MINISTÉRIO DA ECONOMIA

CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA TELEFÓNICA COMPLETA E DE UM SERVIÇO COMPLETO DE INFORMAÇÕES DE LISTAS

Entre:

1.º O Estado Português, representado neste ato por Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, no uso das competências que lhe foram delegadas nos termos do Despacho n.º 6900-B/2015, de Sua Excelência o Ministro da Economia, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 118, de 19 de junho, doravante designado por "Estado" ou "Contraente Público";

e

2.º A MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., sociedade anónima com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 40, em Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 504615947, com o capital social de 230.000.000,00 Euros, representada neste ato por João Zúquete Dutschmann de Jesus da Silva, na qualidade de mandatário com poderes para o ato, doravante designada por "MEO" ou "Cocontratante".

Considerando que:

a. Por Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-B/2015, de 20 de fevereiro, o Estado autorizou a despesa e determinou a abertura de procedimento para a seleção da entidade adjudicatária da prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, com recurso ao procedimento pré-contratual de concurso público, com publicação no *Jornal Oficial da União Europeia.*
b. Nos termos da referida resolução e em conformidade com o disposto no artigo 99.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas), as peças do referido concurso foram aprovadas através da Portaria n.º 50-A/2015, de 25 de fevereiro.

c. No âmbito do referido procedimento pré-contratual e por Resolução do Conselho de Ministros n.º 32-B/2015, de 22 de maio, o Estado determinou adjudicar à MEO a prestação da mencionada componente do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, em conformidade com o proposto pelo júri do concurso;

d. A minuta do presente contrato foi aprovada por Sua Excelência o Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, no uso das competências que lhe foram delegadas nos termos do Despacho n.º 6900-B/2015, de Sua Excelência o Ministro da Economia, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 118, de 19 de junho, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 98.º do Código dos Contratos Públicos;

e. A repartição dos encargos inerentes ao presente contrato foi autorizada de acordo com o disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-B/2015, de 20 de fevereiro, sendo tais encargos suportados pelo fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas, criado pela Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto.

É mutuamente acordado e livremente aceite o presente contrato para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, que se rege pelas cláusulas seguintes:

Capítulo I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª

Definições

No presente contrato e respetivos anexos, salvo se do contexto resultar sentido diverso, os termos abaixo indicados terão o seguinte significado:

a) Caderno de Encargos: o caderno de encargos que integra o procedimento de concurso público para a seleção da entidade a designar para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, aprovado pela Portaria n.º 50-A/2015, de 25 de fevereiro;

b) CCP: o Código dos Contratos Públicos, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na redação em cada momento em vigor;

c) Lei das Comunicações Eletrónicas ou LCE: a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da autoridade reguladora nacional neste domínio, na redação em cada momento em vigor;

d) Lei do Fundo de Compensação: a Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas em conformidade com o previsto na LCE, destinado ao financiamento dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal, na redação em cada momento em vigor;

e) Partes: o Contraente Público e a MEO, e "Parte" cada um deles;

f) Programa do Concurso: o programa do concurso que regula o procedimento de concurso público para a seleção da entidade a designar para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, aprovado pela Portaria n.º 50-A/2015, de 25 de fevereiro.

Cláusula 2.ª

Anexos

Fazem parte integrante do contrato os seguintes anexos:

Anexo 1: Especificações de Serviço;

Anexo 2: Parâmetros de Qualidade de Serviço e Objetivos de Desempenho;

Anexo 3: Informação a remeter à ANACOM;

Anexo 4: Projeto Técnico apresentado pela MEO.

Cláusula 3.ª

Epígrafes e Remissões

1. As epígrafes utilizadas no presente contrato e nos seus anexos foram incluídas por razões de mera conveniência, não fazendo parte da regulamentação aplicável à relação contratual dele emergente, nem constituindo suporte para a interpretação ou integração do presente contrato ou daqueles documentos.

2. As remissões, ao longo do presente contrato, para cláusulas ou alíneas são referentes aos números ou alíneas do clausulado do mesmo contrato, salvo se do contexto resultar sentido diferente.

Cláusula 4.ª

Disposições por que se rege o contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   b) O Caderno de Encargos;
   c) A proposta adjudicada.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Ocorrendo divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros.
5. Em tudo o que não se encontrar previsto no contrato e nos elementos que o integram são aplicáveis as disposições da LCE, da Lei do Fundo de Compensação e do CCP.

Capítulo II

Do contrato

Cláusula 5.ª

Objeto

1. O presente contrato tem por objeto:
   (i) a disponibilização de uma lista telefónica completa em formato impresso a todos os utilizadores finais que expressamente a solicitem, independentemente do prestador de serviços de que são clientes;
   (ii) a disponibilização de uma lista telefónica completa através de uma página eletrónica permanentemente disponível;
   (iii) a oferta ao público em geral de um serviço completo de informações de listas, acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos, a um preço e qualidade de serviço definidos;

(iv) a disponibilização de ofertas específicas que garantam o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços anteriormente referidos, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais.

2. As prestações do serviço universal referidas no n.º 1 são disponibilizadas pela MEO em todo o território nacional.

3. Na disponibilização das prestações que são objeto do presente contrato, a MEO deve observar as especificações de serviço, os parâmetros de qualidade de serviço, os objetivos de desempenho e as obrigações de informação a remeter à ANACOM previstos nos Anexos 1 a 3 do presente contato.

4. O disposto no número anterior não prejudica que a ANACOM, para acompanhamento do mercado, fins estatísticos e ou verificação do cumprimento do disposto no contrato, possa solicitar à MEO outras informações.

5. As listas telefónicas completas a que se refere o n.º 1 da presente cláusula devem ser disponibilizadas gratuitamente:

a) sob a forma impressa, aos utilizadores finais que expressamente a solicitem;

b) em formato eletrónico via Internet, através de uma página eletrónica permanentemente disponível.

6. Na prestação do serviço de informações de listas a MEO deve, em conformidade com o previsto no artigo 93.º da LCE, assegurar a acessibilidade de preços, incluindo a disponibilização de opções ou pacotes tarifários destinados a consumidores com baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais, nos termos definidos no Anexo 1 do presente contrato.

7. As disposições do presente contrato não prejudicam as competências conferidas pela LCE à ANACOM, nomeadamente em matéria de preços, qualidade de serviço e medidas específicas para utilizadores com deficiência, nem o caráter vinculativo das determinações que, no exercício daquelas competências, sejam proferidas por aquela Autoridade.

Cláusula 6.ª

Prazo de vigência do contrato e início da prestação dos serviços

1. A entrada em vigor do presente contrato encontra-se sujeita a visto pelo Tribunal de Contas ou, em alternativa, a confirmação escrita, clara e inequívoca, do Tribunal de Contas, declarando não ser necessária a obtenção de visto.

2. O contrato entra em vigor na data em que for comunicada, por escrito, pelo Estado à MEO, a concessão de visto pelo Tribunal de Contas ou a decisão daquele Tribunal de que o contrato não se encontra sujeito a visto, e tem um prazo de duração de 3 anos contados da data de início da prestação dos serviços que constituem o seu objeto.

