

**INFORMAÇÃO RELATIVA À DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA
LISTA TELEFÓNICA COMPLETA E DE UM SERVIÇO
COMPLETO DE INFORMAÇÕES DE LISTAS PRESTADO NO
ÂMBITO DO SERVIÇO UNIVERSAL**

I. DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA TELEFÔNICA COMPLETA

Tabela 1 – Número de listas telefônicas impressas e entregues

2012	2013	2014
1.673.000	1.251.000	1.198.000

II. SERVIÇO COMPLETO DE INFORMAÇÕES DE LISTAS

Tabela 2 – Tráfego do serviço “118”

	2012	2013	2014*
Nº de chamadas efetuadas para o serviço “118”	6.756.595	5.005.400	3.902.311
Nº de minutos efetuados para o serviço “118”	11.045.529	8.341.364	6.477.903

(*) Não inclui tráfego com origem em postos públicos e cartões virtuais e com destino ao serviço “118” por não ter ainda sido apurado estimando-se, contudo, que represente certa de 0,3% do total do tráfego para o “118”.

Tabela 3 – Parâmetro de qualidade do serviço “118”

PQS. Tempo de resposta para os serviços informativos	Objetivo	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014*
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	0,3	0,0	0,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	99%	100%	100%

(*) Valores relativos ao 1º trimestre de 2014.

Tabela 4 – Tarifário do serviço completo de informações de listas

Origem da chamada		Preço por chamada (sem IVA)
Clientes do prestador do serviço universal de listas e serviço de informações de listas		€ 0,563
Clientes do serviço telefónico prestado em local fixo	Ar Telecom	€ 0,640
	Cabovisão	€ 0,615
	Colt	€ 0,589
	G9 Telecom	€ 0,615
	MEO	€ 0,563
	NOS	€ 0,615
	NOS Açores	€ 0,606
	NOS Madeira	€ 0,606
	ONI	€ 0,606
	Orange Business	€ 0,606
	Refer	€ 0,615
	Vodafone	€ 0,649
Voxbone	€ 0,615	
Clientes do serviço telefónico móvel		€ 0,794