacete local, circuitos alugados).

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 (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 15 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

⁷ Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais)

⁸ Os acessos analógicos e digitais xDSL relativamente aos quais seja possível determinar a existência, mesmo que residual, de tráfego de voz, não deverão ser excluídos do cálculo.

primeira vez conhecimento da avaria através de participação de um cliente/utilizador.

1.5.As avarias válidas participadas consideradas para o cálculo do presente parâmetro correspondem às definidas no âmbito do **PQS2**.

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 médio de reparação de avarias na rede de acesso local para 80% e 95% das reparações mais rápidas (acesso directo);
- b) Tempo médio de reparação de outras avarias para 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 o cálculo do presente parâmetro devem considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

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

2.3.Entende-se por “outras avarias” aquelas em que se conclua que não são imputáveis à rede de acesso local.

2.4.A empresa responsável pelo envio dos parâmetros deverá, no âmbito do parâmetro 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).

2.5.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.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 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.

PQS5 – QUEIXAS SOBRE INCORRECÇÕES NAS FACTURAS

1. Definição

1.1. O **PQS5** destina-se a medir o número de facturas reclamadas pelos clientes, por discordância ou incompreensão relativamente a valores facturados.

1.2. Para o cálculo do indicador apenas são consideradas as facturas que tenham sido objecto de reclamação válida.

1.3. Por reclamação válida entende-se qualquer comunicação do cliente por discordância ou incompreensão quanto a valores facturados ou variáveis que os influenciem relativamente aos quais:

- a empresa prestadora conclua, após análise, existir uma incorrecção da sua responsabilidade; ou
- a empresa prestadora conclua, após análise, não existir uma incorrecção da sua responsabilidade mas o cliente conteste tal conclusão num prazo de 15 dias úteis contados desde a respectiva comunicação por parte da empresa prestadora.

1.4 Não são de excluir do cálculo do **PQS4** as reclamações resolvidas telefonicamente ou no acto e na presença do cliente;

1.5 As reclamações apresentadas sobre facturas já anteriormente objecto de análise e de resposta pela empresa prestadora devem ser contabilizadas como novas reclamações, desde que não tenham sido anteriormente consideradas válidas e reportem a novos factos.

2. Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem apurar a percentagem de facturas reclamadas, calculada relativamente ao número total de facturas emitidas (acesso directo e indirecto);
 - 1.1. As facturas emitidas referem-se a facturas relativas aos serviços prestados (abrangendo, entre outras, facturas de chamadas para serviços de audiotexto e serviços móveis) com data de emissão no período de referência, independentemente do período de contagem.
 - 1.2. Cada factura apenas poderá ser contabilizada uma única vez no parâmetro.
 - 1.3. Devem ser recolhidos os valores relativos à totalidade das reclamações válidas de facturas apresentadas durante o período de referência.
 - 1.4. O cálculo e disponibilização do parâmetro compete à empresa responsável pela emissão da factura.
 - 1.5. O envio da informação sobre este parâmetro à ANACOM poderá verificar-se num prazo máximo de 2 meses após o final de cada trimestre.