3. A prestação dos serviços objeto do presente contrato será iniciada no prazo máximo de 30 dias contínuos a contar da data da sua entrada em vigor, não podendo, todavia, ocorrer antes do dia 21 de agosto de 2015.

4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, caso o início da prestação dos serviços não coincida com a entrada em vigor do contrato, a MEO, ao abrigo do dever de colaboração para com o Contraente Público e com a ANACOM, desde já se compromete, até à data de início da prestação dos serviços, a prosseguir na prestação do serviço de informações de listas através do número 118 a que já se encontrava obrigada ao abrigo do anterior contrato para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas celebrado em 20.02.2014 e nos termos e condições aí previstos.

5. Para efeitos do disposto nos n.^{os} 2 e 3, a MEO deve informar o Contraente Público e a ANACOM, por escrito e com uma antecedência de 10 dias úteis, da data de início da prestação dos serviços, sendo esta a data relevante para efeitos do cálculo do valor do financiamento a que se referem as cláusulas 12.ª e 13.ª.

Cláusula 7.ª

Deveres gerais das Partes

1. As Partes obrigam-se reciprocamente a cooperar e a prestar diligentemente toda a assistência e auxílio que lhes sejam razoavelmente exigidos, com vista ao bom desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato.

2. Compete à MEO requerer, custear, obter e manter em vigor todas as licenças e autorizações necessárias ao integral cumprimento das atividades integradas ou de algum modo relacionadas com o objeto do contrato, observando todos os requisitos que a tal sejam necessários.

3. A MEO deve informar, de imediato, o Contraente Público e a ANACOM no caso de qualquer das licenças a que se refere o número anterior lhe ser retirada, caducar, ser revogada ou por qualquer motivo deixar de operar os seus efeitos, indicando, desde logo, que medidas tomou ou irá tomar para repor tais licenças em vigor.

4. Ao longo de todo o período de vigência do contrato, a MEO obriga-se a:

a) Prestar os serviços contratados de acordo com as especificações de serviço e objetivos de desempenho constantes dos Anexos 1 e 2, assegurando a sua continuidade, disponibilidade, permanência e qualidade;

b) Dar imediato conhecimento ao Contraente Público e à ANACOM de qualquer evento que possa condicionar o desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato e ou prejudicar, impedir ou tornar mais oneroso o cumprimento pontual e atempado de qualquer das obrigações por si assumidas;

c) Garantir e fazer respeitar o sigilo das comunicações efetuadas através dos serviços prestados, bem como a inviolabilidade das infraestruturas que os suportam;

d) Prestar o serviço completo de informações de listas no número "118" ou em qualquer outro recurso de numeração que o venha a substituir;

e) Fornecer informações ou elaborar relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato, incluindo nomeadamente aspetos relacionados com a evolução tecnológica do sistema, desde que solicitados por escrito pela ANACOM;

f) Dar imediato conhecimento ao Contraente Público e à ANACOM das medidas tomadas para resolução de condicionalismos que prejudiquem o normal cumprimento das obrigações de serviço universal;

g) Informar a ANACOM sobre quaisquer alterações que venham a ser introduzidas no respetivo pacto social;

h) Garantir, de forma apta e adequada, o funcionamento dos serviços objeto do presente contrato em situações de crise, emergência ou guerra;

i) Garantir a prestação dos serviços contratados em todo o território nacional, não devendo demonstrar preferência ou exercer discriminação relativamente a qualquer pessoa, singular ou coletiva, que os requeira.

Cláusula 8.ª

Caução a prestar no âmbito do contrato

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, incluindo as relativas ao pagamento das sanções contratuais, a MEO presta uma caução de 5 por cento do valor do financiamento constante da proposta adjudicada, no montante de €176.180,00 (cento e setenta e seis mil, cento e oitenta euros).

2. A caução vigora por todo o período de duração do contrato e será libertada no seu termo, verificado o pontual e exato cumprimento das obrigações de serviço universal contratadas, sem que haja lugar à aplicação de qualquer sanção contratual, nos termos do n.º 3 do artigo 295.º do CCP.

3. Se a MEO não cumprir as suas obrigações legais ou contratuais, o Contraente Público pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos termos do artigo 296.º do CCP.

4. A execução parcial ou total da caução prestada pela MEO implica a renovação do respetivo valor no prazo de 15 dias após a notificação do Contraente Público para o efeito, nos termos previstos pelo artigo 296.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Regime do risco

A MEO assume expressa, integral e exclusivamente a responsabilidade pelos riscos inerentes ao desenvolvimento das atividades integradas no objeto do contrato durante o prazo da sua duração, exceto quando o contrário resulte do presente contrato.

Cláusula 10.ª

Responsabilidade pela culpa e pelo risco

A MEO responde, nos termos da lei geral, por quaisquer prejuízos causados a terceiros no exercício das atividades que constituem o objeto do contrato, pela culpa ou pelo risco.

Cláusula 11.ª

Responsabilidade por prejuízos causados por entidades contratadas

1. A MEO responde ainda, nos termos gerais da relação comitente/comissário, pelos prejuízos causados por entidades por si contratadas para o desenvolvimento de atividades compreendidas no objeto do contrato.

2. Constitui especial dever da MEO garantir e exigir a qualquer entidade com que venha a contratar que promova as medidas necessárias para o cabal cumprimento do presente contrato e salvaguarda da integridade dos utilizadores e do pessoal afeto à execução do contrato.

Capítulo III

Financiamento do Serviço Universal

Cláusula 12.ª

Valor do Financiamento dos Custos Líquidos do Serviço Universal

1. Pela prestação do serviço universal objeto do presente contrato a MEO tem direito a receber o montante máximo global de €3.523.600,00 (três milhões, quinhentos e vinte e três mil e seiscentos euros) correspondente ao valor do financiamento dos custos líquidos do serviço universal indicado na proposta adjudicada, para todo o período de vigência do contrato, o qual resulta da soma dos seguintes valores indicados na proposta:

a) Na Componente 1: um valor máximo de €1.623.600,00 (um milhão, seiscentos e vinte e três mil e seiscentos euros);

b) Na Componente 2: €1.900.000,00 (um milhão e novecentos mil euros).

2. Para efeitos do disposto no presente contrato, a Componente 1 corresponde à componente variável de financiamento por lista telefónica impressa comprovadamente entregue a utilizadores finais que expressamente a tenham solicitado, e a Componente 2 corresponde à componente fixa de financiamento pela prestação dos serviços objeto do presente contrato.

Cláusula 13.ª

Financiamento pela prestação do Serviço Universal

1. O financiamento do serviço universal obedece ao disposto na LCE e na Lei do Fundo de Compensação, correspondendo o valor dos custos líquidos do serviço universal pelos quais a MEO deve ser compensada, nos termos previstos na alínea b) do n.º 1 do artigo 95.º da LCE, ao que resulta da presente cláusula.

2. A compensação dos custos líquidos do serviço universal é efetuada no prazo de 15 meses após o termo do ano civil a que se reportam os custos líquidos, sendo apurada nos termos do n.º 3.

