

Informação periódica a remeter pelas empresas prestadoras de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE) à Direção de Informação e Consumidores da ANACOM

(listagem não exaustiva)

Os elementos/questionários indicados a seguir deverão ser enviados à ANACOM em suporte eletrónico, através do endereço eletrónico dee.stats@anacom.pt (preferencial).

A informação também poderá ser enviada através do fax n.º 217211017 e/ou por correio para a Direção de Informação e Consumidores, ANACOM, Av. José Malhoa, 12 - 1099-017 LISBOA.

Os endereços indicados poderão também ser utilizados para solicitação de esclarecimentos à Direção de Informação e Consumidores sobre assuntos relacionados com a informação a remeter à ANACOM.

Os elementos/questionários indicados a seguir não substituem ou anulam outros pedidos de informação em vigor, nomeadamente os fixados nas declarações ou direitos de utilização do espectro de que os operadores sejam titulares e os remetidos no âmbito do tratamento de solicitações de consumidores e demais utilizadores finais, em particular no âmbito do regime jurídico de disponibilização do livro de reclamações.

	Questionário/Informação	Quem	Link do questionário em vigor	Periodicidade e prazos de envio de resposta à ANACOM
I	Questionário Anual de Comunicações Eletrónicas (Parte I e Parte II)	Todas as empresas prestadoras de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE).	O link do "Questionário" aplicável é comunicado às empresas prestadoras no início de cada ano. Para referência, indica-se o link da versão mais recente do questionário, enviada às empresas para resposta até 15 de fevereiro de 2016: Questionário Anual CE 2016 - Parte I e Parte II	Periodicidade anual . O pedido de preenchimento ocorre, por regra, no início de cada ano. O prazo de resposta é indicado no ofício que acompanha o questionário aplicável em cada ano. Em 2016 a data-limite estabelecida para resposta foi o dia 15 de fevereiro.
II	Questionário sobre os elementos económico-financeiros (comunicações eletrónicas): Inclui o Relatório de Gestão e as Contas Anuais (Relatório e Contas) e seguintes indicadores anuais: - "Investimento total anual"; - "Rendimentos provenientes da atividade de comunicações eletrónicas"; - "Rendimentos CE provenientes das transações entre empresas do mesmo grupo"; - "Gastos em publicidade"; - "Número médio de pessoas afetadas à atividade de comunicações eletrónicas"; e - "Número médio de pessoas ao serviço da empresa (total da empresa)".	Todas as empresas prestadoras de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE)	O link do "Questionário" aplicável é normalmente comunicado às empresas prestadoras em junho de cada ano. Para referência, indica-se o link da versão mais recente do questionário, enviada às empresas para resposta até 20 de julho de 2015: Questionário sobre os elementos económico-financeiros (comunicações eletrónicas) – 2014	Até 20 de julho de cada ano. No caso de, atentos os prazos legais fixados para o registo da prestação de contas das empresas, o Relatório e Contas da empresa (ou documento oficial equivalente) ainda não se encontrar disponível em 20 de julho, deverá ser esse facto comunicado à ANACOM, incluindo o motivo de tal indisponibilidade e a data prevista para o envio daqueles elementos a esta Autoridade.
III	Indicadores Estatísticos e informação para definição de mercados relevantes e avaliação de PMS	<p>Prestadores do Serviço Telefónico Fixo</p> <p>Prestadores do Serviço VoIP Nómada (utilizadores da numeração 30)</p> <p>Prestadores do Serviço de Acesso à Internet em local fixo</p> <p>Prestadores do Serviço de TV por subscrição</p> <p>Prestadores de Serviços Móveis</p> <p>Operadores de rede e prestadores de serviços de alta velocidade</p> <p>Prestadores de Serviços de Retalho e Interligação Fixos (informação para efeitos de definição de mercados relevantes e avaliação de poder de mercado significativo (PMS))</p> <p>Outros prestadores de serviços de comunicações eletrónicas em local fixo (ex.: Serviços de Postos públicos, Revenda de tráfego telefónico de voz, Revenda de serviço de acesso à internet, etc.)</p>	<p>http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=41730</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=340618</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=200063</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=340618</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=262702</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=340618</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=555336</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=340618</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1075596</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=963861</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1040617</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=798791</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1075653</p> <p>http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=340618</p>	<p>Até ao 2.º trimestre de 2011 (inclusive) Quadros I.1 a I.7 - 30.º dia de calendário após o final de cada trimestre. Quadro II.1 - 30.º dia de calendário após o final de cada semestre Quadros III.1 a III. - 30.º dia de calendário após o final de cada ano</p> <p>A partir do 3.º trimestre de 2011 (inclusive) 30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>Até ao 2.º trimestre de 2011 (inclusive) 20.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>A partir do 3.º trimestre de 2011 (inclusive) 30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>Até ao 2.º trimestre de 2011 (inclusive) 30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>A partir do 3.º trimestre de 2011 (inclusive) 30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>A partir do 3.º trimestre de 2011 (inclusive) 30.º dia de calendário após o final de cada ano</p> <p>30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p> <p>30 de maio de cada ano, dados referidos ao ano civil imediatamente anterior</p> <p>Para os dados do ano de 2011 (inclusive) e anos seguintes 30 de maio de cada ano, dados referidos ao ano civil imediatamente anterior</p> <p>A partir do 3.º trimestre de 2011 (inclusive) 30.º dia de calendário após o final de cada trimestre</p>