3. Até ao termo do prazo referido no número anterior, a MEO tem direito a receber, a título de compensação pelos custos líquidos da prestação do serviço universal:

a) Na Componente 1: o valor que resultar da aplicação da fórmula seguinte: Vu x Ns, em que "Vu" corresponde ao valor unitário constante da proposta adjudicada, relativo ao financiamento por lista, equivalente a €0,451 e "Ns" corresponde ao número de listas expressamente solicitadas e comprovadamente entregues em cada ano civil a que se

reportam os custos a compensar, observado o limite máximo de 1.200.000 (um milhão e duzentas mil) listas (=3.600.000/3anos), multiplicado pelo fator D/M em que "D" corresponde ao número de dias de prestação do serviço no ano civil em causa e "M" corresponde ao número total de dias desse ano civil.

b) Na Componente 2: 1/3xD/M do valor constante da proposta adjudicada para esta componente, em que "D" corresponde ao número de dias da prestação do serviço no ano civil a que se reportam os custos líquidos e "M" corresponde ao número total de dias daquele ano civil.

4. Para determinação do valor a que se refere a alínea a) do n.º 3, o Contraente Público pode, diretamente ou através da ANACOM, proceder à realização de auditorias para avaliar a exatidão da informação prestada pela MEO nos termos do ponto 1 do Anexo 3 do presente contrato.

5. Às auditorias a que se refere o número anterior é aplicável o regime da cláusula 18.ª.

6. O limite definido na alínea a) do n.º 3 não desonera a MEO da obrigação de disponibilizar a lista telefónica a todos os utilizadores finais que expressamente a tenham solicitado nos termos definidos no Anexo 1 do presente contrato.

7. A compensação a receber pela MEO não prejudica a obrigação que eventualmente sobre si recaia de contribuir para o fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas, nos termos da Lei do Fundo de Compensação ou das normas que, em cada momento, regulem o financiamento dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas.

Capítulo IV

Modificações do contrato

Cláusula 14.ª

Cessão da posição contratual pela MEO

1. A cessão da posição contratual por parte da MEO está sujeita ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP e 99.º da LCE e depende da prévia autorização do Contraente Público, precedida de parecer da ANACOM, não podendo em caso algum colocar em causa a manutenção das obrigações de serviço universal.

2. Para efeitos da autorização do Contraente Público, a MEO deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação a que se refere o número 22 do Programa do Concurso, relativamente ao cessionário.

3. O Contraente Público deve pronunciar-se sobre a proposta da MEO no prazo de 30 dias a contar da respetiva receção, desde que regularmente instruída, considerando-se a autorização tacitamente concedida se não for recusada nesse prazo.

Cláusula 15.ª

Fusão e cisão da MEO

1. A fusão e a cisão da MEO obedecem ao disposto no artigo 99.º da LCE e ficam sujeitas a prévia autorização do Contraente Público, precedida de parecer da ANACOM, não podendo em caso algum tais operações colocar em causa a manutenção das obrigações de serviço universal.

2. O Contraente Público deve pronunciar-se sobre o pedido da MEO no prazo de 30 dias a contar da respetiva receção, desde que regularmente instruído, considerando-se a autorização tacitamente concedida se não for recusada nesse prazo.

3. À fusão e cisão da MEO é aplicável o disposto no n.º 2 da cláusula anterior.

Cláusula 16.ª

Subcontratação

1. A MEO não pode, sem autorização do Contraente Público, recorrer à subcontratação de terceiras entidades para a prestação dos serviços que são objeto do contrato, a qual fica sujeita ao disposto nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

2. A autorização para a subcontratação de terceiras entidades deve ser precedida de parecer da ANACOM, devendo considerar-se tacitamente concedida no prazo de 30 dias a contar da receção do respetivo pedido, desde que regularmente instruído, caso não seja expressamente recusada.

3. No caso de celebração de contratos com terceiros, a MEO mantém os direitos e continua sujeito às obrigações decorrentes do contrato ou da legislação aplicável, responsabilizando-se perante o Contraente Público pelo cabal cumprimento do mesmo.

4. Não são oponíveis ao Contraente Público quaisquer pretensões, exceções ou meios de defesa que resultem das relações contratuais estabelecidas pela MEO com terceiras entidades.

5. Fica desde já autorizada pelo presente contrato a subcontratação, pela MEO, da PT Contact, Telemarketing e Serviços de Informação, S.A. para, no que se refere ao serviço completo de informações de listas, prestar o serviço de atendimento telefónico e proceder à disponibilização de determinadas componentes da arquitetura que suporta a prestação do serviço, nos termos indicados na proposta adjudicada.

Cláusula 17.ª

Modificação do contrato

1. O contrato pode ser modificado nos termos previstos nos artigos 311.º e seguintes do CCP.
2. Quando haja lugar à renegociação do contrato, esta deve ser iniciada no prazo máximo de 45 dias após a data da verificação do evento que lhe dá origem.
3. A renegociação do contrato inicia-se com a comunicação, realizada através de carta registada com aviso de receção, na qual são indicados os motivos em que se fundamenta o início do processo negocial e os objetivos que com o mesmo se pretendem alcançar.

Capítulo V

Fiscalização do cumprimento do contrato

Cláusula 18.ª

Fiscalização pelo Contraente Público

1. Assiste ao Contraente Público, diretamente ou através da ANACOM, o poder de fiscalizar o cumprimento, pela MEO, das obrigações emergentes do contrato, podendo designadamente ordenar a realização de auditorias, vistorias e ensaios que permitam avaliar os termos e condições em que é assegurado o cumprimento das obrigações de serviço universal.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a MEO deve prestar ao Contraente Público ou à ANACOM toda a colaboração que lhe seja determinada, obrigando-se a facultar ao mesmo, ou a quem este indicar, livre acesso a todas as infraestruturas, equipamentos e instalações, bem como a todos os livros, registos e documentos relativos às atividades integradas no objeto do contrato, e prestará todos os esclarecimentos e informações que lhe forem solicitados.
3. As determinações do Contraente Público ou da ANACOM que vierem a ser expressamente emitidas ao abrigo dos poderes de fiscalização são imediatamente aplicáveis e vinculam a MEO.

4. Se a MEO não cumprir de forma exata e pontual as obrigações decorrentes do contrato por facto que lhe seja imputável, deve o Contraente Público notificá-lo para cumprir dentro de um prazo razoável, salvo quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação, observando-se o disposto no artigo 325.º do CCP.

5. Quando a MEO não tenha respeitado as determinações emitidas pelo Contraente Público ou pela ANACOM no âmbito dos poderes de fiscalização e direção, dentro do prazo que lhe for fixado, assiste ao Contraente Público a faculdade de proceder à correção da situação, diretamente ou através de terceiros, correndo os correspondentes custos por conta da MEO.

Capítulo VI

Incumprimento do contrato

Cláusula 19.ª

Sanções contratuais

1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato nos termos do artigo 333.º do CCP e do disposto na legislação aplicável em matéria de responsabilidade contraordenacional, o Contraente Público pode, com observância do disposto nos artigos 325.º e 329.º do CCP, aplicar sanções pecuniárias em caso de incumprimento pela MEO das suas obrigações, incluindo as resultantes de determinações do Contraente Público ou da ANACOM emitidas nos termos da lei ou do contrato.

2. O montante das sanções pecuniárias varia em função da gravidade do incumprimento.

3. Se a MEO não proceder ao pagamento voluntário das sanções pecuniárias que lhe forem aplicadas no prazo de 20 dias, o Contraente Público pode utilizar a caução para pagamento das mesmas.

4. A aplicação de sanções pecuniárias é precedida da audiência da MEO, nos termos do artigo 121.º do Código do Procedimento Administrativo.

5. As sanções pecuniárias referidas nos números anteriores são aplicadas por decisão do Contraente Público sob proposta da ANACOM, produzindo os seus efeitos após comunicação à MEO, independentemente de qualquer outra formalidade.

6. Na determinação da gravidade do incumprimento devem ser tidos em conta, nomeadamente, a duração da infração, o facto de esta ser, ou não, reiterada, o grau de culpa da MEO e as consequências do incumprimento.

7. O montante da sanção pecuniária aplicada nos termos da presente cláusula constitui receita do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas, nos termos e para efeitos da Lei do Fundo de Compensação.

8. O pagamento das sanções pecuniárias aplicadas nos termos da presente cláusula não isenta a MEO da responsabilidade civil por perdas e danos.

Cláusula 20.ª

Força maior

1. Verificando-se durante a vigência do contrato casos de força maior que impeçam o cumprimento das obrigações de quaisquer das Partes ou obriguem à interrupção dos serviços objeto do contrato, há lugar à suspensão total ou parcial das correspondentes obrigações ou do contrato, pelo período correspondente ao da duração do caso de força maior, ou à revisão do contrato, quando tal se justifique.

2. A MEO obriga-se a comunicar de imediato ao Contraente Público a ocorrência de qualquer evento qualificável como caso de força maior ao abrigo do disposto na presente cláusula, bem como, no mais curto prazo possível, a indicar quais as obrigações emergentes do contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência e bem assim as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacte do referido evento.

3. A ocorrência de caso de força maior não exonera a MEO da adoção de todas as medidas e ações que estejam ao seu alcance para que seja acautelada a continuidade dos serviços objeto do contrato, nomeadamente no domínio do planeamento, de prevenção de operação e de meios humanos.

4. Considera-se caso de força maior todo o evento imprevisível e insuperável cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais das Partes, designadamente as situações de catástrofe natural, atos de guerra ou subversão, alteração da ordem pública e incêndio.

Capítulo VII

Extinção do contrato

Cláusula 21.ª

Causas de extinção do contrato

1. Constituem causas de extinção do presente contrato:

a) A caducidade;

b) A revogação por acordo;

c) A resolução.

2. Verificando-se a extinção do contrato, qualquer que seja a sua causa, a MEO fica obrigada a um dever de colaboração com o novo prestador do serviço universal, no sentido de assegurar a continuidade dos serviços.

Cláusula 22.ª

Caducidade

1. O contrato caduca quando se verificar o fim do respetivo prazo de vigência, extinguindo-se a relação contratual existente entre as Partes, sem prejuízo das disposições que, pela sua natureza ou pela sua letra, se destinem a perdurar para além daquela data.

2. O Contraente Público não é responsável pelos efeitos da caducidade do contrato nas relações contratuais estabelecidas entre a MEO e terceiros.

Cláusula 23.ª

Revogação por acordo

1. As Partes podem, a qualquer momento, revogar por acordo o contrato.

2. Os efeitos da revogação prevista no número anterior são os que forem validamente fixados por acordo.

Cláusula 24.ª

Resolução pelo Contraente Público

1. Sem prejuízo dos fundamentos gerais de resolução do contrato e do direito de indemnização nos termos previstos no CCP, o Contraente Público pode resolver o contrato quando se verifique:

a) Cessação ou suspensão, total ou parcial, pela MEO das prestações que integram o serviço universal cuja disponibilização é contratada;

b) Ocorrência de deficiência grave na organização e desenvolvimento pela MEO das atividades objeto do contrato, em termos que possam comprometer a sua continuidade ou regularidade nas condições exigidas pela lei e pelo contrato;

c) Incumprimento das obrigações associadas ao presente contrato, nomeadamente em termos de abrangência geográfica, parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho que, pela sua gravidade, ponha em causa a subsistência da relação contratual;

d) Oposição repetida ao exercício da fiscalização, reiterada desobediência às legítimas determinações do Contraente Público ou da ANACOM bem como a sistemática inobservância das leis e regulamentos aplicáveis à exploração;

e) A cessão de posição contratual ou a subcontratação de alguma das prestações do serviço universal, bem como a cisão ou fusão da MEO, sem a prévia autorização do Contraente Público;

f) O incumprimento de decisões judiciais ou arbitrais;

g) Apresentação da MEO à insolvência ou sua declaração pelo tribunal.

2. Verificando-se uma das situações que, nos termos do número anterior, possa motivar a resolução do contrato, o Contraente Público notificará a MEO para, no prazo que for fixado tendo em atenção a natureza da situação, sejam integralmente cumpridas as suas obrigações e corrigidas ou reparadas as consequências dos seus atos, exceto quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação.

3. Caso a MEO não promova a correção ou reparação das consequências do incumprimento nos termos determinados, ou quando o cumprimento se tenha tornado impossível ou o Contraente Público tenha perdido o interesse na prestação, este último, mediante proposta da ANACOM, pode resolver o contrato mediante notificação enviada à MEO.

4. A resolução produz efeitos no prazo fixado pelo Contraente Público, mediante a notificação à MEO referida no número anterior, independentemente de qualquer outra formalidade.

5. Em caso de resolução, a MEO deve indemnizar o Contraente Público por todos os prejuízos causados, para além das sanções previstas na lei ou no contrato.

6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a decisão de resolução pode impor à MEO a obrigação de continuar a assegurar a prestação dos serviços nos termos contratados, até que o Contraente Público tenha selecionado outra entidade para a prestação dos serviços em causa, ficando a MEO obrigada a um dever de colaboração com o prestador do serviço universal que venha a ser designado, no sentido de assegurar a continuidade da prestação dos serviços.

7. Na situação prevista no número anterior, a MEO será compensada nos termos previstos na cláusula 13.ª, na proporção do período de tempo decorrido desde a notificação da resolução.

Capítulo VIII
Resolução de diferendos
Cláusula 25.ª
Resolução de conflitos

1. Os eventuais conflitos entre as Partes emergentes do presente contrato, nomeadamente em matéria de aplicação, interpretação ou integração de lacunas do presente contrato, são decididos por via judicial, devendo ser submetidos ao tribunal administrativo competente.
2. A submissão de qualquer questão a tribunal não exonera a MEO do pontual cumprimento do contrato e das determinações do Contraente Público que no âmbito daquele contrato lhe sejam comunicadas, incluindo as emitidas após a data daquela submissão, nem permite qualquer interrupção do desenvolvimento das atividades necessárias à prestação do serviço universal, que devem continuar a processar-se nos termos especificados no contrato, até que uma decisão final seja obtida relativamente à matéria em causa.