Informação periódica a remeter pelas empresas prestadoras de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE) à Direção de Informação e Consumidores da ANACOM

(listagem não exaustiva)

Os elementos/questionários indicados a seguir deverão ser enviados à ANACOM em suporte eletrónico, através do endereço eletrónico dee.stats@anacom.pt (preferencial).

A informação também poderá ser enviada através do fax n.º 217211017 e/ou por correio para a Direção de Informação e Consumidores, ANACOM, Av. José Malhoa, 12 - 1099-017 LISBOA.

Os endereços indicados poderão também ser utilizados para solicitação de esclarecimentos à Direção de Informação e Consumidores sobre assuntos relacionados com a informação a remeter à ANACOM.

Os elementos/questionários indicados a seguir não substituem ou anulam outros pedidos de informação em vigor, nomeadamente os fixados nas declarações ou direitos de utilização do espectro de que os operadores sejam titulares e os remetidos no âmbito do tratamento de solicitações de consumidores e demais utilizadores finais, em particular no âmbito do regime jurídico de disponibilização do livro de reclamações.

Questionário/Informação	Quem	Link do questionário em vigor	Periodicidade e prazos de envio de resposta à ANACOM
IV Qualidade de Serviço / Informação sobre os objetivos de desempenho que a empresa se propõe oferecer, ao longo do ano, para os diferentes parâmetros	Prestadores do Serviço Telefónico Fixo	Objetivos de desempenho anuais: Formulário (Anexo 2 - versão XLS) e notas explicativas (Anexo 1), disponíveis em: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=292717	Último dia útil do mês de janeiro de cada ano
		Níveis de desempenho anuais: Formulário (Anexo 3 - versão XLS) e notas explicativas (Anexo 1), disponíveis em: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=292717	Último dia útil do mês de janeiro de cada ano
		Níveis de desempenho trimestrais: Formulário em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=444347	Último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre
		Para comunicação do link de acesso à informação sobre qualidade de serviço divulgada na página dos prestadores não existe formulário aplicável.	Último dia útil do mês de janeiro de cada ano
Qualidade de Serviço / Indicação do link para a página da Internet do próprio prestador na qual é disponibilizada ao público a informação prevista no artigo 7º do Regulamento sobre Qualidade de Serviço.		As peças do manual são indicadas no nº 1 do artº 4º do regulamento sobre a qualidade de serviço, disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509	O manual deve ser concluído pelas empresas prestadoras <u>num prazo máximo de onze meses desde a data em que é iniciada a prestação dos serviços</u> . Após esse prazo, a ANACOM pode solicitar o seu envio.
Qualidade de Serviço / As empresas devem dispor de um manual de procedimentos permanentemente atualizado			
V Questionário de Portabilidade	<p>1. <u>Prestadores do Serviço Telefónico Móvel (STM)</u></p> <p>2. <u>Prestadores do Serviço Telefónico Fixo (STF)</u></p> <p>3. <u>Prestadores do Serviço VoIP nómada (utilizadores da numeração 30)</u></p> <p>4. <u>Empresas detentoras de direitos de utilização dos seguintes números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados:</u> - números afetos ao serviço de chamada grátis para o chamador (800); - números afetos ao serviço de chamada com custos partilhados (808,809); - números afetos ao serviço de acesso universal (707 e 708); - números afetos ao serviço de tarifa única por chamada (760, 761, 762); - números afetos ao serviço de carácter utilitário de tarifa majorada (71); - números afetos ao serviço de uso pessoal (884); - números afetos a outros serviços que casuisticamente venham a ser considerados por decisão da ANACOM.</p> <p>5. <u>Empresas que recebam por portabilidade os números listados em 4., atribuídos em atribuição secundária por outras empresas.</u></p> <p>Notas: As empresas prestadoras de STM deverão sempre preencher a Parte I do questionário As empresas prestadoras de STF deverão sempre preencher a Parte II do questionário. As empresas prestadoras de serviço VoIP nómada deverão sempre preencher a Parte III do questionário. As empresas indicadas em 4 e 5 deverão sempre preencher a Parte IV do questionário.</p>	Questionário semestral de Portabilidade	30º dia de calendário após o final de cada semestre