Capítulo IX
Disposições finais
Cláusula 26.ª
Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as Partes do contrato, estas devem efetuadas por carta registada com aviso de receção e dirigidas para o legal representante de cada uma das Partes, nos seguintes endereços:

a) Estado:
   Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações
   Ministério da Economia
   Rua da Horta Sêca, n.º 15, 1200-221 Lisboa
b) MEO
   Presidente do Conselho de Administração
   MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte por carta registada com aviso de receção.

Cláusula 27.ª

Contagem dos prazos

À contagem dos prazos previstos no contrato aplica-se o disposto no artigo 471.º do CCP.

Cláusula 28.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular pela LCE e pelo CCP.

Celebrado em Lisboa, aos 10 dias do mês de julho de 2015, em três exemplares originais, destinando-se um ao Estado, um à MEO e um ao envio ao Tribunal de Contas, para efeitos de fiscalização prévia.

Pelo Estado Português

Sérgio Silva Monteiro

Pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

João Zúquete da Silva

ANEXO 1

Especificações de Serviço

1. Listas e serviços informativos

Em conformidade com o disposto no artigo 89.º, n.º 1 da LCE, o Cocontratante deve assegurar as seguintes prestações:

a) Elaborar, publicar e disponibilizar aos utilizadores finais um serviço de lista telefónica completa, sob a forma impressa seguindo um modelo *opt-in* (distribuindo a lista impressa apenas para os utilizadores que expressamente a solicitem) e disponibilizar a lista telefónica completa em suporte eletrónico via Internet através de uma página eletrónica permanentemente disponível;
b) Disponibilizar um serviço completo de informação de listas, através do número 118, envolvendo a divulgação dos dados que constam da lista telefónica completa referida na alínea anterior.

O Cocontratante deve garantir que a lista telefónica completa impressa é atualizada anualmente e disponibilizada com a mesma periodicidade ao universo de utilizadores finais que expressamente a solicitarem.

O Cocontratante pode assegurar a prestação do serviço de lista telefónica completa impressa através da elaboração, publicação e disponibilização de várias listas organizadas por zona geográfica.

O Cocontratante deve ter concluída a disponibilização da lista, ou listas, que abranjam a totalidade dos assinantes dos serviços telefónicos, nos termos previstos na presente especificação, no prazo máximo de um ano após o início da prestação do serviço e garantir a sua subsequente atualização e disponibilização com uma periodicidade não superior a um ano.

O serviço de lista telefónica completa em formato eletrónico e o serviço completo de informação de listas devem ser disponibilizados imediatamente na data de início da prestação dos serviços e nos termos previstos na presente especificação.

O Cocontratante deve garantir que a lista telefónica em suporte eletrónico é atualizada regularmente, pelo menos uma vez por ano.

O serviço completo de informação de listas é objeto de atualizações periódicas, nos termos previstos no ponto seguinte.

2. Informação a recolher junto dos prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público

Para efeitos de integração da informação relativa aos clientes na lista telefónica completa e igualmente para efeitos da informação a prestar no âmbito do serviço completo de informação de listas, o Cocontratante deve recolher, anualmente, junto de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público em atividade em Portugal, a seguinte informação, relativa aos utilizadores que tenham autorizado a sua disponibilização nos termos da legislação

aplicável ao tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas:

a) Nome do cliente;
b) Morada ou código postal do cliente (a morada não é aplicável a acessos móveis);
c) Números telefónicos;
d) Tipo de utilização (telefone/fax) (não é aplicável a acessos móveis);
e) Morada de instalação (não é aplicável a acessos móveis);
f) Nome para figuração na lista;
g) Data relativa à alteração de dados;
h) Identificação do prestador.

O Cocontratante deve garantir que os utilizadores dos serviços telefónicos acessíveis ao público possam verificar os dados pessoais que constam das listas telefónicas e serviço informativo, permitindo a correção de eventuais erros ou omissões, bem como assegurar o cumprimento da legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.

Para efeitos da atualização da informação a disponibilizar no âmbito da prestação do serviço completo de informação de listas, o Cocontratante deve disponibilizar as atualizações remetidas pelos diversos prestadores, no prazo de 5 dias úteis após a sua receção.

O Cocontratante deve garantir que a informação que lhe é transmitida no contexto da presente especificação não é usada para qualquer outro fim, para além da prestação de serviços de listas e serviços informativos.

O Cocontratante não pode cobrar aos prestadores de serviços telefónicos pelo tratamento e divulgação da informação, elaboração, publicação e disponibilização de listas, e do serviço completo de informação de listas.

Em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 89.º da LCE, as empresas que oferecem serviços telefónicos acessíveis ao público devem acordar com o Cocontratante o formato e as condições em que lhe fornecem as informações pertinentes sobre os respetivos assinantes, as quais devem ser justas, objetivas, orientadas para os custos da sua efetiva transmissão e disponibilização e não discriminatórias. Na falta de acordo, aplicar-se-á o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 89.º da LCE.

3. Condições de disponibilização da lista telefónica completa em formato impresso

O Cocontratante está obrigado a enviar a lista telefónica completa em formato impresso a todos os utilizadores finais que expressamente a solicitem.

O Cocontratante deve promover a suas expensas, anualmente, uma campanha informativa na rádio e em jornais de referência com vista a dar a conhecer aos utilizadores finais que a lista telefónica em formato impresso será disponibilizada apenas a quem previamente a solicitar de forma expressa, bem como a indicar os meios que serão disponibilizados para que essa solicitação dos utilizadores finais se possa concretizar.

O Cocontratante deve ainda, até 15 dias antes de iniciar a campanha informativa, enviar comunicação aos Presidentes dos Municípios e das Juntas de Freguesia, informando da

alteração do regime de prestação do serviço de listas impressas e solicitando que essa informação seja transmitida às populações.

A campanha deve decorrer durante um período mínimo de 7 dias seguidos envolvendo: (i) três estações de rádio com cobertura nacional (incluindo as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores); (ii) três jornais diários de grande tiragem do continente; e (iii) um jornal diário de cada uma das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Devem também ser efetuadas duas inserções num jornal semanário de grande tiragem na mesma semana e em semana contígua à da campanha em jornais diários e rádios.

A campanha nos jornais diários e semanário deve ocupar pelo menos meia página, enquanto nas estações de rádio deve envolver pelo menos quatro inserções por dia, entre as 07:00 e 10:00, não podendo ser inferiores a 30 segundos.

A campanha informativa não pode conter publicidade a outras ofertas do Cocontratante.

O projeto de campanha, envolvendo, nomeadamente, os nomes dos jornais, rádios, calendários, períodos de inserção, peças e scripts, deve ser remetido à ANACOM, para aprovação, com uma antecedência de pelo menos 30 dias úteis face à sua data de início.

A comunicação a constar nos referidos meios de comunicação social deve ser clara e concisa, informando do direito que assiste aos utilizadores finais de obterem gratuitamente a lista telefónica impressa cobrindo a sua área de residência/instalação.

A comunicação deve ainda informar dos meios que o utilizador final tem ao seu dispor para poder manifestar a sua vontade de receber a lista telefónica impressa, informando do número de telefone disponibilizado para esse efeito (gama 808) e correspondente custo e do endereço do sítio da Internet onde também poderá manifestar essa sua vontade.

Para o efeito, o Cocontratante deve disponibilizar obrigatoriamente:

(i) um número de telefone que tem de ser na gama de numeração 808; nesse número o Cocontratante não poderá incluir qualquer publicidade;
(ii) um sítio da Internet que não poderá incluir qualquer publicidade.

A comunicação deve também informar do prazo que os utilizadores têm para manifestar a sua vontade de receberem a lista telefónica impressa, que não poderá ser inferior a 1 mês contado desde o último dia da campanha de comunicação.

O Cocontratante deve criar condições para que, através dos suportes acima indicados (contacto telefónico e endereço de internet), os utilizadores possam manifestar a sua vontade de receber as listas. Deve ser solicitado aos utilizadores que pretendem receber as listas que indiquem o seu nome completo, o seu endereço postal e o endereço para envio das listas, no caso de ser distinto, e ainda as listas pretendidas, não podendo ser solicitadas quaisquer outras informações adicionais.

O Cocontratante pode perguntar ao utilizador final se este pretende facultar um contacto telefónico para efeitos de entrega de listas e de verificação do cumprimento das obrigações previstas no contrato. A entrega de listas não pode ser condicionada ao fornecimento destas

informações. Os registos relativos à informação recolhida neste contexto devem ser conservados pelo Cocontratante para efeitos de auditoria, com vista à verificação do cumprimento da obrigação de disponibilização da lista telefónica impressa aos utilizadores finais que expressamente as solicitem.

O Cocontratante deve informar os utilizadores finais, nomeadamente no sítio da internet e através do contacto de telefónico disponibilizado para receção de pedidos de listas, que todas as listas são gratuitas.

A entrega da lista que cobre a área da residência/instalação do utilizador final será efetuada sem quaisquer encargos no endereço indicado pelo utilizador e a entrega das demais listas, quando existam, pode ser sujeita ao pagamento de despesas de expedição e portes, podendo também ser levantadas pelos utilizadores, sem aqueles encargos, num dos locais indicados para o efeito.

O Cocontratante deve, de forma clara, informar o utilizador final, nos contactos telefónicos e no sítio da internet destinados à receção dos pedidos de listas, sobre o valor concreto das despesas e portes a cobrar para expedição das listas.

O Cocontratante deve disponibilizar pelo menos dois locais, um no norte e outro no sul do país, onde os utilizadores que expressamente tenham solicitado as listas possam levantá-las, sem quaisquer custos. Tal não desobriga o Cocontratante de remeter ao utilizador final, sem quaisquer custos, a lista da sua área de residência para o endereço indicado, se for essa a sua vontade.

Nas condições descritas, o Cocontratante deve disponibilizar as listas impressas a todos os utilizadores finais que tenham manifestado a sua vontade de as receber, à medida que são editadas, se for o caso.

4. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa em formato impresso

4.1. A forma de apresentação dos registos dos clientes deve ter em consideração a necessidade de facilitar a consulta das listas, o respeito pelo princípio da não discriminação e da neutralidade tecnológica e a observância das normas relativas à proteção dos dados pessoais e da vida privada.

O Cocontratante deve garantir que os registos que integram o serviço de lista telefónica sejam apresentados de acordo com a seguinte chave de ordenação:

a) Por ordem alfabética dos clientes dos serviços telefónicos em Portugal, sem qualquer divisão ou identificação por operador;
b) Por ordem crescente da figuração numérica, de acordo com o Plano Nacional de Numeração.

O segundo critério aplica-se apenas aos clientes de vários prestadores e/ou que tenham mais do que uma linha de acesso.

4.2. Nas primeiras páginas da lista telefónica completa, na sua versão impressa, devem ser incluídas, de forma separada e autonomizada dos espaços que o prestador do serviço universal, querendo, reserve para a publicidade, as seguintes informações de caráter utilitário, como tal, também, claramente identificadas:

a) Números de contacto para os serviços de urgência, abrangendo, designadamente, o número nacional de socorro - 112, os números de SOS intoxicações, de urgência de Hospitais e de Centros de Saúde, do Centro de Busca e Salvamento Marítimo, dos Bombeiros, das urgências da Cruz Vermelha Portuguesa, da Polícia, da Proteção à Floresta, da Linha Nacional de Emergência Social, independentemente do prestador de serviços de comunicações eletrónicas em que se suportam, bem como os respetivos custos das comunicações;
b) Números de contacto para os serviços de aconselhamento e apoio de utilidade pública, abrangendo, designadamente, os números de contacto para a Associação de Apoio à Vítima, a Comissão para a Igualdade e para o Direito das Mulheres, as Linhas Cidadão / Idoso / Deficiente / Vida / Criança / Sida / Cancro, independentemente do prestador de serviços de comunicações eletrónicas em que se suportam, bem como os respetivos custos das comunicações;
c) Números de contacto para outros serviços de utilidade pública, abrangendo, designadamente, os números de contacto de empresas de fornecimento de água, eletricidade e gás / Câmaras Municipais / Segurança Social/ Julgados de Paz / Provedor de Justiça / caminhos de ferro / Aeroportos / Lojas de Cidadão, independentemente do prestador de serviços de comunicações eletrónicas em que se suportam, bem como os respetivos custos das comunicações;
d) Identificação e números de telefone do serviço de apoio ao cliente e de informações de cada um dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que o solicitem, incluindo o número de telefone do serviço de informação de listas e os números de telefone, quando existentes, do serviço de apoio ao cliente dos prestadores do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público e do serviço universal de postos públicos, com indicação dos custos das comunicações para esses serviços, bem como indicação dos sítios na Internet de cada um dos referidos prestadores;
e) Listagem dos indicativos internacionais.

Para que seja assegurada a inclusão das informações previstas na alínea d), os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem comunicar ao Cocontratante os dados que pretendem incluir nas páginas iniciais das listas. A publicação de tais informações deve ser assegurada sempre que as mesmas sejam comunicadas ao Cocontratante com uma antecedência mínima de 25 dias úteis relativamente à data do fecho da edição da lista.

Sempre que lhe seja solicitado, o Cocontratante deve informar os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas das datas do fecho da edição de cada uma das listas cujo encerramento preveja venha a ocorrer nos 60 dias seguintes, sem prejuízo da possibilidade de proceder à divulgação dessa informação no seu "sítio" da Internet, devendo acolher as eventuais atualizações que lhe sejam apresentadas.

As informações de caráter utilitário referidas nas alíneas a) a e) devem ser incluídas na lista de forma não discriminatória e sem quaisquer encargos para as entidades anunciantes.

5. Informação a disponibilizar na lista telefónica completa em formato eletrónico

O Cocontratante deve assegurar que o serviço de lista telefónica completa em formato eletrónico está disponível a todos os utilizadores finais, 24 horas por dia, ao longo de todos os dias do ano, sem quaisquer restrições, que envolvam nomeadamente a necessidade de um pré-registo, ou a fixação de limites ao número de consultas efetuadas.

Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, o Cocontratante deve assegurar, que os utilizadores finais possam efetuar pesquisas, nomeadamente por nome ou morada, de forma a obter números de telefone, ou por números de telefone, de forma a obter moradas ou nomes de clientes.

Na página inicial do sítio da Internet da lista telefónica em formato eletrónico devem ser incluídas ligações (*links*) visíveis e de fácil acesso às informações referidas nas alíneas a) a e) do ponto 4.2., bem como o número de contacto telefónico (gama 808) disponível para efeitos de solicitação da lista telefónica impressa e indicação do sítio da Internet onde é possível fazer essa solicitação, enquanto decorrer o período para que os utilizadores finais manifestem a intenção de receber as listas.

6. Informação a disponibilizar no serviço completo de informação de listas

O Cocontratante deve assegurar que o serviço completo de informação de listas está disponível 24 horas por dia, ao longo de todos os dias do ano, devendo ser acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público.

O Cocontratante deve também garantir que esse serviço permita a todos os utilizadores finais a obtenção de informações relativas a:

a) números de telefone a partir do nome ou da morada do cliente;
b) moradas ou nomes de clientes a partir de números de telefone.

Em cada chamada, o utilizador pode solicitar até 2 informações.

7. Publicidade nas prestações do serviço universal

O Cocontratante não pode veicular qualquer tipo de mensagem publicitária através do serviço de informação de listas disponibilizado através do número 118.

O Cocontratante pode, querendo, incluir publicidade na lista telefónica impressa a disponibilizar no âmbito do serviço universal desde que sejam observadas as seguintes condições:

a) A inclusão de publicidade não pode conduzir à descaracterização do serviço de lista telefónica, nem impedir que, de forma expedita e eficaz, os seus utilizadores obtenham informação sobre os clientes dos serviços telefónicos;

b) A publicidade deve ser circunscrita a um espaço delimitado e claramente identificado como espaço reservado a informação de caráter publicitário, mediante a inclusão no início da página onde a mesma se insere da palavra "PUBLICIDADE";
c) O Cocontratante deve anunciar e manter à disposição dos interessados, com uma antecedência não inferior a 3 meses sobre a data de encerramento da campanha de vendas, informação sobre as condições de que depende a inclusão de publicidade nas listas, envolvendo preços, bem como os prazos e procedimentos a desenvolver para o efeito;
d) O Cocontratante deve garantir que todos os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas beneficiem, em igualdade de circunstâncias, de idênticos espaços para anunciar e publicitar as condições de oferta e utilização do serviço que prestam.

Nos casos em que o Cocontratante proceda à edição da lista telefónica completa contratada no âmbito da prestação do serviço universal juntamente com diretórios de natureza publicitária, deve assegurar que os dois diretórios estão claramente identificados e demarcados, quer pela diferente cor do papel que lhes serve de suporte, quer pela existência de separadores que indiquem de forma clara onde tem início e onde termina cada edição.

O Cocontratante pode, querendo, incluir publicidade no sítio da Internet da lista telefónica eletrónica, desde que essa inclusão não conduza à descaracterização do serviço de lista telefónica, nem impeça que, de forma expedita e eficaz, os seus utilizadores obtenham informação sobre os clientes dos serviços telefónicos.

8. Acessibilidade dos preços a praticar

a) *Lista Telefónica Completa*

O Cocontratante deve assegurar, a todos os utilizadores finais que expressamente o solicitem, a título gratuito, independentemente do prestador de que são clientes ou de não serem clientes de qualquer prestador, a edição e a distribuição da lista telefónica em formato impresso que cubra a respetiva área de residência ou instalação.

O Cocontratante deve assegurar igualmente, a todos os utilizadores finais que expressamente o solicitem, a título gratuito, independentemente do prestador de que são clientes, ou de não serem clientes de qualquer prestador, outras listas telefónicas que possam existir não correspondentes à respetiva área de residência ou instalação, podendo estar sujeitas à cobrança de despesas administrativas de expedição e porte. Os preços em causa serão sujeitos a verificação da sua conformidade com os respetivos custos, por parte da ANACOM.

O Cocontratante deve assegurar que existem pelo menos dois locais no país, um na região norte e outro na região sul, em que estejam disponíveis as listas telefónicas, para entrega, sem quaisquer encargos, aos utilizadores que aí se deslocarem e que previamente as tenham expressamente solicitado.

O Cocontratante deve adicionalmente assegurar o acesso gratuito à lista telefónica completa em formato eletrónico via Internet através uma página eletrónica permanentemente disponível.

O Cocontratante pode ainda disponibilizar a lista telefónica completa noutros formatos, tais como DVD ou *app*, podendo solicitar o pagamento de um preço ou remuneração.

b) *Serviço Completo de Informação de Listas*

O Cocontratante tem o direito a ser remunerado pelo preço de retalho das chamadas para o serviço completo de informação de listas, devendo, em relação a cada chamada, remunerar o prestador de acesso pelo preço de originação e de faturação e cobrança, de acordo com o tarifário de interligação desse prestador.

O preço de retalho do serviço completo de informação de listas a praticar pelo Cocontratante no período coberto pelo contrato pode ser ajustado anualmente, pelo Cocontratante, em função da variação do IPC.

O ponto de partida para os preços a praticar pelo Cocontratante deve ser o preço praticado pelo prestador do serviço universal designado à data da publicação dos instrumentos legais que enformam o concurso, no tarifário do serviço de informação de listas. No caso específico das chamadas para o serviço de informação de listas efetuadas pelos clientes do Cocontratante, o ponto de partida para o preço a aplicar deve ser o praticado para esse serviço pelo prestador do serviço universal designado à data da publicação dos instrumentos legais que enformam o concurso, nas chamadas efetuadas pelos seus clientes. Os preços em causa serão publicados pela ANACOM na data de publicação dos instrumentos legais que enformam o concurso.

9. Ofertas para deficientes

Atendendo ao disposto no n.º 1 do artigo 91.º da LCE, o Cocontratante deve disponibilizar ofertas específicas por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais, ao serviço de lista telefónica completa e ao serviço de informação de listas.

Consideram-se incluídos entre os utilizadores finais com deficiência os utilizadores cegos ou amblíopes.

O Cocontratante deve disponibilizar gratuitamente aos utilizadores finais referidos no parágrafo anterior a possibilidade de fazer mensalmente até 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informação de listas.

O Cocontratante disponibilizará a oferta acima referida aos utilizadores que sejam portadores da Certidão Multiuso emitido nos termos do Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro e suas posteriores alterações, cartão de sócio efetivo da associação de deficientes em que está inscrito ou ainda, declaração médica atestando tratar-se de pessoa com incapacidade visual.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

ANEXO 2

Parâmetros de Qualidade de Serviço e Objetivos de Desempenho

1. Enquadramento

De seguida são estabelecidos os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis às prestações do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, os quais o Cocontratante se encontra obrigado a cumprir, sem prejuízo, quando aplicável, do cumprimento do Regulamento n.º 46/2005, publicado em 14 de junho (Regulamento da Qualidade de Serviço)[1].

Os parâmetros (PQS) devem ser medidos a nível nacional.