Informação periódica a remeter pelas empresas prestadoras de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE) à Direção de Informação e Consumidores da ANACOM

(listagem não exaustiva)

Os elementos/questionários indicados a seguir deverão ser enviados à ANACOM em suporte eletrónico, através do endereço eletrónico dee.stats@anacom.pt (preferencial).

A informação também poderá ser enviada através do fax n.º 217211017 e/ou por correio para a Direção de Informação e Consumidores, ANACOM, Av. José Malhoa, 12 - 1099-017 LISBOA.

Os endereços indicados poderão também ser utilizados para solicitação de esclarecimentos à Direção de Informação e Consumidores sobre assuntos relacionados com a informação a remeter à ANACOM.

Os elementos/questionários indicados a seguir não substituem ou anulam outros pedidos de informação em vigor, nomeadamente os fixados nas declarações ou direitos de utilização do espectro de que os operadores sejam titulares e os remetidos no âmbito do tratamento de solicitações de consumidores e demais utilizadores finais, em particular no âmbito do regime jurídico de disponibilização do livro de reclamações.

	Questionário/Informação	Quem	Link do questionário em vigor	Periodicidade e prazos de envio de resposta à ANACOM
VI	Modelos de Especificação de Roaming	Prestadores de Serviços Móveis	Questionário a definir pelo IRG/BEREC (link de acesso a comunicar oportunamente pela ANACOM). Nota: Prevê-se que os futuros modelos de especificação tenham conteúdo e formato similares aos dos anteriores modelos de especificação de roaming, disponíveis em: Modelos de especificação sobre roaming	Prazos a definir pelo IRG/BEREC e a divulgar oportunamente pela ANACOM.
VII	Questionário Anual relativo à informação a enviar anualmente ao ICP-ANACOM sobre cobertura (relativa aos serviços de voz e de dados até 9600 bps, aos serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e aos serviços de dados com débitos de transmissão de 384 kbps), qualidade de serviço e modo de implementação da política de partilha de sites.	Prestadores de serviços móveis titulares dos direitos de utilização de frequências constantes dos títulos emitidos em 9 de março de 2012 para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres acessíveis ao público	Questionário Anual no âmbito dos DUFs	20.º dia consecutivo do mês seguinte ao final de cada ano
	Declaração anual que confirme que em 31 de dezembro do ano antecedente foram assegurados para os serviços de voz e dados até 9600 bps, níveis de cobertura populacional total, por lugar com mais de 10.000 habitantes e por concelho, pelo menos idênticos aos verificados em 8 de julho de 2010 (Vodafone e MEO) e 17 de maio de 2012 (NOS). Esta declaração deve ser subscrita por quem vincula a empresa, com assinatura reconhecida na qualidade ou acompanhada da respetiva certidão do registo comercial ou código de acesso à certidão permanente.		Para o envio da declaração anual não existe formulário aplicável.	20.º dia consecutivo do mês seguinte ao final de cada ano
	Informação relativa aos serviços e facilidades implementadas e aos preços praticados (fixada na alínea a) do número 8 do Título ICP-ANACOM n.º 01/2012, na alínea a) do número 8 do Título ICP-ANACOM n.º 02/2012 e na alínea a) do número 9 do Título ICP-ANACOM n.º 03/2012).		Para o envio da informação sobre serviços e facilidades implementadas e preços praticados não existe formulário aplicável.	