Sem prejuízo do reporte trimestral, o período de referência para efeitos do cumprimento do PQS é correspondente a um ano.

2. Parâmetros e Objetivos de Qualidade de Serviço

Tempos de resposta para os serviços informativos

Sem prejuízo da aplicação da legislação específica relativa aos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*), o Cocontratante deve cumprir os indicadores constantes deste parâmetro.

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, os "tempos de resposta para os serviços informativos" correspondem à medição do tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que a chamada é atendida pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta, ativado por voz ou por outro meio, para a prestação da informação efetivamente pretendida pelo consumidor.

Para a medição deste PQS, os serviços informativos referem-se, apenas, ao serviço "118". À semelhança do considerado na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, considera-se que deve contabilizar-se o tempo despendido pelo consumidor: (i) por o operador humano ou um sistema equivalente de resposta se encontrar impedido; e (ii) a ultrapassar os sistemas de resposta, ativados por voz ou por outro meio, até que a chamada seja efetivamente atendida pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta.

Não deve ser contabilizado para a medição deste PQS o tempo despendido no tratamento da solicitação pelo consumidor da informação efetivamente pretendida, nomeadamente o tempo de conversação entre o consumidor e o operador humano ou um sistema equivalente de resposta e o tempo de resposta de uma base de dados utilizada pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta.

[1] Regulamento aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, alterado pelo Regulamento n.º 372/2009, publicado em28 de agosto.

A informação a prestar pelo Cocontratante no âmbito deste PQS é a seguinte: (a) tempo médio de resposta para os serviços informativos; e (b) percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta.

Para efeitos da medição deste PQS, deve ser considerada a totalidade das chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta estabelecidas durante o período de referência, independentemente da respetiva origem.

Deste modo na tabela abaixo apresenta-se a síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo Cocontratante:

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS1)	(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS1 são os seguintes:

Indicador	Objetivo
(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (segundos)	5
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	95%

Disponibilidade da lista telefónica completa através de uma página eletrónica

O Cocontratante deve prestar informação sobre o número total de horas, em cada período de 1 ano contado a partir do início da prestação do serviço, durante o qual a lista telefónica completa em formato eletrónico se encontra disponível, devendo, para este efeito, manter registos fiáveis e auditáveis sobre a ocorrência e a duração de indisponibilidades da lista telefónica completa via Internet.

O PQS deve ser calculado dividindo o número de horas durante o qual a lista telefónica completa em formato eletrónico se encontra disponível pelo número potencial de horas de serviço durante o período de 1 ano.

Na tabela abaixo apresenta-se a síntese do parâmetro, respetivo indicador e método de medição a ser seguido pelo Cocontratante:

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Disponibilidade da lista telefónica completa através de uma página eletrónica (PQS2)	Percentagem de horas durante o qual a lista telefónica completa em formato eletrónico se encontra disponível no período de 1 ano	Totalidade das ocorrências de indisponibilidade observadas durante o período de referência e respetiva duração

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS2 é o seguinte:

Indicador	Objetivo
Percentagem de horas durante o período de 1 ano de contrato durante o qual a lista telefónica completa em formato eletrónico se encontra disponível	99,00%

3. Informações a prestar pelo Cocontratante aos consumidores

O Cocontratante deve anunciar, anualmente, a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição dos parâmetros definidos neste anexo, no prazo máximo de um mês após o final de cada ano de prestação do serviço contratado.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do mês de início da prestação dos serviços.

A informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página da Internet do Cocontratante em anúncio bem visível e facilmente identificável, bem como na página da Internet que disponibiliza a lista telefónica em formato eletrónico.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

ANEXO 3

Informações a remeter à ANACOM

1. Oferta do serviço de listas e de informação de listas

Para efeitos do cumprimento das disposições relativas à inserção de publicidade e informações de caráter utilitário na lista telefónica completa, o Cocontratante deve remeter à ANACOM com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data de fecho da edição a que respeitam, entendida esta como a data a partir da qual já não podem ser realizadas quaisquer alterações ao conteúdo da lista, os projetos de páginas com a informação relativa às informações de caráter utilitário referidas no Anexo 1, secção 4.

Deve também remeter à ANACOM, para conhecimento, na data em que for disponibilizada, informação sobre as condições referentes à inclusão da publicidade a que alude o Anexo 1, secção 7.

O projeto de campanha referido na secção 3 do Anexo 1 deve ser remetido à ANACOM, para aprovação, com uma antecedência de pelo menos 30 dias úteis face à data de início dessa campanha, devendo também nesse âmbito ser remetido o endereço do sítio da Internet onde o utilizador final poderá solicitar a lista.

O Cocontratante deve remeter à ANACOM o mais tardar na data de início da prestação dos serviços, indicação do *link* para a página da Internet na qual disponibiliza a lista telefónica completa em suporte eletrónico, nos termos da secção 1 do Anexo 1.

O Cocontratante deve ainda transmitir à ANACOM, em relação ao serviço de listas, até ao último dia do mês seguinte ao final de cada trimestre informação sobre:

(i) Número de listas telefónicas impressas solicitadas e entregues nos endereços indicados pelos utilizadores finais, no final de cada mês, desagregado por áreas geográficas, se aplicável;
(ii) Número de listas telefónicas impressas solicitadas e entregues nos locais disponibilizados pelo Cocontratante, desagregado por local, no final de cada mês, desagregado por áreas geográficas, se aplicável;
(iii) Valor unitário por lista e valor total cobrado a título de despesas administrativas de expedição e porte, no final de cada mês.

Em relação ao serviço de informação de listas, o Cocontratante deve remeter, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, informação sobre o número de chamadas atendidas.

2. Clientes com Deficiência

O Cocontratante deve remeter à ANACOM, anualmente, até ao último dia útil do mês de janeiro ou até ao primeiro dia útil após o termo do prazo referido no ponto 4, se este terminar após o fim do mês de janeiro, informação relativa às funcionalidades gratuitas disponibilizadas aos clientes com deficiência no âmbito dos serviços contratados.

3. Parâmetros de Qualidade de Serviço

O Cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais dos parâmetros fixados no Anexo 2. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes a períodos de um ano - 12 meses, a contar do mês de início da prestação dos serviços do contrato.

O Cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês de janeiro ou até ao primeiro dia útil após o termo do prazo referido no ponto 4, se este terminar após o fim do mês de janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos da secção 3 do Anexo 2, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço.

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, o Cocontratante deve:

a) Informar sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior registadas;
b) Disponibilizar informação, detalhando quer o parâmetro real quer o parâmetro expurgado das ocorrências referidas em a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

4. Prazos

O Cocontratante tem que dar cumprimento às obrigações de disponibilização de informação previstas nos pontos anteriores, no prazo máximo de 6 meses a contar da data do início da prestação dos serviços contratados, exceto no que respeita à indicação do *link* para a página da Internet onde disponibiliza a lista telefónica completa em suporte eletrónico, para o qual tem de cumprir o disposto no ponto 1 deste anexo, e no que respeita ao envio do projeto de campanha também referido no ponto 1.

ANEXO 4

Projeto Técnico